

Präv Gesundheitsf
<https://doi.org/10.1007/s11553-023-01040-9>
 Eingegangen: 26. Januar 2023
 Angenommen: 27. März 2023

© Der/die Autor(en) 2023



Julian Wangler¹ · Michael Jansky

¹ Zentrum für Allgemeinmedizin und Geriatrie, Universitätsmedizin Mainz, Mainz, Deutschland

Nutzungsvoraussetzungen und Einfluss von Arztbewertungsportalen – Befunde einer Befragungsstudie

Arztbewertungsportale werden inzwischen von vielen Patient*innen genutzt, um sich über Ärzt*innen zu informieren, diese gezielt auszuwählen und ihr Feedback zu einem Arztbesuch abzugeben. Dies hat Folgen für Patient*innenaufkommen und Versorgungsgeschehen. Bislang fehlt es an Erkenntnissen, unter welchen Voraussetzungen Bewertungen auf Arztbewertungsportalen abgegeben werden und mit welchen Nutzungsmotiven dies korrespondiert. Mithilfe einer Online-Befragung wurde dieses Forschungsdesiderat adressiert.

Repräsentative Befragungen zeigen, dass heute zwischen 40 und 50 % der Deutschen auf Internetsuchmaschinen nach einem passenden Arzt suchen; etwa jeder Dritte bedient sich gezielt sogenannter Arztbewertungsportale. Diese bieten für Patient*innen u. a. die Möglichkeit, online nach Ärzt*innen zu recherchieren, Bewertungen anderer Patient*innen einzusehen und Bewertungen für die erhaltene Behandlung abzugeben [8, 19]. Dies hat Folgen für Patient*innenaufkommen und Versorgungsgeschehen. Hierzulande steht das Portal *Jameda* mit über 6,5 Mio. Nutzer*innen pro Monat an der Spitze.

Aufgrund der nationalen wie internationalen Verbreitung und Etablierung von Arztbewertungsportalen haben sich verschiedene Studien dem Thema angenommen [2, 3, 5, 8, 19]. Dabei wurde hauptsächlich untersucht, wie bekannt bestimmte Portale sind, wie stark diese

frequentiert werden, welche Informationen bzw. Urteile über Ärzt*innen dargeboten werden und wie sich Bewertungen im Zeitverlauf entwickeln [6, 8, 11, 14, 17, 18].

Untersuchungen konnten zeigen, dass die Nutzer*innen solcher Seiten bei der Arztwahl durchaus großen Wert darauf legen, wie ein Arzt von anderen bewertet wird [8]. So bekundeten in einer groß angelegten Befragung von Emmert et al. [7] >65 % der Befragten, dass sie sich aufgrund positiver Bewertungen auf einem Arztbewertungsportal für einen Arzt entschieden hätten. Umgekehrt gaben 52 % an, sie hätten sich aufgrund einer entsprechenden negativen Bewertung schon einmal gegen einen Arzt entschieden. Weitere Befragungen ergaben Hinweise darauf, dass Arztbewertungsportale v. a. deshalb als Informationsquelle und Entscheidungsgrundlage genutzt werden, weil Patient*innen annehmen, mithilfe der Vorerfahrungen anderer Patient*innen die Wahl des richtigen Arztes besser steuern zu können [10, 11, 13].

Ob dies durch Arztbewertungsportale tatsächlich möglich ist, bleibt umstritten. Gesundheitsexpert*innen kritisieren an diesen Plattformen, dass sie Bewertungskriterien vorgeben, die weder Patient*innen realistisch beurteilen könnten, noch die oftmals sehr spezifische Situation eines Arztbesuchs wiedergeben (z. B. ob ein Termin vereinbart wurde oder der Patient spontan in die Praxis gekommen ist). Aufgrund dessen würden Beurteilungen leicht aus dem Zusammenhang gerissen und könnten nicht

richtig eingeordnet werden [5, 17]. Auch der Vorwurf der Manipulationsanfälligkeit von Einträgen sowie die Inkaufnahme rufschädigender Kritiken wird gelegentlich erhoben. Ärzt*innen wiederum hätten aufgrund der Schweigepflicht kaum Möglichkeiten, dagegen vorzugehen [18]. Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin bilanziert, Bewertungsverfahren seien „nicht immer nachvollziehbar und vergleichbar, Aufnahmekriterien für Ärzte nicht eindeutig, die einzelne ‚Note‘ stützt sich oft nur auf wenige Bewertungen, die Kriterien [...] sind sehr unterschiedlich“ [1]. Studien von Schwarz und Schaefer [20, 21] sowie eine Untersuchung von Freitextkommentaren auf *Jameda* [6] erachten als Dilemma, dass Patient*innen sich auf Bewertungsportalen besonders häufig zur Fachkompetenz eines Arztes äußern.

Nahezu keine empirischen Erkenntnisse liegen hingegen vor, welche Motive für die Nutzung von Arztbewertungsportalen ausschlaggebend sind. Eine Studie im Auftrag des Arztbewertungsportals *Jameda* erbrachte, dass viele Patient*innen heute die verbreitete Erwartung haben, dass Ärzt*innen ein aussagekräftiges Profil auf Arztbewertungsportalen unterhalten [12]. Es konnte gezeigt werden, dass ein wichtiges Motiv für die Nutzung solcher Webseiten die rasche Verfügbarkeit von Informationen über das ärztliche Angebot in der Umgebung ist [12, 19]. Ungeklärt ist bislang die Frage, wann und unter welchen Voraussetzungen von Patient*innen Einträge auf Arztbewertungsportalen vorgenommen werden.

