



## Ärztbewertungen im Internet Studie zeigt Reaktionen der Mediziner

Neu im Internet sind Bewertungsportale, in denen Patienten ihre Meinung über Ärzte und Zahnärzte willkürlich öffentlich äußern können. Die Ärzte stehen dem zwiespältig gegenüber. Das ergibt die aktuelle Studie "Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007".

### Patienten wünschen Empfehlungen

Gut 92 Prozent der Ärzte erkennen, dass Patienten großes Interesse daran haben, Ärzte empfohlen zu bekommen. 72,8 Prozent erwarten, dass Empfehlungslisten voranschreiten werden. Und 78,5 Prozent sind der Auffassung, dass Bewertungslisten den Erfolg ein-

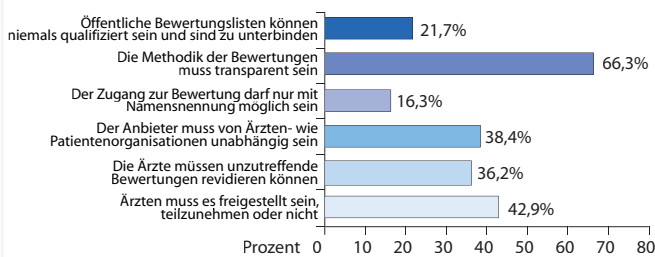
### Eine Frage der Kompetenz?

Wer allerdings hat die Kompetenz, Ärzte zu bewerten? 61,2 Prozent der Mediziner meinen, dass Laien ärztliche Kompetenz nicht einschätzen oder gar bewerten können. Anders sieht es innerhalb der Kollegenschaft aus: Mehr als 60 Prozent sind der Auffassung, dass Kollegen die Kompetenz beurteilen können.

### Zusammenarbeit mit der GGMA

Durchgeführt wurde die Erhebung von der Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse ([www.ggma.de](http://www.ggma.de)) im Auftrag der Stiftung Gesundheit. Befragt wurden gut 30.000 repräsentativ ausgewählte niedergelassene Ärzte, Zahnärzte und Psychologische Psychotherapeuten. Insgesamt haben an der Studie 1.902 Ärzte teilgenommen – dies entspricht einer Antwortquote von sechs Prozent.

### Anforderungen an Bewertungslisten



Vor allem erwarten Ärzte eine transparente Methodik der Bewertungen und die Teilnahme muss ihnen freigestellt sein.

zelner Ärzte stärken werden. Jedoch finden 65,5 Prozent, dass öffentliche Meinungsäußerungen unterbunden werden sollten.

*Unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Forschung“ kann die Kurzfassung der Studie kostenlos heruntergeladen und das Buch zur gesamten Auswertung vorbestellt werden.*

### Themen in dieser Ausgabe

- **Neue Kooperation der Arzt-Auskunft**  
Patienten finden Ärzte nun auch auf MensHealth.de
- **Werbung und Marketing für die Praxis**  
Studienergebnis: Internetpräsenz ist Ärzten wichtig
- **Praxistipp: Wie ein gutes Foto für die Homepage aussieht**  
Mitarbeiter und Praxisräume perfekt in Szene setzen



Prof. Dr. med. Dr. rer. pol. Konrad Obermann  
Wissenschaftlicher Leiter der GGMA

### Dürfen / sollten / können Patienten Ärzte bewerten?

Die Bewertung von Ärzten durch Patienten ist ein Thema, das mit vielen Emotionen besetzt ist. Während Befürworter argumentieren, Bewertungen trügen zur Transparenz in dem immer noch sehr undurchsichtigen Gesundheitssystem bei, sprechen Gegner dem Durchschnittspatienten die Kompetenz ab, ärztliche Leistungen richtig einschätzen zu können. Beide Argumente sind nicht leicht von der Hand zu weisen: Es ist notwendig, sorgfältig vorzugehen und genau zu prüfen, was von wem evaluiert werden kann.

