

IHR FACHMAGAZIN FÜR ANGEWANDTE KOMPLEMENTÄRMEDIZIN

Verschiebung im Immunsystem

Viren und Bakterien



Dyskrasie – die Mutter aller Erkrankungen

Diabetes



Große Akzeptanz bei Patienten mit
Schmerzen am Bewegungsapparat

Manuelle Therapien





Foto: © chinrarach - StockAdobe.com

Online-Bewertungen in der Medizin

Praxismanagement: Digitalisierung | Mehr als nur die „beste Darmspiegelung ever“?

#Online-Bewertungen #Subjektivität #Kontext #Bewertungsplattform
#Digitalisierung

Dipl. Wi.-Ing. Papick Garcia Taboada

In der heutigen digitalen Ära haben Bewertungen fast jeden Sektor unseres Lebens erfasst. Vom nächsten Restaurant, in dem wir essen möchten, bis hin zum Hotel, in dem wir übernachten wollen. Wir verlassen uns oft auf Online-Bewertungen, um eine fundierte Entscheidung zu treffen. Doch während diese Art von Feedback in einigen Branchen nahezu alltäglich ist, steckt der medizinische Bereich in einem Dilemma.

Ist es angemessen, die Dienstleistungen eines Arztes oder einer Klinik auf dieselbe Weise zu bewerten, wie wir es bei einem Restaurant oder Hotel tun würden?

Vor allem, wenn man bedenkt, dass eine medizinische Prozedur wie die Darmspiegelung – die sowohl lebensrettende Vorteile bietet als auch unangenehme Erfahrungen mit sich bringen

kann – einer solchen subjektiven Bewertung unterzogen wird, wird die Fragestellung noch komplexer. Während ein Patient eine unangenehme Erfahrung aufgrund subjektiver Empfindungen teilen könnte, könnte ein Anderes die Professionalität und Effizienz des medizinischen Personals loben.

In solch einem sensiblen Bereich, in dem die Qualität der Behandlung und das Wohl des Patientys im Vordergrund stehen, wird die Problematik der Bewertungen im medizinischen Bereich besonders evident.

Dieser Artikel wird diese Thematik beleuchten und die vielfältigen Aspekte und Herausforderungen von Bewertungen im medizinischen Bereich diskutieren.

Das zweischneidige Schwert der Digitalisierung

Die Digitalisierung hat zweifelsohne viele Vorteile in der Medizin mit sich gebracht. Sie erleichtert den Zugang zu Informationen, fördert den Austausch zwischen Patientys und Arztys und kann dazu beitragen, die medizinische Versorgung zu optimieren. In einer Welt, in der Menschen vor der Auswahl eines Restaurants dessen Bewertungen auf Plattformen wie Yelp oder TripAdvisor überprüfen, mag es kaum überraschend erscheinen, dass derselbe Trend auch im medizinischen Bereich zu beobachten ist. So kann man heutzutage bequem von zu Hause aus eine Darmspiegelung oder jede andere medizinische Dienstleistung bewerten und seinen Eindruck mit anderen teilen.

Aber das Beispiel der Darmspiegelung illustriert auch die möglichen Herausforderungen dieses Trends. Die medizinische Behandlung und deren Erfahrung sind weitaus komplexer als ein Restaurantbesuch. Eine Darmspiegelung, obwohl technisch gesehen ein standardisiertes Verfahren, kann bei verschiedenen Patientys unterschiedliche Erfahrungen hervorrufen – je nach individuellen Erwartungen, Umständen, Vorbereitung und Vorerfahrungen. Doch wenn diese Prozedur im Internet mit nur wenigen Sternen bewertet wird, fehlt oft der Kontext, der für ein umfassendes Verständnis erforderlich wäre.

Bei einem Restaurant-Besuch erwarten wir ein positives Erlebnis. Wir sind viel eher bereit, eine negative Erfahrung zu relativieren. Wir haben es schon alle bei ein und demselben Restaurant erlebt: es gibt gute und schlechte Tage.

Gute und schlechte Tage ist etwas, was wir bei medizinischen Einrichtungen eher nicht erleben wollen. Die Vorstellung, unser Herzchirurg hätte heute einen schlechten Tag, ist etwas, das wir nicht so einfach hinnehmen können. Ein vermeintlich schlechtes Erlebnis in einem medizinischen Setting wird zwangsweise weitreichendere Folgen haben.

Subjektivität vs. medizinischer Standard

Medizin, ein Feld, das sich über Jahrhunderte durch kontinuierliche Forschung und Entwicklung etabliert hat, ist in erster Linie von objektiven Standards und Verfahren geprägt. Diese Standards dienen nicht nur dazu, eine konsistente Qualität der Patientyversorgung sicherzustellen, sondern auch dazu, die Sicherheit der Patientys zu gewährleisten.

Eine interessante, aber oft übersehene Facette dieser Standards ist ihre Unabhängigkeit von individuellen Meinungen oder Empfindungen. Zum Beispiel kann die Wirksamkeit eines bestimmten Medikaments durch klinische Studien und Tests überprüft werden, und diese Erkenntnisse sind nicht von der Meinung eines Einzelnen abhängig. Das bedeutet, dass selbst wenn ein Patient das Gefühl hat, das Medikament sei nicht wirksam, dies nicht zwangsläufig den objektiven Ergebnissen der medizinischen Tests entspricht.