Tab. 1 Zuschreibungen in Bezug auf Arztbewertungsportale

Frage: Hier stehen verschiedene Aussagen zu Arztbewertungsportalen im Internet. Bitte geben Sie an, welchen der folgenden Aussagen Sie zustimmen. (n = 874; Antwortkategorien Stimme voll und ganz zu/Stimme eher zu/zusammengefasst)

Arztbewertungsportale ermöglichen Patienten einen besseren Überblick	91 %
Mithilfe von Arztbewertungsportalen kann man herausfinden, zu welchem Arzt man nicht gehen sollte	83 %
Arztbewertungsportale helfen Patienten, einen guten und für sie passenden Hausarzt zu finden	79 %
Mithilfe von Arztbewertungsportalen kann man sich ein einigermaßen realistisches Bild davon machen, welcher Arzt gut und welcher weniger gut ist	64 %
Arztbewertungsportale bieten weitgehend neutrale und seriöse Informationen	64 %
Auf Arztbewertungsportalen gibt es viele unqualifizierte Einträge bzw. Kommentare	56 %
Viele Einträge auf Arztbewertungsportalen sind gefälscht oder manipuliert	44 %
Die Arztbewertungen, die man auf Arztbewertungsportalen findet, haben nicht viel mit der Realität zu tun	35 %
Rückmeldungen von Patienten über Arztbewertungsportale bieten Ärzten die Möglichkeit, die eigene Leistung kritisch zu hinterfragen und zu verbessern	23 %
Arztbewertungsportale werden in erster Linie dazu genutzt, Ärzte schlechtzumachen	21 %
Arztbewertungsportale führen dazu, dass der Ruf von Ärzten Schaden nimmt, Ärzte nicht mehr ausreichend respektiert werden	18 %

Folgende Fragen standen im Mittelpunkt der vorliegenden Untersuchung:

- Wie stark stützen sich Nutzer*innen von Arztbewertungsportalen auf Arztbewertungen?
- Welche Vor- und Nachteile werden mit Arztbewertungsportalen verbunden?
- Mit welchen Motiven werden Arztbewertungsportale genutzt?
- Wann bzw. unter welchen Bedingungen werden Bewertungen abgegeben? Aus welchen Gründen bzw. in welchem thematischen Zusammenhang werden Bewertungen abgegeben?

Methodik

Mittels einer Online-Befragung wurde im Jahr 2022 eine Nutzer*innenbefragung in Foren von insgesamt 23 Gesundheitsportalen durchgeführt. Aus Gründen der Anonymisierung erfolgt in diesem Beitrag keine Offenlegung, um welche Gesundheitsportale es sich handelt.

Durchführung und Rekrutierung

Für die Befragung von Nutzer*innen von Arztbewertungsportalen war die Wahl von Gesundheitsportalen als Befragungsplattform naheliegend, da die Grenzen zwischen beiden Portalfor-

men zunehmend fließend sind und eine Reihe großer Gesundheitsportale die Möglichkeit zur Arztbewertung anbieten [8]. Auch ließ sich die Befragung nur durch eine Schaltung in Online-Foren realisieren.

Die Auswahl der deutschsprachigen Gesundheitsportale erfolgte über ein mehrschrittiges Verfahren. Zunächst wurde über eine Suchmaschinenrecherche, bei der Schlagwörter wie „Gesundheitsportal“, „Gesundheitsinformationen“, „Informationen Gesundheit und Krankheit“ verwendet wurden, eine allgemeine Liste erstellt (insgesamt wurden 41 Portale recherchiert). Anschließend wurde diese Liste gefiltert: a) Es musste sich um allgemeine Gesundheitsportale handeln, d.h. keine Seiten zu speziellen Themen. b) Das Portal musste über ein Diskussionsforum verfügen. Nach Filterung verblieben 27 Portale. Die meisten dieser Portale sind keine genuinen Arztbewertungsportale.

Anschließend wurde mit der Administration Kontakt aufgenommen und um Erlaubnis gebeten, über das jeweilige Diskussionsforum Befragungsteilnehmer*innen rekrutieren zu dürfen. Diese Möglichkeit wurde von 23 Portalen eingeräumt. Im Anschluss an die Gewährung der Durchführung wurde zwischen August 2022 und Januar 2023 ein Aufruf in Form eines Themen-Threads geschal-

tet, bei dem über das allgemeine Thema Auskunft gegeben wurde (keine Incentives).

Erhebungsinstrument

Der Fragebogen wurde von den Autoren eigenständig erarbeitet. Dabei stützten sie sich auf eine Reihe eigener Vorstudien zu Arztbewertungsportalen (u. a. [22]), aber auch auf einschlägige Arbeiten zu Nutzungs- und Wirkungsprozessen internetbasierter Gesundheitskommunikation (u. a. [2–4, 6–11, 13, 14, 19–21]).