Die Ärzte sehen sich nach den Ergebnissen unserer Studie (siehe Seite 1) in einer paradoxen Situation: Einerseits lehnen sie Bewertungen durch Patienten ab, andererseits sehen sie, dass Beurteilungen kommen werden.

Bewertungen müssen differenziert werden: natürlich nach Arzt, aber auch nach Patient. Es ist offensichtlich, dass unterschiedliche Patienten unterschiedliche Vorstellungen über eine ärztliche Betreuung haben. Eine Typologisierung von Patienten zu erstellen, um den richtigen „Match“ zwischen Arzt und Patienten zu erleichtern, wird eine wesentliche Aufgabe der Forschung auf diesem Gebiet sein.

## Neuer Online-Bereich für Ärzte in der Arzt-Auskunft Praxisbilder hochladen und Adresseinträge selbstständig ändern

Freundliche Mitarbeiterfotos und schöne Aufnahmen der Praxisräume auf der Homepage vermitteln den Patienten schon vor dem ersten Besuch einen positiven Eindruck.

**Bis zum 31.12.2008**

### Praxisbilder kostenlos einstellen

In der Arzt-Auskunft ist nun genau dieser Service verfügbar: Alle Ärzte, Zahnärzte, Psychologische Psychotherapeuten und Kliniken, die mit ihren Therapieschwerpunkten in der Arzt-Auskunft verzeichnet sind, können bis zu drei Fotos – im JPG- oder GIF-Format – mit Bildunterschrift hochladen. Dies können Portraitbilder des Arztes oder des Teams sein, Ansichten der Praxis, des Hauses oder das Praxis-Logo. (Tipps für gute Fotos

Frau Dr. Marion Mustermann  
Fachärztin für Haut- und Geschlechtskrankheiten  
Musterstraße 7  
77777 Musterstadt  
Hamburg, 21. August 2007

Ihre Teilnahme an der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit  
Begleitrechnung zum Bankeinzug (Rechnungsnr. AV-77777)

Kunden-Nr.: 7777  
Login-Daten: Logname: MM49513 Passwort: Mx777Kc7

Anzahl Schwerpunkte:	5 a 5,25 Euro brutto pro Monat
Die Berechnung der Umlage erfolgt für die Monate Juni – August 2007	
Summe netto	26,25 Euro
Mehrwertsteuer 7%	1,84 Euro
<b>Rechnungsbetrag</b>	<b>28,09 Euro</b>

Auf der Rechnung finden Teilnehmer der Arzt-Auskunft ihre Zugangsdaten für den geschlossenen Bereich.

finden Sie auf der Seite 4.) Die Bilder werden dann in der Detailansicht in der Arzt-Auskunft angezeigt – das ist bis zum 31.12.2008 kostenfrei, danach wird eine Umlage von fünf Euro pro Bild und Monat berechnet.

### Adressänderung selbst vornehmen

Zudem können Sie zum Beispiel nach einem Praxisumzug Ihre Adressdaten oder Sprechzeiten selbst online aktualisieren. Für weitere Praxisinfos steht Ihnen ein Freitextfeld zur Verfügung.

### Eigene Schwerpunkte bearbeiten

Sie können auch Ihre Schwerpunkte ergänzen. Wirksam wird dies allerdings erst mit Ihrer Unterschrift per Fax.

### Adressredaktion prüft die Einträge

Um die hohe Qualität der Arzt-Auskunft zu gewährleisten, überprüft die Adressredaktion der Stiftung Gesundheit jeden einzelnen Änderungswunsch. Daher können Sie Ihre Aktualisierung nicht sofort online sehen, sondern nach ungefähr einer Woche.

## Medizinklimaindex Herbst 2007

Die Ärzte und Zahnärzte in Deutschland bewerten ihre wirtschaftliche Lage und die Perspektive für die kommenden sechs Monate ungünstig. Dies ergibt der aktuelle Medizinklimaindex (MKI) Herbst 2007 der Stiftung Gesundheit mit einem Wert von -14,8.

