

Zahnarztbewertung im Internet

Viel Werbung, wenig Nutzen

Wer einen Zahnarzt sucht, wird heute auch im Internet fündig – auf einem der vielen Arztbewertungsportale. Ihre Qualität lässt jedoch zu wünschen übrig: Nur wenige Plattformen geben verlässliche Hilfestellung bei der Suche nach einer guten Praxis.

Sie scheinen wie Pilze aus dem Boden zu schießen: Arztbewertungsportale, die dem Leser die Möglichkeit eröffnen sollen, sich einerseits über die Leistungsfähigkeit von Kliniken, Ärzten und Zahnärzten zu informieren – und andererseits eigene Erfahrungen und Beurteilungen ins Netz zu stellen. Im Internet-Zeitalter mit seinem nahezu ungehinderten Informationsfluss erscheint das im Prinzip logisch und folgerichtig: Schließlich steht, wenn man den Anbietern dieser Plattformen Glauben schenkt, die Transparenz im Gesundheitswesen im Vordergrund, und der Dialog zwischen Ärzten und Patienten soll gefördert werden.

Werbung steht an erster Stelle

Das klingt zunächst gut. Daneben darf aber auch ein geschäftliches Interesse bei den Portalbetreibern vermutet werden: Sie sind oft großen Verlagsgesell-



schaften angeschlossen, die ein starkes Interesse am Gesundheitsmarkt entwickeln. So bieten die Portale Ärzten die Möglichkeit zur bezahlten Eigenwerbung – durch so genannte Premium-Einträge, die in der Trefferliste an vorderer Stelle erscheinen. Sowohl das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) als auch die Stiftung Warentest bemängeln, dass auf den Portalen oft nicht sauber zwischen Werbung und Inhalt getrennt wird. Gegenüber Eintragungen und Rangfolgen bei der Listung zahnärztlicher Praxen ist deshalb stets Skepsis angebracht, da sie keinerlei Aussagewert über die Qualität der entsprechenden Praxis besitzen. Sehr differenziert sollten auch umfängliche Werbeauftritte betrachtet werden.

Kritik kommt kaum vor

Als die ersten Internet-Bewertungen aufkamen, fürchteten viele Zahnärzte, ihnen könnte durch böswillige Einträge eine Art öffentlicher „Pranger“ drohen. Die Realität zeigt, dass diese Sorge unbegründet ist – nicht zuletzt deshalb, weil die Portal-Anbieter in der Regel bemüht sind, Manipulationen durch Schmähkritik auf der einen oder bestellte Lobgesänge auf der anderen Sei-

te vorzubeugen. Dass ihnen das nicht durchgängig gelingen kann, liegt auf der Hand.

Jede zahnärztliche Behandlung unterliegt einem besonderen Vertrauensverhältnis. Sie folgt vielfältigen und sehr unterschiedlichen Ausgangssituationen, Behandlungsmöglichkeiten und den individuellen Bedürfnissen des Patienten. Bei diesem komplexen Zusammenwirken ist es für die Patienten nicht immer leicht, eine zahnärztliche Leistung aus fachlicher Sicht objektiv zu bewerten. Dagegen können Angaben zu Praxisorganisation, Behandlungs- und Wartezeiten bis zur Terminvergabe sowie die Beschreibung des Behandlungsspektrums in der Praxis nützlich sein.

Gegenwärtig können die meisten Arztbewertungsportale ihre eigenen Qualitätsansprüche noch nicht erfüllen – sie bestehen im Wesentlichen aus Datensammlungen. Eines ist aber sicher: Bei den unbewerteten niedergelassenen Zahnärzten besteht durchweg kein geringerer Qualitätsanspruch als in bewerteten oder gar beworbenen Praxen. Die zuverlässigste Empfehlung funktioniert immer noch durch die „Mund-zu-Mund-Propaganda“ zufriedener Patienten.

Dr. Michael Loewener