Eine Itematterie mit Zuschreibungen wurde aus der erwähnten Ärztebefragung [22] teilweise adaptiert (vgl. **Tab. 1**). Bei der Bestimmung der Gründe für eine Nutzung bzw. das Vornehmen einer Bewertung auf Arztbewertungsportalen (vgl. **Tab. 2 und 4**) wurde auf die von *Jameda* vorgegebenen Bewertungskriterien zurückgegriffen.

Datenanalyse

Die Daten wurden mittels SPSS 23.0 für Windows ausgewertet. Zur Feststellung von signifikanten Unterschieden zwischen zwei Gruppen kam ein t-Test bei unabhängigen Stichproben zum Einsatz (Mittelwertdifferenz auf dem Niveau $p < 0,001$).

Ergebnisse

In die Auswertung eingegangen sind 1028 vollständig ausgefüllte Fragebögen. Soziodemografisch lässt sich die Stichprobe wie folgt beschreiben:

- Geschlecht: 49 % männlich, 51 % weiblich,
- Durchschnittsalter: 49 (Minimum: 22, Maximum: 82) Jahre,
- Bildungsabschluss: Hauptschule 15 %, Realschule 26 %, (Fach)Abitur oder höher 35 %, Sonstiges 12 %, k. A. 12 %.

Bewertung, Nutzung und Nutzungsmotive

Von den 1028 befragten Nutzer*innen verwenden 874 (85 %) Arztbewertungsportale laut eigener Angabe häufig oder

Präv Gesundheitsf <https://doi.org/10.1007/s11553-023-01040-9>
 © Der/die Autor(en) 2023

J. Wangler · M. Jansky

Nutzungsvoraussetzungen und Einfluss von Arztbewertungsportalen – Befunde einer Befragungstudie

Zusammenfassung

Hintergrund. Studien zeigen, dass Arztbewertungsportale inzwischen von vielen Patient*innen genutzt werden, um sich über Ärzt*innen zu informieren, diese auszuwählen und ihr Feedback zu einem Arztbesuch abzugeben.

Ziel der Arbeit. Kaum Erkenntnisse liegen hingegen bezüglich der Motive von Nutzer*innen vor, mit denen solche Webseiten genutzt werden, oder auch zur Frage, unter welchen Bedingungen und in welchen thematischen Kontexten Arztbewertungen vorgenommen werden. Dem tragen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung Rechnung.

Material und Methoden. Im Rahmen einer Online-Befragung wurden insgesamt 1028 Nutzer*innen von 23 deutschsprachigen Gesundheitsportalen befragt (Befragungszeitraum: August 2022 bis Januar 2023). Neben der deskriptiven Analyse kam zur Feststellung

von signifikanten Unterschieden zwischen zwei Gruppen ein t-Test bei unabhängigen Stichproben zum Einsatz.

Ergebnisse. Die Ergebnisse zeigen, dass Patient*innen Arztbewertungsportalen mit auffällig großem Vertrauen begegnen. Online-Arztbewertungen werden als sinnvoller Maßstab für die Einschätzung der ärztlichen Behandlungs- und Betreuungsqualität eingestuft. Die Befragten erstellen Bewertungen erheblich häufiger bei negativen Erfahrungen bzw. Unzufriedenheit mit dem Arzt. Auch ist bemerkenswert, dass Patient*innen vorzugsweise die Kompetenz und Behandlungsqualität des Arztes bewerten – eine Dimension, zu der sie mutmaßlich nur eingeschränkt Auskunft geben können.

Schlussfolgerung. Die Befragung liefert Hinweise darauf, dass Online-Arztbewertungen durch Verzerrungen gekennzeichnet sind.

Dies gilt für die Bewertungstendenz ebenso wie für die konkreten thematischen Anlässe, unter denen Bewertungen vorgenommen werden. In Anbetracht dieser Tatsache sollten die Betreibenden solcher Seiten verstärkte Anstrengungen unternehmen, um eine plausiblere Beurteilung ärztlicher Versorgungsqualität zu ermöglichen. So wäre darüber nachzudenken, Arztbewertungsportale dahingehend zu verbessern, dass zumindest Begleit- und Rahmenbedingungen eines Arztbesuchs verbindlich bei der Erstellung eines Eintrags abgefragt werden.

Schlüsselwörter

Arztbewertungsportale · Arzt-Patient-Verhältnis · Gesundheitskommunikation

Prerequisites for use and influence of physician rating websites—findings of a survey study

Abstract

Background. Studies show that more and more patients are using physician rating websites in order to choose a doctor.

Objectives. However, there are hardly any reliable insights on the question under which conditions and in which context physician assessments are being made. This study provides information on that question.

Materials and methods. In the course of an online survey, 1028 users of 23 German healthcare websites were interviewed (survey period: August 2022–January 2023). In addition to the descriptive analysis, a t-test was used to determine significant differences between two groups in independent samples.

Results. The results show that patients have surprisingly great trust in physician rating websites. Online ratings are considered to be useful for the assessment of medical treatment and care quality. The respondents tend to write reviews especially when they have had negative experiences or are dissatisfied with a doctor. It is also noteworthy that patients preferably assess the physician's competence and the treatment quality—a dimension to which they can presumably give only limited information.

