

Position

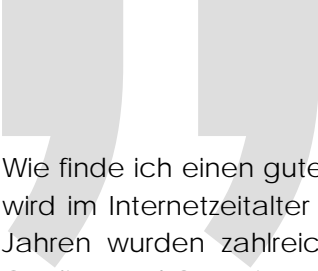


(Zahn-)arztbewertungsportale

Statement der BZÄK anlässlich der Pressekonferenz von „Weisser Liste / AOK-Arztnavigator / BARMER GEK Arztnavi / TK-Ärzteführer“ am 24. Februar 2012



Prof. Dr. Dietmar Oesterreich,
Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer



Wie finde ich einen guten Arzt/Zahnarzt? Diese vormals im Bekanntenkreis gestellte Frage wird im Internetzeitalter von Onlineportalen versucht zu beantworten. In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche Arztbewertungsportale gegründet, die sich hinsichtlich ihrer Qualität und Quantität allerdings stark unterscheiden.

Mit wenigen Ausnahmen sind diese Portale kaum in der Lage, Patienten Hilfestellung bei der Suche nach einer guten Praxis oder Klinik zu geben. Häufig stehen kommerzielle Interessen der Betreiber im Vordergrund. Die quantitative Grundlage der Bewertungen ist oftmals zu gering, die Fragenauswahl basiert nicht auf ausreichenden Qualitätskriterien, die Befragungsinstrumente sind defizitär, eher subjektive Faktoren denn harte Fakten fließen in die Bewertung ein.

Patienten wünschen sich jedoch verlässliche Informationen. Zu der Suche nach dem guten Arzt kommt also vorgeschaltet die Suche nach einem verlässlichen Portal. Grundvoraussetzung sollten allgemein gültige Qualitätsstandards für Online-Bewertungen sein. Das Einhalten dieser Standards gewährleistet den Patienten die Verlässlichkeit der Informationen. Deshalb haben die Bundeszahnärztekammer und das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) bereits 2011 in Zusammenarbeit mit der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung Qualitätskriterien für Online-Portale definiert. Diese sind in einer Publikation zusammengetragen worden.

www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/qualitaet/1105_bewertungsportale.pdf

Wir begrüßen es daher, wenn Anbieter sich bewusst mit den Qualitätsanforderungen auseinandersetzen und die Bedeutung dieser für die unbeeinflusste, seriöse Patienteninformation erkennen.

Das Anliegen der Weissen Liste, eines Internetportals, das von der Bertelsmann Stiftung und den Dachverbänden der großen Patienten- und Verbraucherorganisationen ins Leben gerufen wurde, um Patienten solidere Informationen zu vermitteln, ist positiv zu bewerten. Das Projektteam hat sich Sachlichkeit und eine geordnete Übersicht als Ziel gesetzt. Es sollte eine Online-Arztsuche neuer Qualität entwickelt werden.

Begrüßenswert ist, dass bei der Projektentwicklung die Expertise der (Zahn-)Medizin eingeholt wurde, denn Online-Arztsuche ist viel mehr als das untereinander Austauschen von subjektiven Patienten-Erfahrungen.

Im Verbund wurde für die Versicherten der AOK, Barmer GEK und Techniker Krankenkasse der Rahmen für ein methodisch fundiertes Befragungsverfahren entwickelt.

In die wissenschaftliche Ausarbeitung des Fragenkatalogs wurde auch die Landes Zahnärztekammer Thüringen im Auftrag der Bundeszahnärztekammer mit eingebunden.

Für einen Pretest wurden ca. 80 Fragen zusammengestellt, von dem nach Auswertung 40 qualifizierte Fragen übrig blieben.

Die möglichst bundesweite Datenbasis, die methodische Entzerrung der Ergebnisse, der Verzicht auf die Freitexteingabe und eine Mindestanzahl an Bewertungen wurden für das Portal Weisse Liste berücksichtigt. So wird z.B. eine Bewertung des Mediziners erst dann öffentlich geschaltet, wenn wenigstens 10 Bewertungen vorliegen und so eine repräsentative Aussage abbildbar ist.

Damit hilft dieses Portal, die Vertrauensbeziehung zwischen (Zahn-)Arzt und Patient zu schützen, die Fachlichkeit in den Vordergrund zu stellen, Schmähkritik zu verhindern und klare Regeln zu schaffen.

Auch wenn diese Qualitätsoffensive im Bereich der Online-Arztsuche ein positiver Beitrag ist, um die Rolle des aufgeklärten Patienten zu stärken, gilt es darauf hinzuweisen, dass kein Bewertungsportal die freie Entscheidung des Patienten übernehmen bzw. ersetzen kann.

Die individuelle Vertrauensbeziehung zwischen Arzt und Patient ist nach wie vor die maßgebliche und entscheidende Beziehung. Sie ist unabdingbar für einen guten und erfolgreichen Behandlungsverlauf und deswegen gilt es, sie weiter zu schützen und zu unterstützen. „Weiche Faktoren“ eines Bewertungsportals bieten einen ersten Ansatz für die Auswahl des Patienten, sind aber letztendlich nicht die entscheidenden Parameter. Denn sie spiegeln größtenteils die Servicequalität, Wartezeiten, die Praxisorganisation und das Leistungsspektrum der Praxis – bestenfalls Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Versorgung durch den (Zahn-)arzt wider.

Die Aufgabe des (zahn-)medizinischen Berufsstandes im Sinne seiner Gemeinwohlverpflichtung und der Qualitätssicherung im Interesse des Patienten ist es, dafür Sorge zu tragen, dass Vertrauen als hohes Gut der Gesellschaft geschützt bleibt. Der Berufsstand leistet mit einer klaren Werteorientierung und den selbstgestellten Verpflichtungen transparente und einklagbare Vertrauensarbeit. Dass diese greift, zeigen ganz aktuelle Daten aus einer bevölkerungsrepräsentativen Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach in Zusammenarbeit mit dem Institut der Deutschen Zahnärzte: rund 91 Prozent aller Patienten sind mit ihrem Zahnarzt (sehr) zufrieden, 87 Prozent haben großes Vertrauen in ihren Zahnarzt und die Zahnarztbindung ist außerordentlich hoch – 90 Prozent der Patienten gehen immer zu dem selben Zahnarzt.

Hier zeigt sich, wie hoch der Stellenwert des persönlichen Vertrauensverhältnisses ist, der online nicht zu ersetzen ist.

Patienten benötigen zur Mitwirkung im Gesundheitssystem zuverlässige Informationen. Nur gut informierte Patienten können ihr Recht auf eine freie Arztwahl gezielt nutzen. Insofern stellt die Weisse Liste eine solide Plattform dar.

Pressekontakt: Dipl.-Des. Jette Krämer, Telefon: +49 30 40005-150, E-Mail: presse@bzaek.de

