

Fair bewertet?

Chancen und Risiken von Online-Bewertungen für Ihre Praxis

Auf der Suche nach einem neuen Arzt ziehen Patienten verstärkt Online-Bewertungen zurate. Was heißt das für Sie und Ihre Praxis? Ihre PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg zeigt Ihnen, welche Chancen und Risiken sich daraus ergeben.

Immer mehr Patienten recherchieren bei der Arztsuche online. Besonders wichtig sind dabei Online-Bewertungen auf Google oder Ärzteportalen wie Jameda. So zeigen aktuelle Umfragen, dass gut die Hälfte der Befragten auf einen positiven Eintrag bei Google (mindestens 4 von 5 Sternen) achtet¹ und rund ein Drittel gibt laut Bitkom an, dass Online-Bewertungen wie auf Jameda ein wichtiges Kriterium bei der Arztwahl sind².

Das lässt sich als Chance wahrnehmen – kann aber auch aufgrund des Einflusses verunsichern. Verständlicherweise, denn ob Sie wollen oder nicht, Ärzte können sich Online-Bewertungen nicht entziehen. Es gibt kein Recht auf Nichterwähnung und Bewertungen werden grundsätzlich vom Recht auf freie Meinungsäußerung geschützt. Entsprechend wichtig ist der angemessene Umgang mit Ihren Online-Bewertungen.

Welche Chancen bieten Online-Bewertungen?

Richtig genutzt sind Online-Portale ein wertvolles Instrument, um neue Patienten zu gewinnen. Gerade bei Neueröffnungen oder zur Gewinnung von Privatpatienten können sie eine wichtige Rolle spielen. Denn Profile bei Jameda, Google und Co. tragen erheblich zu Ihrer Außendarstellung bei, indem Sie Ihre Praxis, Dienstleistungen und Angebote für Patienten besser sichtbar machen.

Besonders starken Einfluss haben dabei die Online-Bewertungen auf Ihrem Profil. Bewertungen gewähren Patienten Einblicke in die Wahrnehmung der Praxis von Patienten und wirken sich daher stark auf die Vertrauensbildung aus. Zugleich sind Online-Bewertungen eine wertvolle und kostenfreie Quelle für Patientenfeedback. Durch Bewertungsplattformen ist schnell ersichtlich, wie wohl Patienten sich bei Ihnen fühlen und welche möglichen Knackpunkte sie wahrnehmen.

Bewertungen auf Online-Plattformen geben gute Hinweise auf Verbesserungspotentiale. Eine weitere Möglichkeit zu erfahren, wie wohl sich Patienten in Ihrer Praxis fühlen, ist eine Patientenumfrage. Wie Sie diese aufbauen können, haben wir in unserem Whitepaper „[Qualitätsmanagement in der Praxis –](#)

¹ Socialwave-Umfrage: https://social-wave.de/wp-content/uploads/2021/04/20210407_Socialwave_PM_Darauf-achten-die-Deutschen-bei-der-Arztuche_sPR_versendet.pdf

² <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Ein-Drittel-liest-Online-Bewertungen-vor-dem-Arztbesuch>

[Patientenumfrage](#)“ für Sie beschrieben. Mitglieder der PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg erhalten die dazu vorbereitete Vorlage zur freien Nutzung kostenlos im Mitgliederservice.

Wie nutze ich Online-Plattformen richtig?

Auch wenn Anbieter von Bewertungsplattformen automatisch ein Profil für jeden Arzt anlegen, sollten Sie möglichst selbst die Kontrolle über Ihr Profil übernehmen. Dazu können Sie sich auf den jeweiligen Plattformen anmelden, um Ihr Profil aktiv zu verwalten und wichtige Informationen zu teilen. Ähnlich ist es mit den Online-Bewertungen – Sie können zwar nicht bestimmen, welche Kritiken publiziert werden, trotzdem sollten Sie im Auge behalten, was über Sie geschrieben wird. So wissen Sie, wie es um Ihr Online-Image steht und können gegebenenfalls auf negative Einträge reagieren.

Mindestens genauso wichtig ist das Einfordern von Bewertungen: Trauen Sie sich ruhig, Ihre Patienten persönlich um eine Online-Bewertung zu bitten! Alternativ können Sie hierfür auch im Rahmen Ihrer Praxispräsentation in Ihrer [TV-Wartezimmer](#) Installation werben. Unser Kooperationspartner ist Ihnen hierbei gerne behilflich.

Auch wenn sich das anfangs etwas merkwürdig anfühlen mag, ist es ein völlig probates Mittel, um schnell an positive Bewertungen zu kommen. Gerade jüngere Patienten stören sich selten daran. Ganz im Gegenteil – sie vertrauen häufig selbst auf Online-Bewertungen und sind deshalb offen dafür, ihre Erfahrungen zu teilen.

Welche Risiken stellen Online-Bewertungen dar?

Ärzte stehen Online-Bewertungen nicht unbegründet kritisch gegenüber. Zum einen können schon wenige negative Kommentare das Bild Ihrer Praxis signifikant beeinträchtigen. Zum anderen fühlt man sich schlechten Bewertungen gegenüber oft machtlos. Als Arzt können Sie nämlich erst einmal nicht bestimmen, was über Sie geschrieben wird. Zum Glück gibt es aber einiges, was Sie dennoch tun können.