Conclusion. The survey provides evidence that online physician assessments are characterized by distortions. This applies

both to the assessment tendency and the specific thematic context under which assessments are being made. In view of this fact, the operators of such sites should make stronger efforts to create more plausible assessment criteria. Accordingly, it would be worth considering improving physician rating websites so that at least the accompanying and general conditions of a doctor's visit are queried when creating an entry.

Keywords

Physician rating websites · Physician–patient relationship · Health communication

gelegentlich. Aus dieser Gruppe geben 70 % an, dass sie sich sehr stark oder eher stark auf Arztbewertungsportale verlassen, wenn sie einen neuen Arzt suchen (weniger stark/gar nicht: 25 %, schwer zu sagen/k. A.: 5 %).

Eine Itembatterie zeigt, dass für die meisten Befragten die Chancen und potenziellen Vorteile, die mit der Nutzung von Arztbewertungsportalen einhergehen können, klar überwiegen (vgl. **Tab. 1**). Beim Gros der Nutzer*innen

herrscht die Vorstellung vor, sich mithilfe solcher Webangebote einen besseren Überblick verschaffen, ungeeignete Ärzt*innen frühzeitig ausschließen und gezielt einen passenden Arzt finden zu können. Ein Teil der Befragten nimmt diese Vorteile wahr, obwohl durchaus davon ausgegangen wird, dass auf Arztbewertungsportalen unqualifizierte oder manipulierte Bewertungen anzutreffen sind. So glaubt eine deutliche Mehrheit, dass man sich auf Grundlage der Ein-

träge auf Arztbewertungsportalen ein realistisches Bild davon könne, welcher Arzt gut sei.

In Online-Arztbewertungen sehen 43 % aller befragten Frauen, aber 84 % aller befragten Männer einen adäquaten Maßstab für die Einschätzung der ärztlichen Kompetenz und Qualität ($p < 0,001$).

Ein vorrangiges Motiv der Befragten ist es, sich mithilfe von Arztbewertungsportalen – zunächst unabhängig von der

Tab. 2 Gründe der Nutzung von Arztbewertungsportalen

Frage: Ich nutze Arztbewertungsportale, weil ...
(n = 874; Mehrfachangabe)

... ich dann einen Überblick über das Ärzteangebot in meiner Umgebung bekomme	87 %
... die Arztsuche über Arztbewertungsportale praktisch ist, mir Zeit und Mühe erspart	78 %
... ich unkompliziert Informationen zu Ärzten und ihrem Leistungsangebot finde	75 %
... ich Arztbewertungsportale neben anderen Informationsquellen (z. B. Freunde/Familie, Empfehlungen der Krankenkasse, Selbstpräsentation der Ärzte) nützlich finde	72 %
... ich auf diese Weise den für mich und meine gesundheitliche Situation passenden Arzt finden kann	72 %
... ich anhand der Einträge auf Arztbewertungsportalen überprüfen kann, wie gut oder wie schlecht Ärzte sind	64 %
... ich die Erfahrungen, die ich mit einem Arzt gemacht habe, mit anderen Patienten teilen kann, indem ich einen Eintrag bzw. eine Bewertung hinterlasse	40 %
... ich in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen mit Ärzten gemacht habe und diese durch die Recherche über Arztbewertungsportale in Zukunft möglichst vermeiden möchte	34 %

Zur Kenntnisnahme von Bewertungen – über das lokale Ärzteangebot zu informieren, da diese Art des Überblicks als praktisch und effektiv empfunden wird (vgl. [Tab. 2](#)). Erst dahinter folgt das Bestreben, mithilfe der aufgerufenen Bewertungen die Wahl eines möglichst passenden Arztes zu treffen. Jeder dritte Befragte setzt Arztbewertungsportale mit der Absicht ein, in der Vergangenheit gemachte Negativerfahrungen mit Arztkonsultationen künftig verhindern zu wollen.

Als nächstes wurde die Frage gestellt, welchen Aktivitäten die Befragten auf Arztbewertungsportalen in der Regel nachgehen. Die meisten Nutzer*innen, die Arztbewertungsportale in Anspruch nehmen, geben an, hier nach Bewertungen zu schauen (91 %). 54 % geben allerdings schon mal oder häufiger selbst Bewertungen ab. 41 % nehmen Arztbewertungsportale zudem anderweitig in Anspruch, z. B. um Gesundheitsinformationen nachzuschlagen, die auf einigen dieser Seiten häufig integriert sind.

Im Zuge einer weiteren Frage wurde ermittelt, worauf Nutzer*innen im Zusammenhang ihrer Arztsuche besonders achten, wenn sie die entsprechenden Arztprofile durchgehen (vgl. [Tab. 3](#)). Dabei zeigt sich, dass die Freundlichkeit des Arztes, die für den Patienten genommene Zeit sowie Warte- bzw. Sprechstundenzeiten den Befragten besonders wichtig sind.

