



Arztbewertung via Internet: Einschlägige Plattformen haben steigende Zugriffszahlen

Noten für die Mediziner

Neue Arztbewertungsportale im Internet führen zu heftigen Diskussionen über Nutzen und Risiken. TEXT: ERNST MAURITZ

Als wichtige Hilfe bei der Arztwahl sehen die Betreiber der neuen Plattformen ihr Angebot. Für die Ärztekammer hingegen sind „subjektive Votings nicht aussagekräftig für die fachliche Leistung“.

BEDÜRFNIS. Gynäkologe B. kann sich freuen: „Er macht einen sehr kompetenten Eindruck“, schreibt eine Patientin auf einem der neuen österreichischen Ärztesuch- und -bewertungsportale. Anders der Eintrag bei Gynäkologen G.: „Absolut nicht zu empfehlen.“ „Wir wollen Patienten die Möglichkeit geben, von den hohen Erfahrungswerten anderer zu profitieren“, sagt Gerald Timmel, Geschäftsführer von DocFinder.at. „Dies bedeutet einen entscheidenden Zeitvorteil für die eigene Gesundheit.“ – „Es gibt ein großes Bedürfnis nach einem derartigen Angebot“, so Rene Grandits von *Arztbewertung.net*. „Wir sind aber keine Arztvermittlungsplattform“. Auch Timmel betont: „Wir wollen hier keinen modernen Pranger schaffen, sondern ein Forum, das Kommunikation und Transparenz fördert.“ 90 Prozent der Bewertungen seien für den Arzt positiv – „befriedigend bis ausgezeichnet“. Grandits: „Schlecht sind nur zirka 20 Prozent der Bewertungen.“

Die Österreichische Ärztekammer (ÖÄK) ist skeptisch: „In der Medizin geht es nicht um Popularität, wie in der Unterhaltungsbranche, sondern um Heilerfolge. Deshalb können subjektive Votings sehr irreführend sein“, so ÖÄK-Präsident Walter Dörner. „Es handelt sich nur um Behauptungen, die nicht überprüfbar sind. Meist ist es eine Schwarz-Weiß-Malerei“, sagt Lukas Stärker, stellvertretender Kammeramtsdirektor der ÖÄK. „Konstruktiver wäre es, bei negativen Erfahrungen seine Unzufriedenheit gleich dem Arzt unter vier Augen mitzuteilen, als im Nachhinein Behauptungen über das Internet zu verbreiten, die nicht überprüfbar sind.“ Darüber hinaus sei der Kernpunkt – die medizinische Leistung – von Patienten nicht bewertbar: „Es wird nur die Rundum-Musik abgefragt, etwa ob das Wartezimmer schön ist oder wie lange man warten musste. Aber auch das kann viele Gründe – etwa akut eingeschobene Notfälle – haben.“

„Parameter wie Zufriedenheit und Vertrauen sind natürlich subjektiv, aber trotzdem aussagekräftig“, meint hingegen Timmel. „Denn das Vertrauen gewinnt ein Arzt schließlich nur durch die Zufriedenheit des Patienten mit der medizinischen Leistung und dem Behandlungserfolg.“ Ähnlich Grandits: „Es ist doch eine Hilfestellung, wenn ich sehe, ob sich andere Patienten wohlgefühlt haben oder nicht.“

AUSSAGEKRAFT. Stärker weist hingegen darauf hin, dass es sich nur um Momentaufnahmen handelt: „Es gibt im niedergelassenen Bereich jährlich 82 Millionen Patientenkontakte. Demgegenüber sind Einzelmeinungen überhaupt nicht aussagekräftig. Es kann zwischen zwei Personen, aus welchem Grund auch immer, die Chemie nicht gestimmt haben. Es wird nicht gegenübergestellt, wie viele Patienten der Arzt hat. Außerdem hat der Arzt keine Möglichkeit zur Stellungnahme.“