Lediglich 21,2 Prozent der Ärzte schätzen ihre wirtschaftliche Situation positiv ein. 48,9 Prozent empfinden ihre aktuelle Lage als befriedigend und rund 30 Prozent als schlecht. Nur 10,7 Prozent rechnen mit einer Verbesserung.

Im Frühjahr 2007 war die Stimmung unter den Niedergelassenen mit einem MKI von -11,7 noch etwas positiver. Doch im Vergleich zum MKI Herbst 2006 (-23,3) schauen die Ärzte freundlicher in die Zukunft – gleichwohl im negativen Bereich.

## Werbung und Marketing für die Praxis Studie zeigt Einschätzungen der Ärzte

Patienten navigieren zunehmend bewusst und selbstständig durch das Gesundheitssystem und auch Versicherer informieren und steuern vermehrt die Patientenströme mit Hilfe von Servicrufnummern beziehungsweise eigenen wie outgesourceten Call-Centern. Ärzte konkurrieren um Selbstzahler und so hält Wettbewerb Einzug in die Arztpraxen.

### Werbeverbot gelockert

War noch vor wenigen Jahren der Begriff „Werbung“ für Praxen tabu, haben sich die Zeiten geändert – nicht zuletzt durch die mittlerweile anerkannte Differenzierung zwischen reklamehafter Anpreisung und sinnvoller Patienteninformation. Fast 50 Prozent der Ärzte halten Werbemaßnahmen für wichtig. 30 Prozent sehen dies als eher beziehungsweise völlig unwichtig an. Das ergibt die

Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007“. Ein eigenes Budget für das Marketing haben bislang rund 15 Prozent definiert.

### Wichtig: Kompetentes Praxisteam

Die beste Werbung ist ein höfliches, kompetentes Praxisteam, so 65 Prozent der Ärzte. Zudem spielt die Präsenz



Erfolgsfaktor Internet: eigene Praxishomepage, Präsenz in Onlineverzeichnissen und Gesundheitsportalen

im Internet sowie das äußere Erscheinungsbild ihrer Praxisräume eine entscheidende Rolle. Die klassischen Marketinginstrumente wie das Praxis Schild oder eine eigene Broschüre haben eine geringere Bedeutung.

## Neuer Partner: MensHealth.de

### Mit der Arzt-Auskunft gemeinsam für Gesundheit

Die Zeitschrift Men's Health hat als größtes Lifestylemagazin für Männer 40 Länder dieser Welt erobert. Auch die Internetseite ist sehr erfolgreich: [www.menshealth.de](http://www.menshealth.de) erhält im Monat rund 400.000 Besuche. Und seit dem 1. Oktober bietet das Portal einen neuen Service: die Arzt-Auskunft.

Die Besucher können über die integrierte Arztsuche einen Spezialisten für beispielsweise Anti-Aging oder aber eigens einen Sportmediziner in der Nähe suchen. So macht Men's Health nicht nur auf Gesundheitsthemen aufmerksam, sondern vermittelt den Lesern gleich die bestmögliche Hilfe.

#### Passende Spezialisten zu Gesundheitsthemen

„Wir sind sehr froh, dass wir diesen Service unseren Usern zur Verfügung stellen können“, freut sich Dr. Detlef Icheln, Online-Chef von Men's Health. „Gesundheit ist für uns einer der wichtigsten Aspekte – da ist die Stiftung Gesundheit der ideale Partner.“

#### Nicht nur für Männer interessant

Die Arzt-Auskunft verstärkt ihre Präsenz durch diese Kooperation. Aber nicht allein bei Männern – 35 Prozent der Portalbesucher sind weiblich.