Voraussetzungen und Gründe der Bewertung

Jene Befragten, die selbst wertende Einträge zu Ärzt*innen hinterlassen, wurden im Folgenden gefragt, ob sie Ärztebewertungen häufiger bei Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit dem Arztbesuch verfassten. Es zeigt sich, dass negative Erfahrungen einen deutlich stärkeren Anreiz für die Befragten bilden, sich auf Arztbewertungsportalen zu äußern. 60 % taten dies nach eigener Angabe häufiger, wenn sie unzufrieden mit dem Arztbesuch waren, hingegen nur 18 % häufiger bei Zufriedenheit. Ein Fünftel (22 %) gibt an, dass sowohl bei Zufriedenheit als auch Unzufriedenheit in etwa ausgeglichen häufig bewertet wurde.

Bewertungen werden von 71 % der Männer häufiger im Fall der Unzufriedenheit vorgenommen, aber nur von 48 % der Frauen ($p < 0,001$).

Ein zentrales Erkenntnisinteresse der Untersuchung war die Frage, aus welchen Gründen wertende Einträge auf Arztbewertungsportalen erstellt werden. Im Vergleich mit den Aspekten, auf die bei der Selbstinformation über Ärzt*innen geachtet wird (vgl. [Tab. 3](#)), zeigen sich Unterschiede. Die Hauptanlässe für das Verfassen einer Bewertung sind demnach die Behandlungsqualität bzw. ärztliche Kompetenz, gefolgt vom Auftreten des Arztes und dessen eingeräumter Zeit. Große Bedeutung haben zudem die verständliche Aufklärung über die Beschwerden und das subjektiv empfundene Vertrauen zum Arzt. Dahinter folgen

Tab. 3 Prioritäten bei der Suche auf Arztbewertungsportalen

Frage: Auf welche Aspekte achten Sie, wenn Sie sich auf Arztbewertungsportalen über Ärzte informieren?
(n = 796; Mehrfachangabe)

Auftreten und Verhalten des Arztes, Kommunikation mit dem Patienten	90 %
Zur Verfügung gestellte Zeit, Geduld des Arztes	88 %
Wartezeit auf Termin	85 %
Wartezeit in Praxis	84 %
Vertrauenswürdigkeit des Arztes	81 %
Verständlichkeit der ärztlichen Erläuterungen	78 %
Sprechstundenzeiten	77 %
Aufklärung des Patienten (z. B. zur Diagnose und Behandlungsmöglichkeiten)	74 %
Ärztliche Kompetenz (z. B. Diagnose und Behandlung)	73 %
Betreuung und Service des Praxisteams	45 %
Öffentliche Erreichbarkeit (Bus und Bahn) und Parkmöglichkeiten	42 %
Telefonische Erreichbarkeit	32 %
Praxisausstattung (Hygiene/Sauberkeit, Atmosphäre, Stand der Technik)	29 %
Kinderfreundlichkeit (z. B.: Spielecke, Spielzeug, Kinderbücher)	25 %
Sonstiges	10 %

auf die Praxis und deren Organisation bezogene Aspekte, von denen die Wartezeit und die Betreuung durch das Personal noch am häufigsten als Gründe für Bewertungen genannt werden.

Diskussion

Zusammenfassung und Befunde anderer Studien

Die Befragung belegt den hohen Verbreitungsgrad, den Arztbewertungsportale inzwischen unter Patient*innen erreicht haben. Dies gilt auch für die hohe Zahl derer, die Arztbewertungen nicht nur recherchieren, sondern selbst erstellen. Mit der verbreiteten Inanspruchnahme geht unter einem beträchtlichen Teil der Befragten die Auffassung einher, dass Online-Arztbewertungen authentische Aussagekraft besitzen, wie kompetent, freundlich oder geduldig ein Arzt tatsächlich ist.

Tab. 4 Gründe der Vornahme einer Bewertung auf Arztbewertungsportalen

Frage: Aus welchen der folgenden Gründe haben Sie schon einmal oder mehrmals Ärzte auf Arztbewertungsportalen bewertet? (n = 472; Mehrfachangabe)

Ärztliche Kompetenz (z. B. Diagnose und Behandlung)	87%
Auftreten und Verhalten des Arztes, Kommunikation mit dem Patienten	72%
Aufklärung des Patienten (z. B. zur Diagnose und Behandlungsmöglichkeiten)	72%
Zur Verfügung gestellte Zeit, Geduld des Arztes	71%
Verständlichkeit der ärztlichen Erläuterungen	71%
Vertrauenswürdigkeit des Arztes	68%
Wartezeit in Praxis	65%
Wartezeit auf Termin	58%
Betreuung und Service des Praxisteams	47%
Sprechstundenzeiten	46%
Telefonische Erreichbarkeit	42%
Praxisausstattung (Hygiene/Sauberkeit, Atmosphäre, Stand der Technik)	39%
Kinderfreundlichkeit (z. B.: Spielecke, Spielzeug, Kinderbücher)	35%
Öffentliche Erreichbarkeit (Bus und Bahn) und Parkmöglichkeiten	23%
Sonstiges	17%

Während die Befragten bei der Arztrecherche primär auf Faktoren wie Freundlichkeit, Wartezeit oder die Verständlichkeit ärztlicher Erläuterungen achten, erstellen sie nach eigener Einschätzung vorzugsweise bei negativen Erfahrungen bzw. Unzufriedenheit mit dem Arzt Bewertungen. Angesichts der hohen Glaubwürdigkeit, die Arztbewertungsportalen unterstellt wird, scheint die Möglichkeit weniger stark reflektiert zu werden, dass andere Nutzer*innen ebenfalls in erster Linie Bewertungen bei Unzufriedenheit generieren. Dies jedoch würde bedeuten, dass die Bewertungstendenz auf Arztbewertungsportalen einseitig verzerrt wird und daher kein adäquates Bild, beispielsweise der Aufklärung durch den Arzt, wiedergibt [5, 17, 18].