„Jede Momentaufnahme ist ein Mehrwert, wenn man sich eine Meinung bilden will“, entgegnet Timmel. „Es ist nur eine Frage der Zeit, bis es zu einem Arzt mehrere Bewertungen gibt.“ Wenn sich ein Patient subjektiv unwohl gefühlt habe, sei es fraglich, wie ein Arzt dazu Stellung nehmen solle. Allerdings sei trotzdem angedacht, Ärzten diese Möglichkeit einzuräumen. Beide Plattformbetreiber sagen, dass sie mehrheitlich positive Ärzte-Rückmeldungen hätten. Stärker kritisiert vor allem die Veröffentlichung von extrem negativen Stellungnahmen – etwa einen Eintrag, wonach ein Gynäkologe einer Patienten „ständig unangenehm nahe gekommen ist“. So etwas sei ein Fall für eine neutrale Disziplinarkommission: „Jeder Patient kann eine Anzeige bei der Ärztekammer machen. Dann folgt eine genaue Untersuchung des Vorfalls, die Konsequenzen können bis zur Streichung aus der Ärzteliste – was ein Berufsverbot bedeutet – gehen.“

STREITFRAGE MANIPULATIONSGEFAHR

Ein Diskussionspunkt zwischen der Ärztekammer und den Plattformbetreibern ist die Anonymität der Einträge.

Schiefe Optik? „Es ist nicht fair, dass die Patienten anonym bleiben. Wenn ich etwas zu kritisieren habe, dann muss ich auch dazu stehen, alles andere ist eine schiefe Optik“, sagt Vize-Kammeramtsdirektor Lukas Stärker. „Die Anonymität nach außen hin muss es zum Schutz des Patienten ge-

ben“, entgegnet Plattformbetreiber Gerald Timmel: „Sonst könnte er Nachteile gegenüber Arbeitgeber oder Versicherungen haben.“ Jeder Nutzer müsse sich aber mit einer gültigen eMail-Adresse registrieren, Beiträge mit Verleumdungen und übler Nachrede werden sofort gelöscht. Es gebe zahlreiche

Sicherheitsstandards (Wortfilter, ein Missbrauch-Meldesystem), die das Risiko einer Manipulation minimierten.

Verunsicherung? „Ein Missbrauch wird sich aber nie 100-prozentig vermeiden lassen“, entgegnet Stärker. „Jeder Mensch hat Zugang zu mehreren Computern. So ist es nicht schwer, unter vier verschiedenen Namen vier schlechte Bewertungen für einen Arzt

abzugeben.“ Dagegen könnten Ärzte aber vorgehen: „Bei Angaben, die nicht wahr sind, können sie auf Unterlassung, Richtigstellung und Schadenersatz klagen.“ Grandits hingegen wirft der Kammer Verunsicherung der Patienten vor: „Wir haben viele Zugriffe, aber im Verhältnis dazu wenig Bewertungen. Viele Patienten haben Angst vor rechtlichen Folgen. Dabei ist eine Arzt-Bewertung das gute Recht jedes Patienten.“

Foto: Corbis

Rettungsanker gesucht

Steht Österreichs Nachwuchs das Wasser bis zum Hals? Der *ÄrzteKURIER* holt Expertenmeinungen ein. TEXT: ANJA GEREVINI

ARMUTSZEUGNIS. Für die Medien war es ein gefundenes Fressen. Schon im Jahr zuvor attestierte die UNESCO den österreichischen Kindern und Jugendlichen ein verheerendes Gesundheitszeugnis. Anfang 2010 folgte die nächste niederschmetternde Nachricht. Ein von der Unicef veröffentlich-

ter Bericht reihte Österreich insgesamt an Platz 14 von 21 untersuchten Industriestaaten. Grundlage waren neueste Daten von Eurostat, OECD, PISA, WHO, Weltbank und eigene Berechnungen.

SCHLUSSLICHT. Allein der Gesamt-rang ist verheerend. Noch schlimmer

kommt es allerdings bei Auswertung des Gebietes „Gesundheit und Sicherheit“. Hier landete Österreich gleich auf dem letzten Platz. Vor allem bei Suchtmitteln sind die Jugendlichen extrem gefährdet. 27 Prozent der 15-Jährigen rauchen regelmäßig zur Zigarette. Auch bei Alkohol liegt Österreich im Spitzen-

feld: Knapp 40 Prozent der Jugendlichen waren zumindest zwei Mal im Leben betrunken. Den *ÄrzteKURIER* führt das zu den Fragen, wer für diesen Zustand die Verantwortung übernehmen und was dringend geändert werden muss. Hier lesen Sie einige Antworten. ◇

