

SPOTLIGHT Gesundheit 3/2017

Arztbewertungen

Gastbeitrag von Brendan Bourne

Projektleiter „User Generated Content“ bei NHS Choices

NHS setzt auf Arztbewertungen

Meinungsäußerungen von Patienten im Internet über ihre ärztliche Behandlung sind in England seit fast zehn Jahren möglich. 2007 startete der britische Gesundheitsdienst NHS dazu ein Pilotprojekt. Zunächst konnten Patienten ihre Erfahrungen in Krankenhäusern kommentieren. Zwei Jahre später wurde das Angebot auf die Leistungen von Allgemeinmediziner ausgedehnt. Inzwischen können auch Zahnärzte und nichtärztliche Leistungserbringer – darunter Apotheken, Optiker und Seniorenheime – auf dem Internetportal [„NHS Choices“](#) bewertet werden.

Patientenbewertungen sind heute ein wichtiger Teil des NHS-Internetauftritts. NHS Choices veröffentlicht derzeit 13.000 bis 15.000 Arztbewertungen pro Monat. Diese Beiträge werden zuvor gesichtet und müssen strengen Regeln für die Veröffentlichung entsprechen.

Der NHS ist überzeugt, dass der Zugang zu solchen Bewertungen den Patienten die nötigen Informationen und das erforderliche Selbstvertrauen gibt, um wohlbegründete Entscheidungen für eine bestimmte Versorgung oder Behandlung zu treffen. Gleichzeitig werden Gesundheitsdienstleister angeregt, die Qualität ihrer Leistungen zu überprüfen und, wenn nötig, zu verbessern.

Das Ziel des NHS ist es, Patienten und auch Leistungsanbieter zu mehr Beteiligung zu ermutigen und den Austausch zwischen ihnen zu fördern. Die Arztbewertungen werden vom NHS zudem umfassend analysiert, um daraus Erkenntnisse für die Verbesserung des Gesundheitswesens insgesamt zu bekommen.

Im Gesundheitswesen wird schon jetzt eine Fülle von Daten veröffentlicht, die evidenzbasierte Informationen zu den verschiedenen Leistungserbringern beinhaltet. Dieses detaillierte, umfassende Datenmaterial mit den dazugehörigen Grafiken und Indizes kann Informationssuchende überfordern. Zudem suchen viele Patienten auch ganz gezielt nach einer persönlichen Empfehlung für einen bestimmten Dienstleister. Oft ist eine einzige aufrichtige Meinungsäußerung eines zufriedenen oder verärgerten Patienten für sie bedeutsamer und wirkt sich stärker auf ihre Entscheidung aus, als viele evidenzbasierte Statistiken.

Die meisten Bewertungen betreffen Allgemeinmediziner und Zahnärzte. Hier ist auch das Bedürfnis der Patienten nach Informationen am größten, denn Haus- und Zahnärzte können Patienten wie in Deutschland auch in England frei wählen. In ihren Bewertungen klagen viele britische Patienten über lange Wartezeiten auf einen Termin beim Hausarzt und mangelndes Entgegenkommen des Personals am Empfang. Der direkte Kontakt mit dem Arzt wird dagegen in der Regel positiv

bewertet. Bei problematischen Bewertungen werden die Patienten vorab gebeten, den Inhalt noch einmal zu bestätigen. Danach wendet sich der NHS an den betroffenen Leistungserbringer mit der Bitte, dem Patienten zu antworten.

Manche Leistungsanbieter wehren sich gegen die Praxis von Bewertungen im Internet. Sie reagieren verärgert auf negative Kommentare, besonders wenn sie anonym veröffentlicht werden. Der NHS leistet in dieser Frage Überzeugungsarbeit. Durch Beratung und Videos auf dem Portal ermutigt er die Leistungsanbieter im Gesundheitswesen, auf Patienten einzugehen und nicht hinter der aktuellen Entwicklung zurückzubleiben.

Der NHS veröffentlicht auch anonyme Bewertungen, weil er diese für ebenso wichtig hält wie namentlich gekennzeichnete. Der NHS tritt auch für das Recht der Patienten ein, negative Bewertungen abzugeben, sofern sie höflich und gesetzeskonform formuliert sind. Für die Veröffentlichung wird der NHS immer wieder kritisiert. In einigen Fällen führte dies zu langwierigen, auch juristischen Auseinandersetzungen.

Die Überzeugung, dass Patientenkommentare die Qualität der Gesundheitsfürsorge nachweislich verbessern, wurde bislang von einer Reihe von Regierungen unterschiedlicher parteipolitischer Herkunft geteilt.