Weiter ist bemerkenswert, dass Patient*innen dazu neigen, vorzugsweise die Behandlungsqualität und medizinische Fachkompetenz zu bewerten. Dies

wurde unter den Gründen für das Verfassen von Bewertungen als Hauptmotivation angegeben. Es darf jedoch bezweifelt werden, ob das Gros der Patient*innen überhaupt in der Lage ist, eine kompetente Einschätzung der ärztlich-therapeutischen Fähigkeiten abzugeben.

Insgesamt reihen sich die Erkenntnisse der Untersuchung in existierende Befunde ein, denen zufolge Arztbewertungsportalen ein hohes Maß an Vertrauen entgegengebracht wird. Dementsprechend werden sie von einem großen Teil der Internet-nutzenden Patient*innen zur Arztselektion eingesetzt [7, 12, 13]. Auch der hier ermittelte Umstand, dass viele Patient*innen auf Arztbewertungsportalen dazu tendieren, ärztliche Eigenschaften zu beurteilen, die realistischere außerhalb ihres Einschätzungsvermögens liegen, wird von anderen Arbeiten gestützt [6, 15, 20, 21]. Dieser Aspekt wird aus Ärztesicht besonders stark im Zusammenhang mit Arztbewertungsportalen kritisiert [22].

Die in dieser Studie festgestellte höhere Neigung von Männern, in Arztbewertungsportalen einen adäquaten Maßstab für die Einschätzung der ärztlichen Kompetenz und Qualität zu sehen, korrespondiert mit Befunden anderer Studien aus der Versorgungsforschung. Diese zeigen, dass Männer deutlich häufiger als Frauen ein Gesundheitsinformationsverhalten an den Tag legen, bei dem digitale Medien für autonome Gesundheitsentscheidungen verwendet werden [23].

Obgleich viele Nutzer*innen von Arztbewertungsportalen davon überzeugt zu sein scheinen, dass Online-Arztbewertungen eine realistische Einschätzung über die zur Verfügung stehenden Mediziner*innen ermöglichen [1, 5, 17, 18], liefert die Befragung zugleich Hinweise darauf, dass Arztbewertungsportale ein verzerrtes Bild generieren. Wenn nämlich unzufriedene Patient*innen erheblich häufiger Gebrauch von Arztbewertungen machen als zufriedene, entsteht kein realistischer Überblick über die tatsächliche Versorgungsleistung von Ärzten [16]. Entsprechend müsste jemand, der sich einen Eindruck von der Zufriedenheit mit einem Arzt verschaffen möchte, streng genommen stärker auf die Menge

negativer Einträge achten als auf die Zahl positiver Bewertungen. Zieht man hinzu, dass Portalbetreibende häufig Bewertungskriterien zur Abstimmung stellen, die von Patient*innen kaum seriös eingeschätzt werden können, und dass ‚Durchschnittsnoten‘ im Fall vieler Portale bereits ab einer einstelligen Zahl von Einträgen ausgewiesen werden, darf an der Tauglichkeit von Online-Arztbewertungen als belastbares Selektionsinstrument bei der Arztwahl gezweifelt werden [1, 5, 17, 18].

Vor diesem Hintergrund wäre darüber nachzudenken, Arztbewertungsportale dahingehend zu verbessern, dass zumindest Begleit- und Rahmenbedingungen eines Arztbesuchs verbindlich bei der Erstellung eines Eintrags abgefragt werden. So wäre es immerhin möglich, eine schlechte Bewertung und eine mögliche Patientenfrustration mit einer konkreten Situation in Zusammenhang zu bringen und entsprechend einzuordnen (z. B. Notfallbehandlung oder geplanter Arzt-Patient-Kontakt, regelmäßig oder zum ersten Mal beim bewerteten Arzt in Behandlung). Werden diese Aspekte nicht erhoben, ist die korrekte Einordnung einer Beurteilung kaum möglich. Daher wird für einen vorgeschalteten Filteralgorithmus plädiert, der helfen würde, die Transparenz zu erhöhen (vgl. [Abb. 1](#)).

Darüber hinaus wird es aber auch darauf ankommen, Patient*innen darüber aufzuklären, dass Arztbewertungsportale als digitale Unterstützungsangebote ihren Nutzen haben können, allerdings auch andere Informationsquellen bei der Arztwahl ernsthaft berücksichtigt werden sollten [2, 3].