Ungerechtfertigte Kritiken und was Sie dagegen unternehmen können

Das Grundgesetz garantiert das Recht auf Meinungsäußerung, dennoch sind Sie willkürlichen und ungerechtfertigten Bewertungen nicht ausgeliefert. Insbesondere in vier Fällen haben Sie die Chance, Bewertungen löschen beziehungsweise berichtigen zu lassen:

- **Unwahrheiten:** Aussagen, die nicht den Tatsachen entsprechen (beispielsweise “Arzt X hat mich den halben Tag warten lassen”, wenn der Patient in Wahrheit eine Wartezeit von 45 Minuten hatte)
- **Kein Patient:** Bewertungen dürfen nur von Nutzern verfasst werden, wenn diese als Patienten mit Ihnen interagiert haben
- **Erwähnung personenbezogener Daten:** Nennung des Klarnamens von Angestellten
- **Strafrechtlich relevante Inhalte:** Hierzu gehören Beleidigungen, Verleumdungen und Drohungen

In diesen Fällen haben Sie die Möglichkeit, die Bewertung vom Betreiber des Portals erneut überprüfen zu lassen. Hier kann es mitunter wichtig sein, Beweise zu sammeln, die Ihre Aussagen unterstützen (z.B. Buchungs- und Behandlungsdaten im Falle einer Falschaussage zur Wartezeit). Für den Fall, dass Ihrem Antrag auf Löschung nicht nachgekommen wird, sollten Sie rechtlichen Beistand erwägen, der mit Ihnen überprüft, inwiefern Sie juristisch gegen den Eintrag vorgehen können.

Gerechtfertigte Kritiken und wie Sie damit umgehen können

Aber natürlich gibt es auch Fälle, in denen eine negative Bewertung legitim ist. Sei es, weil der Patientenbesuch tatsächlich nicht optimal verlief, oder weil ein Patient die Situation schlichtweg anders bewertet als Sie. In diesen Fällen können Sie die Bewertung zwar nicht löschen lassen, haben aber durchaus die Möglichkeit, darauf zu reagieren. Dabei sollten Sie folgende Grundregeln beachten:

- **Kritik ernst nehmen:** Zeigen Sie in Ihrer Antwort, dass Sie Feedback wertschätzen und gegebenenfalls damit umgehen werden (bei einem Missverständnis in Zukunft klarer kommunizieren)
- **Bieten Sie Kontext:** Ermöglichen Sie einen Blick hinter die Kulissen (Verzögerungen aufgrund von Akutpatienten – hier kann z.B. auch das Patienten-Aufrufsystem unseres Partners [TV-Wartezimmer](#) helfen, mit dem Sie Ihre Patienten schnell & unkompliziert über etwaige Verzögerungen direkt im Wartezimmer informieren können)
- **Ärztliche Schweigepflicht beachten:** Vermeiden Sie Informationen, die den Patienten identifizieren oder jegliche Hinweise über seine gesundheitliche Situation bieten könnten, auch wenn Sie den Fall gerne im Detail erklären möchten
- **Agree to Disagree:** Manchmal kommt man einfach nicht auf einen Nenner; erkennen Sie das ruhig an, ohne die Gegenseite anzugreifen (z.B. Schade, dass Sie X so bewerten, wir haben damit jedoch viele gute Erfahrungen gemacht, viele Patienten schätzen dieses Angebot)

Gleichzeitig sollten Sie auch aktiv auf Patienten zugehen und ihnen anbieten, mögliche Unstimmigkeiten zu klären. Nutzen Sie dafür gerne unsere Vorlage:

*“Liebe Patientin, lieber Patient,
vielen Dank für Ihre Bewertung. Ihr Feedback ist uns äußerst wichtig, deshalb würden wir uns gerne die Zeit nehmen, detailliert darauf einzugehen. Allerdings ist uns das hier aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich. Daher möchten wir Ihnen gerne ein persönliches Gespräch anbieten: Rufen Sie uns doch an oder schreiben Sie uns eine Mail, damit wir Ihr Anliegen klären können.“*

Fazit: Manchmal lästig – häufig nützlich

Für Ärzte sind Online-Bewertungen ein zweischneidiges Schwert – zum einen können sie dabei helfen, neue Patienten zu gewinnen und Leistungen zu verbessern, zum anderen entziehen sie sich allerdings schnell der Kontrolle des Arztes und beschädigen womöglich das Image Ihrer Praxis.

Deshalb ist es wichtig, dass Sie in Ihrer Praxis eine verantwortliche Person bestimmen, die Online-Bewertungen aktiv verwaltet und passend darauf reagiert, auch wenn das auf den ersten Blick zeitaufwendig erscheint.

Apropos Zeitaufwand – möchten Sie sich selbst oder Ihren Mitarbeitern Freiräume auch für solche neuartigen Aufgaben schaffen? Dann beraten wir Sie gerne, wie wir Sie als PVS/ Schleswig-Holstein • Hamburg dabei unterstützen können. Vereinbaren Sie hierzu gerne einen [kostenlosen und unverbindlichen Beratungstermin](#).

Weiterführende Informationen

- [PVS/ Whitepaper | Praxiskommunikation - Patienten optimal erreichen](#)
- [PVS/ Whitepaper | Qualitätsmanagement in der Praxis - Patientenumfrage](#)
- [PVS/ Whitepaper | Unsere Services für die Zufriedenheit Ihrer Patienten](#)
- [Informationen zur Kooperation mit TV-Wartezimmer](#)