

MEHR ALS DIE HÄLFTE LIEST ONLINE-BEWERTUNGEN VON ÄRZT:INNEN

Beim Online-Shopping ist es längst Usus, vor der Entscheidung Bewertungen anderer Nutzer:innen zu lesen. Auch bei der Wahl von Ärzt:innen und medizinischen Einrichtungen spielen Online-Bewertungen zunehmend eine Rolle.

bitkom

Bitkom e.V.

Albrechtstraße 10, 10117 Berlin

Tel.: +49-(0)30-27576-0

E-Mail: bitkom@bitkom.org

www.bitkom.org

Ob für eine kurze Behandlung oder einen längeren Aufenthalt: Bei der Suche nach Arztpraxen, Kliniken, Pflegeheimen oder anderen medizinischen Einrichtungen informieren sich viele Deutsche im Netz: Bereits 55 Prozent der Internetnutzer:innen lesen zumindest hin und wieder Online-Bewertungen zu Ärzt:innen bzw. medizinischen Einrichtungen, bevor sie ihre Auswahl treffen. 17 Prozent haben auch selbst schon einmal eine Online-Bewertung zu Ärzt:innen oder medizinischen Einrichtungen geschrieben. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung unter 1144 Menschen in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Bitkom.

In welchen medizinischen Bereichen spielen Online-Bewertungen eine besonders große Rolle? Ein Drittel (34 Prozent) liest Bewertungen bei der Auswahl von Krankenhäusern und ebenso viele (34 Prozent) tun dies, wenn es um einen Termin bei Arzt oder Ärztin geht. Ein Fünftel (22 Prozent) liest Online-Bewertungen über medizinische Praxen und Einrichtungen, z.B. für Physiotherapie oder von Heilpraktiker:innen. 17 Prozent lesen Online-Bewertungen über Rehaklini-

ken und 13 Prozent über Pflegeeinrichtungen. Auf entsprechenden Online-Plattformen wie jameda.de, sanego.de oder über Google-Rezensionen teilen die Menschen Erfahrungen, die sie mit Ärzt:innen oder den Einrichtungen gemacht haben.

Fest steht: Online-Bewertungen sind mittlerweile ein gängiges Kriterium bei Buchungen, Einkäufen oder Dienstleistungen. Sie sorgen für mehr Transparenz und können den Menschen helfen, eine gute Wahl zu treffen. Das gilt längst auch für den Gesundheitsbereich. Wichtig ist aber, dass die Verbraucher:innen die Bewertungen kompetent einschätzen können. So gilt, dass das Gesamtbild umso realistischer ausfällt, je zahlreicher die Bewertungen jeweils sind. Zweifel an einzelnen Bewertungen sind angebracht, wenn Lob viel zu überschwänglich oder Kritik deutlich zu harsch formuliert ist. Kurzum: Um einen verlässlichen Eindruck zu erhalten, sollte man mehrere Quellen heranziehen. Nicht allen reicht das aber: 42 Prozent der Internetnutzer:innen geben an, Online-Bewertungen zu Ärzt:innen bzw. medizinischen Einrichtungen grundsätzlich nicht zu vertrauen.

Bei denen, die sie lesen, spielen Online-Bewertungen dann aber häufig eine große Rolle. Bei der Wahl von Ärzt:innen haben

die Bewertungen bei 57 Prozent eine „sehr große“ oder „eher große“ Bedeutung. Bei Krankenhäusern liegt dieser Wert bei 65 Prozent und bei Pflegeeinrichtungen sogar bei 87 Prozent. Wer sich für einen langen Zeitraum in die Hände von medizinischen Einrichtungen begibt, schaut vorher offenbar ganz genau nach, welche Erfahrungen andere Patient:innen gemacht haben. Für 37 Prozent sind Bewertungen zu Ärzt:innen bzw. zu medizinischen Einrichtungen sogar ähnlich wertvoll wie persönliche Empfehlungen von Familie oder von Freund:innen.



Malte Fritsche

Bitkom-Referent Health & Pharma