

Irrtümer, Mythen und Fallen: Durch den Dschungel der Arztbewertungen



Jens Hollmann



Daniel Conta

Die vielfältigen Irrtümer, Mythen und Fallen im digitalen Dschungel müssen diagnostiziert werden, bevor wir mit der Einführung des medizinischen Reputationsmanagements für Patientenzufriedenheit und Arbeitnehmergewinnung fortfahren. Mit diesem Artikel erhalten Sie eine Übersicht aus der Praxis zu den größten Stolperfallen des Portal-Dschungels.

Irrtum: Bewertung erfolgt nur auf medizinischen Portalen

Bemerkenswert ist, dass bereits eine einzige negative Patientenäußerung über Sie und Ihre Kompetenzen, beispielsweise auf Jameda, folgende Cascade auslösen kann: Weitere kooperierende Portalbetreiber binden ungefragt die Bewertungen auf den eigenen Seiten ein und können damit großflächig Ihre medizinische Reputation in den sozialen Medien beschädigen. Sogar Adressverzeichnisse und Auskunftsdienste wie z.B. GelbeSeiten oder 11880 nutzen Ihre Bewertungen für die eigenen Internetseiten.

Immer noch gibt es Ärzte, die überrascht sind, dass es weder eine Wahlmöglichkeit gibt, noch Ihre Einverständniserklärung braucht, um in mehr als 20 verschiedenen Ärztebewertungsportalen¹ mit Ihrem Profil als Arzt präsent zu sein. Patienten nutzen es wie selbstverständlich, um dort öffentlich ihrem Arzt ein „like“, im positiven Fall zu geben oder ein „dislike“ inklusive eines negativen Kommentares zu hinterlassen.

Eine wichtige Unterscheidung ist die Differenzierung zwischen Patienten- und der Arbeitgeberreputation. Gerade für niedergelassene Mediziner ist es wichtig zu wissen, dass zukünftige Mitarbeiter Ihrer Praxis, Sie sowohl auf Arztbewertungsportalen finden können, als auch auf Portalen zur Bewertung des Arbeitgebers. Ihre digitale Reputation wirkt damit auf eine Vielzahl an Interessensgruppen, die wir in unserer Beratungspraxis für Sie individuell aufzeigen und analysieren. Die wichtigsten Portale aus unserer Expertensicht finden Sie in der Tabelle.

Mythos: Beitragspflichtige Mitgliedschaft erforderlich

Die informierten Mediziner nutzen bereits ohne viel Zeitaufwand den kaskadierenden Effekt des Bewertungsaustauschs für sich und stärken ihr positives Reputationsbild, indem zufriedene Patienten positive Bewertungen an strategisch ausgewählten Punkten abgeben. Dies gelingt mit der Expertise spezialisierter Experten.

Unser Insider-Tipp: Alle Portale, die im Feld Zusatzfunktionen im Basistarif gekennzeichnet sind, ermöglichen Ihnen kostenlos wertvolle Funktionen und informative Gestaltungsmöglichkeiten für Ihr bereits vorhandenes Profil. Beitragspflichtige Mitgliedschaften können Sie damit minimieren.

In der Klinik tätige Ärzte sind auch betroffen

Immer noch ist die falsche Aussage im Raum „Klinikärzte können nicht in Portalen bewertet werden, nur die Klinik ist betroffen“². Viele Klinikärzte wiegen sich aufgrund dieser allgemeinen Behauptungen in Sicherheit und ignorieren die Benotung in den Portalen. Klinikärzte, die ihre Profile nicht monitoren, überlassen ihr Schicksal möglicherweise einer inkompetenten Klinikverwaltung.

Die Internetbewertungen über Sie und die Klinik beeinflussen Ihre Patienten erheblich, sowie die Restaurantbewertungen auf TripAdvisor möglicherweise über Ihren Besuch entscheidet.

Wichtige Portale für Klinikärzte haben wir in der Tabelle gekennzeichnet.

Wenn es Ihr ärztlicher Alltag zulässt, können Sie selbst schon einiges tun. Übernehmen Sie das, was Profis im Hintergrund durchführen, beispielsweise das eigene Reputationsbild zu diagnostizieren. Zu Beginn reichen 10 Minuten pro Portal für einen ersten Eindruck. Fehlt Ihnen dazu die Zeit, dann geben Sie dies in die Hände eines professionellen Dienstleisters mit der speziellen Expertise des Gesundheitswesens. Selbstverständlich können in Praxen und Kliniken auch Mitarbeiter für dieses sensible Thema qualifiziert werden. Welches Praxiswissen dazu notwendig ist, zeigt Ihnen das Webinar „Digitales Reputationsmanagement für Ärzte – Webinar“ vom 31.10.2018.

BVOU-Alternative: Orthinform

Das Patientenportal Orthinform des Berufsverbandes für Orthopädie und Unfallchirurgie (BVOU e.V.) ist ein

wichtiger Baustein für Ihre digitale Präsenz. Bezüglich der Anbindung in den Behandlungsalltag, der Beratung zu Erkrankungen und Therapieoptionen des Bewegungsapparates, setzt das Orthinform aus unserer Sicht wichtige Maßstäbe. Es vermittelt objektiv den Patienten direkt an einen kompetenten Mediziner und ermöglicht auf Wunsch Videosprechstunden. Hier steht das Verhältnis zwischen behandelnden Mediziner, Einweiser und Patient im Vordergrund ohne einen kommerziellen Hintergrund.

Jens Hollmann, Nordstrand, Inhaber medplus-kompetenz
Daniel Conta, Hamburg, Wirtschaftsinformatiker

Die wichtigsten Portale in der Übersicht

Netzwerk	Portal	Austausch von Bewertungen mit Portalen	Relevant für Klinikärzte	Zusatzfunktionen im Basistarif
Bertelsmann-Stiftung	aok-arztnavi.de		X	X
	arzttermine.de			
	weisse-liste.de		X	X
GesünderNet	aerzte-notdienst.de			
	docinsider.de		X	X
	gesuendernet.de			
Hubert Burda Media Holding	focus-arztsuche.de	X		
	Jameda.de	X		
	jobboerse.com			
	Kununu.de			
	patientus.de	X		
Sanego	xing.de		X	
	ärzte.de			
	facharzt24.de			
	gelbeseiten.de	X		
	imedo.de			
Stiftung Gesundheit	sanego.de		X	X
	arzt-auskunft.de		X	X
	onmeda.de			
Tele-Auskunft Online	topmedic.de		X	X
	dasoertliche.de			
	dastelefonbuch.de			
	gelbeseiten.de			
	glocal.de	X		X
	goyellow.de	X		
	meinungsmeister.de	X		
teleauskunft.de				

¹ Diesen Sachverhalt hat das Oberlandesgericht Frankfurt im März 2012 bestätigt mit dem Urteil vom 08.03.2012, Az. 16 U 125/11.

² Impressionen aus Diskussionen in Einzelberatungsgesprächen und Workshops



Webinar zum Thema:

→ **Digitales Reputationsmanagement für Ärzte**

Jens Hollmann & Daniel Conta

www.bvoustudyclub.net