*Weitere Partnerportale und -versicherungen unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) in der Rubrik „Partner → Unsere Partner“.*

### Mit einem Stichwort zum richtigen Arzt

Direkt auf der Startseite [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) können Nutzer in das freie Textfeld ein Stichwort eingeben. Für die Schnellsuche reicht schon ein Oberbegriff wie beispielsweise „Allergie“. User können aber auch direkt ihre Erkrankung wie „Asthma“ oder aber eine entsprechende Behandlungsform wie „Hyposensibilisierung“ eingeben. Mit Zusatz der Postleitzahl oder des Wohnorts wird der nächstliegende Spezialist gefunden.

#### Lernendes System

Die Adressredaktion überprüft und bearbeitet die Eingaben der User und fügt so neue Querverweise und Wörter in verschiedenen Schreibweisen in die Systematik ein.

## Arzthaftung: Schlichtungsstellen befrieden 87 Prozent der Konflikte Rückblick: 8. Deutscher Medizinrechtstag in Hamburg

Rechtsstreitigkeiten wegen vermutter Behandlungsfehler müssen nicht vor Gericht enden. Das zeigte Prof. Dr. Christian Katzenmeier vom Institut für Medizinrecht der Universität Köln in seinem Vortrag auf dem 8. Deutschen Medizinrechtstag.

#### Außergerichtliche Einigungen

Die Schlichtungsstellen und Gutachterkommissionen der Ärztekammern in Deutschland führen bei circa 87 Prozent der Fälle zu einer freiwilligen Einigung der Beteiligten. In den 1.006 untersuchten Fällen konnte den Ärzten und Patienten 873 mal ein Verfahren erspart bleiben.

#### Richter bestätigen Gutachten

Die Zahlen stammen aus einer Auswertung der Arbeit der Gutachterkommission Nordrhein. Lediglich 133

Fälle führten zu einer Klage, davon endeten 49 Gerichtsverfahren mit einem Urteil. Nur sechs dieser Entscheidungen wichen von dem Gutachten der Schlichtungsstelle ab. Im Gegensatz dazu bestätigten die Richter 43 mal die Gutachten.



*Mehr als 120 Teilnehmer – Ärzte, Medizinrechtsanwälte und Funktionsträger von Kammern, KVen sowie Versicherungen*

tig. Im Gegensatz zu Gerichtsverfahren müssen weder Ärzte noch Patienten Gebühren bezahlen.

#### Jährliches Symposium

Am 21. und 22. September fand in Hamburg der 8. Deutsche Medizinrechtstag unter dem Leitmotiv „Vertrag und Schaden“ statt.



*Prof. Dr. Christian Katzenmeier vom Institut für Medizinrecht der Universität Köln*

Jedes Jahr richtet die Stiftung Gesundheit gemeinsam mit dem Verein der Medizinrechtsanwälte Deutschland dieses interdisziplinäre Symposium aus.

#### Vorteile außergerichtlicher Streitbeilegung

Gutachterkommissionen werden auf schriftlichen Antrag von Patienten tä-

*Die Vorträge können unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Medizinrecht → Deutscher Medizinrechtstag“ heruntergeladen werden.*

## Die besten Internetseiten des Web 2.0 Das neue Web-Adressbuch für Deutschland 2008



Das Internet entwickelt sich in einem rasanten Tempo. Vorbei sind die Zeiten, in denen man sich nur passiv informieren konnte. Im Zuge des Web 2.0 sind viele interaktive Dienste entstanden: Bei Wikis

beteiligen sich die User aktiv an der Gestaltung der Seitensammlungen, in Foren können Erfahrungen ausgetauscht werden und in Bewertungsportalen können User Hotels, Dienstleistungen oder gar Ärzte und Kliniken beurteilen.

Auch die neue Ausgabe des Web-Adressbuchs 2008 widmet sich die-

sem Thema und stellt in einem Special „die besten Seiten des Web 2.0“ vor.