Bei Gesundheit und Sicherheit landet Österreich auf dem letzten Platz

<p>Dr. Erwin Rasinger Gesundheitssprecher der ÖVP</p> <p>Die Zahlen sind vernichtend, ganz klar. Aber die Schuld an der Misere nur dem Gesundheitssystem zu geben, geht nicht. Die Politik kann durch strenge Gesetze Rahmenbedingungen schaffen und durch Kampagnen Aufklärung betreiben. Auf die Einhaltung der Gesetze müssen Eltern und Schulen achten. Der Staat kann einen gesunden Lebensstil nicht vorgeben, nur fördern.</p>		<p>Dr. Walter Dörner Präsident der Österreichischen Ärztekammer</p> <p>Lippenbekenntnisse reichen nicht aus: Während der gesamten Schule muss Gesundheit ein fächerübergreifendes Lehr- und Lernprinzip darstellen, das Kinder und Jugendliche über Bewegung, Ernährung, Krankheitsrisiken und -folgen aufklärt. Gleichzeitig muss es flächendeckende, zielgruppengerechte Präventionskampagnen geben, um Schädlichkeit und Folgen von Tabak zu zeigen.</p>	
 <p>Univ.-Prof. Dr. Michael Kunze Leiter des Instituts für Sozialmedizin</p> <p>Die Studie ist Panikmache. Wir, und auch die Jungen, waren noch nie so gesund wie heute und konnten noch nie so gut versorgt werden wie jetzt. Man kann aber noch viel verbessern. Nötig sind speziell ausgebildete Gesundheitscoaches in allen Altersklassen, die die Sprache ihrer Altersgenossen sprechen, deren Bedürfnisse kennen und glaubwürdiger sind als so manche „Experten“.</p>		 <p>Christoph Lagemann Leitung Institut „Suchtprävention“</p> <p>Das Ergebnis ist eine Schande – jetzt müssen die Politiker endlich handeln. Prävention ist in Österreich massiv unterdotiert: Die Bundesländer geben dafür 50 Cent bis einen Euro pro Einwohner aus, jeder Eissportschneeverein erhält mehr. So kann Prävention nicht flächendeckend angeboten werden. Außerdem muss Schulen verordnet werden, dass sie Rahmenbedingungen für unsere Programme schaffen.</p>	
<p>DDr. Peter Voitl Facharzt für Kinder- und Jugendheilkunde</p> <p>Die Zahlen sind dramatisch – vor allem, was Übergewicht bei Kindern und Jugendlichen betrifft. Hier sind neben Eltern und Schule die Kinderärzte gefordert, der Entwicklung mit speziellen Programmen entgegenzusteuern. Das ist eine zeitaufwendige Arbeit, die wir aber nicht verrechnen können. Daher sollte die Ärztekammer, die ja unsere Tarife verhandelt, aktiv werden, damit die Leistungen auch honoriert werden.</p>		<p>Dr. Rosa Stieger Gesundheitspsychologin</p> <p>Psychoziale Begleitung ist enorm wichtig. Für Vorschulkinder sind die Rahmenbedingungen durch den Mutter-Kind-Pass vorgegeben. Erwachsenen stehen Vorsorgeuntersuchungen und Arbeitsmediziner zur Verfügung. Für Jugendliche gibt es keine Angebote. Schulärzte können diese Aufgabe nicht übernehmen. Es müssen also dringend präventive Angebote für Jugendliche an Schulen eingeführt werden.</p>	

Fotos: Wilhelm Schram, Stephan Borowczyk, Institut Suchtprävention/privat, Österreichische Ärztekammer/Bernhard Noll, ÖVP Wien, privat



Körper & Seele als Einheit

Schwerpunkt in der Burnoutbehandlung: Körperverhaltenstherapie

Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele. Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele. Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele.

Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele. Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele.

Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele. Die Körperverhaltenstherapie ist eine Form der Körperpsychosomatik. Sie zielt auf die körperlichen Psychosomastörungen ab. Die Annahme eines dynamischen Gleichgewichtszustands ist dabei eine wichtige Rolle. Sie beschreibt die Beziehung zwischen dem Körper und der Seele.

Informationen und Kontakt:
Nationaler Präventions- und Gesundheitsrat
Karl-Ludwig Platz
1040 Wien
Tel: 01 40 11 11 11
www.nationalerpraeventionsrat.at