Stärken und Schwächen

Aufgrund der begrenzten Fallzahl und der selbstselektiven Rekrutierung der Nutzer*innen kann die Befragung keinen repräsentativen Anspruch erheben. Auch der Umstand, dass es sich bei den Befragten um Personen handelt, die aufgrund ihres regelmäßigen Aufenthalts auf Gesundheitsseiten ohnehin eine Affinität zur Online-Recherche von Gesundheitsthemen haben, muss berücksichtigt werden. Dennoch unterstreicht die Tatsache, dass eine soziodemografisch breit

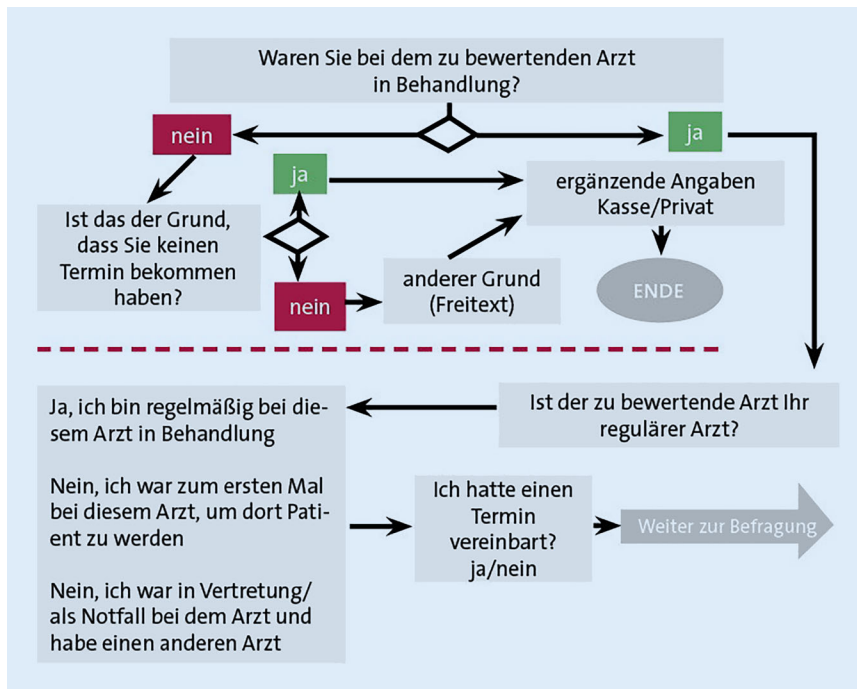


Abb. 1 ▲ Filteralgorithmus zur besseren Einordnung von Arztbewertungen. (Quelle: eigene Darstellung)

gestreute Stichprobe mit vergleichsweise großer Fallzahl gewonnen werden konnte, die Aussagekraft der Befunde. Darüber hinaus ist zu bedenken, dass im Rahmen der Befragung die subjektive Einschätzung der Nutzer*innen erfragt wurde.

Schlussfolgerung

Ärzt*innen müssen heute damit rechnen, dass sich Patient*innen nicht nur vor und nach dem Arztbesuch fortwährend Informationen aus dem Internet beschaffen, sondern auch hinsichtlich verschiedenster Versorgungsdimensionen von Patient*innen über das Internet beurteilt und selektiert zu werden. Die Studie zeigt, dass Patient*innen Arztbewertungsportalen mit auffällig großem Vertrauen begegnen. Online-Arztbewertungen werden als sinnvoller Maßstab für die Einschätzung der ärztlichen Behandlungs- und Betreuungsqualität eingestuft. Die Befragten erstellen Bewertungen erheblich häufiger bei negativen Erfahrungen bzw. Unzufriedenheit mit dem Arzt. Auch ist bemerkenswert, dass Patient*innen vorzugsweise die Kompe-

tenz und Behandlungsqualität des Arztes bewerten.

Die Befragung liefert somit Hinweise darauf, dass Online-Arztbewertungen durch Verzerrungen gekennzeichnet sind. Dies gilt für die Bewertungstendenz ebenso wie für die konkreten thematischen Anlässe, unter denen Bewertungen vorgenommen werden.

Fazit für die Praxis

- **Arztbewertungsportale werden inzwischen von vielen Patient*innen genutzt, um sich über Ärzt*innen zu informieren, diese gezielt auszuwählen und ihr Feedback zu einem Arztbesuch abzugeben. Dies hat Folgen für Patient*innenaufkommen und Versorgungsgeschehen.**
- **Nahezu keine empirischen Erkenntnisse liegen hingegen vor, welche Motive für die Nutzung von Arztbewertungsportalen ausschlaggebend sind bzw. wann und unter welchen Voraussetzungen von Patient*innen Einträge auf Arztbewertungsportalen vorgenommen werden.**
- **Die Befragung liefert Hinweise darauf, dass Online-Arztbewertungen**

durch Verzerrungen gekennzeichnet sind. Dies gilt für die Bewertungstendenz ebenso wie für die konkreten thematischen Anlässe, unter denen Bewertungen vorgenommen werden.

Korrespondenzadresse

Dr. Julian Wangler

Zentrum für Allgemeinmedizin und Geriatrie,
Universitätsmedizin Mainz
Am Pulverturm 13, 55131 Mainz, Deutschland
Julian.Wangler@unimedizin-mainz.de

Funding. Open Access funding enabled and organized by Projekt DEAL.

Einhaltung ethischer Richtlinien

Interessenkonflikt. J. Wangler und M. Jansky geben an, dass kein Interessenkonflikt besteht.