### Qualität statt Quantität

Das Web-Adressbuch präsentiert die 6.000 besten Internetadressen zu über 1.500 Themenbereichen. Die empfohlenen Seiten wurden zuvor von der Redaktion auf ihren Inhalt geprüft.

Beschreibungen sowie farbige Screenshots von ausgewählten Homepages geben dem Leser einen graphisch ansprechenden Überblick.

*Das Web-Adressbuch für Deutschland 2008 (Herausgeber: Mathias Weber). 11. überarbeitete und aktualisierte Auflage, m.w. Verlag, ISBN 978-3-934517-08-0, für 16,90 Euro erhältlich.*

## Publizistik-Preis 2008 ausgeschrieben



Jährlich zeichnet die Stiftung Gesundheit eine hervorragende Veröffentlichung aus dem Medizin-Journalismus aus, die gesundheitliches Wissen anschaulich vermittelt und Zusammenhänge transparent darstellt. Der Preis ist mit 2.500 Euro dotiert.

Bis zum 15. Januar 2008 können Bücher, Beiträge aus Zeitungen und Zeitschriften, Radio, TV sowie Internet oder das Gesamtwerk von Publizisten bei der Stiftung Gesundheit eingereicht werden.

*Vergangene Preisträger finden Sie unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Publizistik-Preis“.*

## Praxistipp: Wie sollte ein gutes Foto aussehen? Mitarbeiter und Praxisräume online ansprechend präsentieren

Der Mensch ist ein visuelles Wesen. 80 Prozent unserer Sinneswahrnehmungen sind visuelle Reize. Daher sollten auch die Bilder auf Ihrer Praxishomepage für den Betrachter ein Blickfang sein. Dazu müssen allerdings einige Kriterien erfüllt werden:

### Geld in Fotografen investieren

Verwenden Sie keine Urlaubsfotos – schließlich möchten Sie sich seriös präsentieren. Und bevor Sie versuchen, notdürftig Ihre Arztpraxis in ein Fotostudio umzuwandeln, investieren Sie das Geld für diese Zeit lieber in einen Fotografen – dann sehen auch alle Bilder einheitlich aus.

### Was sagt die Berufsordnung?

Beachten Sie die Regeln des Heilmittelwerbegesetzes: Also zum Beispiel den Arzt nicht im weißen Kittel abbilden und keine Vorher-Nachher-Bilder von Patienten beziehungsweise Erkrankungen zeigen.

Wählen Sie dann Bilder mit möglichst klaren Konturen und wenig Motivelementen aus – weniger ist oftmals mehr. So sind einzelne Portraits eher geeignet als ein Gruppenfoto. Zudem können Sie übersichtlich unter jedes einzelne Foto Name und Funktion in Ihrer Praxis schreiben.

### Meinungen einholen: Vier Augen sehen mehr als zwei

Das Foto muss hell genug sein. Um die Grundhelligkeit zu überprüfen, können Sie sich das Bild bei schlechtem Licht mit zusammengekniffenen Augen anschauen. Können Sie trotzdem alles sehen, ist es auch von Patienten auf einem alten Monitor zu erkennen. Lassen Sie im Zweifel noch eine Person Ihres Vertrauens die ausgewählten Bilder anschauen, um ein direktes Feedback zu erhalten.



*Vertrauenswürdiger Arzt – helles, freundliches Foto mit einer klaren Kontur*

### Bildrechte einholen

Klären Sie unbedingt die Bildrechte, damit es im Nachhinein nicht zu teuren Geldforderungen kommt: Hat der Fotograf der Veröffentlichung zugestimmt? Ebenso müssen Sie das Recht am Bild beachten: Personen auf den Fotos müssen mit der Publikation einverstanden sein.

### Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg  
Tel. 040/809087-0, Fax 040/809087-555  
E-Mail: [info@stiftung-gesundheit.de](mailto:info@stiftung-gesundheit.de)  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)  
Auflage: 75.000 Exemplare