Für diesen Beitrag wurden von den Autor/-innen keine Studien an Menschen oder Tieren durchgeführt. Für die aufgeführten Studien gelten die jeweils dort angegebenen ethischen Richtlinien. Da es sich um eine anonymisierte Nutzer*innenbefragung von insgesamt 1028 Nutzer*innen von 23 deutschsprachigen Gesundheitsportalen handelt und keinerlei Patient*innendaten erhoben bzw. klinische Tests durchgeführt wurden, war ein Ethikantrag laut den Statuten der Ethikkommission der Landesärztekammer Rheinland-Pfalz nicht erforderlich.

Open Access. Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>.

Literatur

1. Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (2017) Arztbewertungsportale. <http://www.aezq.de/aezq/arztbewertungsportale>. Zugegriffen: 27. Jan. 2023

2. Baumann E, Czerwinski F (2015) Erst mal Doktor Google fragen? Nutzung neuer Medien zur Information und zum Austausch über Gesundheitsthemen. In: Böcken J, Braun R (Hrsg) Gesundheitsmonitor 2015. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh, S57–79
3. Baumann E, Link E (2016) Onlinebasierte Gesundheitskommunikation: Nutzung und Austausch von Gesundheitsinformationen über das Internet. In: Fischer F, Krämer A (Hrsg) eHealth in Deutschland. Anforderungen und Potenziale innovativer Versorgungsstrukturen. Springer, Berlin, Heidelberg, S385–406
4. Damman OC, van den Hengel YK, van Loon AJM et al (2010) An international comparison of web-based reporting about health care quality: content analysis. *J Med Internet Res* 12(2):e8
5. Dittmers H (2017) Ärzte bewerten im Internet: So wird getrickst. <http://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Aerzte-Bewertung-Internet,aerztebewertungen100.html>. Zugegriffen: 27. Jan. 2023
6. Emmert M, Meier F, Heider AK et al (2014) What do patients say about their physicians? An analysis of 3,000 narrative comments posted on a German physician rating website. *Health Policy* 118(1):66–73
7. Emmert M, Meier F, Pisch F et al (2013) Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study. *J Med Internet Res* 15(8):e187
8. Emmert M, Meszmer N (2018) Eine Dekade Arztbewertungsportale in Deutschland: Eine Zwischenbilanz zum aktuellen Entwicklungsstand. *Gesundheitswesen* 80(10):851–858
9. Gao GG, McCullough JS, Agarwal R et al (2012) A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period. *J Med Internet Res* 14(1):e38
10. Hanauer DA, Zheng K, Singer DC et al (2014) Public awareness, perception and use of online physician rating sites. *JAMA* 311(7):734–735
11. IFABS Institut (2017) Umfrage zu Arzt-Bewertungsportalen: Nutzerverhalten und -zufriedenheit. <http://www.medical-tribune.de/home/news/artikeldetail/umfrage-zu-arztbewertungsportalen-chancen-nutzen.html>. Zugegriffen: 27. Jan. 2023
12. Jameda (2017) 10 Jahre Arztbewertungsportale: Transparenzgewinn oder Kontrollverlust? https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/_uploads/anhaenge/studie_10_jahre_arztbewertungsportale-4123.pdf. Zugegriffen: 27. Jan. 2023
13. Kofahl C, Nickel S, Trojan A (2010) Arztsuche im Internet. In: Böcken F, Braun B, Landmann J (Hrsg) Gesundheitsmonitor 2009. Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive der Bevölkerung. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh, S38–58
14. Lagu T, Hannon NS, Rothberg MB et al (2010) Patients' evaluations of health care providers in the era of social networking: an analysis of physician-rating websites. *J Gene Med* 25(9):942–946
15. López A, Detz A, Ratanawongsa N et al (2012) What patients say about their doctors online: a qualitative content analysis. *J Gen Intern Med* 27(6):1–8
16. Reimann S, Strech D (2010) The representation of patient experience and satisfaction in physician rating sites. A criteria-based analysis of English- and German-language sites. *BMC Health Serv Res* 2010(10):332
17. Schannath A (2016) Immer wieder Ärger mit Arztbewertungsportalen. *Niedergelassene Arzt* 10:44–45
18. Schmitt S (2017) Wenn der Patient dem Arzt eine ‚Sechs‘ gibt. <https://www.welt.de/finanzen/verbraucher/article109103878/Wenn-der-Patient-dem-Arzt-eine-Sechs-gibt.html>. Zugegriffen: 27. Jan. 2023
19. Strech D, Reimann S (2012) Deutschsprachige Arztbewertungsportale: Der Status quo ihrer Bewertungskriterien, Bewertungstendenzen und Nutzung. *Gesundheitswesen* 74(8/9):e61–e67
20. Schwarz S, Schaefer C (2015) Arztbewertungsportale: Was können sie leisten? *Public Health Forum* 23:163–166
21. Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G (2011) Arztbewertungsportale im Internet – Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten. *Dtsch Arztebl* 108:A 210–A 211
22. Wangler J, Jansky M (2017) Arztbewertungsportale aus Sicht von Allgemeinmedizinern – Einschätzungen, Erfahrungen, Wirkungen. *Z Allg Med* 93(5):216–220
23. Wangler J, Jansky M (2022) Attitudes, attributions, and usage patterns of primary care patients with regard to over-the-counter drugs—a survey in Germany. *Wien Med Wochenschr*. <https://doi.org/10.1007/s10354-022-00967-6>