Dies führt uns zu dem Punkt der subjektiven Patienty-Erfahrungen. Während diese Erfahrungen durchaus wertvoll sind und uns wertvolle Einblicke in die Patientyversorgung geben können, sind sie dennoch nicht immer ein genaues Barometer für den medizinischen Standard oder die Qualität der Versorgung. Ein Patienty, das eine Darmspiegelung durchlaufen hat, kann beispielsweise eine negative Bewertung abgeben, basierend auf seiner subjektiven Erfahrung mit dem Prozess, obwohl die Durchführung der Prozedur selbst objektiv gesehen einwandfrei war.

Ein weiteres Dilemma, das oft übersehen wird, ist, dass subjektive Bewertungen oft durch individuelle Vorerfahrungen, Erwartungen oder sogar den emotionalen Zustand eines Patientys während des Besuchs beeinflusst werden können. Ein Patienty, das extrem ängstlich in eine Arztpraxis kommt, könnte zum Beispiel die Prozedur als traumatischer empfinden als jemand, der mit einer neutraleren Einstellung hereinspaziert.

Schlussendlich ist es wichtig zu betonen, dass sowohl subjektive Patientyerfahrungen als auch objektive medizinische Verfahren ihre jeweiligen Rollen in der medizinischen Landschaft haben. Es ist jedoch von entscheidender Bedeutung, den Unterschied zwischen beiden zu erkennen und sie nicht gleichzusetzen. Online-Bewertungen spiegeln immer eine subjektive Erfahrung, das dürfen wir nie vergessen.

Problematik der kontextlosen Bewertung

Das Internet bietet einen Raum für Meinungen und Kritiken, der so weitreichend und sofortig (schnellebig) ist wie nie zuvor. Mit nur wenigen Klicks können Patientys ihre Erfahrungen mit medizinischen Einrichtungen und Behandlungen teilen.

Aber diese Bewertungen können trügerisch sein, wenn der Kontext fehlt.

Viele Menschen, die online Bewertungen abgeben, tendieren dazu, ihre persönlichen Vorerfahrungen und individuellen Prädispositionen in ihre Bewertungen einzubringen – oder, wenn passender, zu ignorieren

Die Rolle von individuellen Vorerfahrungen ist entscheidend. Ein Patient, der seine erste Darmspiegelung als unangenehm empfindet, könnte diese als negativ bewerten, ohne zu berücksichtigen, dass es möglicherweise die normale Erfahrung bei solch einem Verfahren ist.

Daher ist es nicht nur wichtig, die allein stehende Bewertung zu betrachten, sondern auch, den Hintergrund und die Erfahrung des Bewertenden zu verstehen. Eine einzelne, kontextlose Bewertung kann ein verzerrtes Bild einer medizinischen Einrichtung oder Behandlung vermitteln.

Neben der subjektiven Erfahrung kommt also noch der jeweilige Kontext hinzu – es ist praktisch unmöglich, Bewertungen zu vergleichen. Aber genau das machen wir.

→ Dipl. Wi.-Ing. Papick Garcia Taboada

Geschäftsführer der pgt technology scouting GmbH. Seit 2013 betreibt seine Firma die online-Praxisverwaltung „lemniscus“. Er hat somit aus nächster Nähe die Entwicklung im Bereich „papierlose Praxis“ und „online-Terminbuchung“ erlebt und teilweise mitgestaltet.



Kontakt: www.lemniscus.de

„Dieser Kühlschrank hat 4 von 5 Sternen.“
„Dieser Hautarzt hat 2 von 5 Sternen.“

Wenn wir im Online-Shop nach einem Kühlschrank suchen, können wir leicht sagen: „Dieser Kühlschrank hat 4 von 5 Sternen.“ Doch ist es wirklich fair, dieselbe Logik anzuwenden und zu sagen: „Dieser Hautarzt hat 2 von 5 Sternen“?

Die Erfahrung in einer medizinischen Einrichtung ist unvergleichlich komplexer als die Zufriedenheit mit einem Haushaltsgerät.

Ethik und Sensibilität im medizinischen Bereich

Die medizinische Praxis ist nicht nur eine Kunst und Wissenschaft, sondern auch ein ethisches Unterfangen, das Sensibilität und Verantwortungsbewusstsein erfordert. In einem Bereich, in dem das Wohl des Menschen im Vordergrund steht, sollte die ethische Verantwortung nicht unterschätzt werden. Diese hohen ethischen Standards, die in der Medizin gelten, machen sie besonders anfällig für Kritik, besonders in einer Zeit, in der Online-Bewertungen leicht zugänglich und weit verbreitet sind.

Bei der Bewertung medizinischer Dienstleistungen müssen Patientys sowohl die technischen Aspekte der medizinischen Versorgung als auch die menschlichen Aspekte des Patientys-Arztys-Verhältnisses berücksichtigen. Ein einfaches Beispiel: Ein Eingriff, der technisch perfekt durchgeführt wurde, kann vom Patienty als negativ empfunden werden, wenn es sich emotional nicht gut betreut fühlte. Dies zeigt, dass neben der medizinischen Expertise auch der menschliche Umgang und das Einfühlungsvermögen entscheidend sind.

Das Risiko besteht darin, dass durch zu einfache oder verzerrte Online-Bewertungen das Vertrauen in die medizinische Gemeinschaft untergraben werden könnte.

Ein negativer Kommentar, der vielleicht aus einer emotional aufgeladenen Situation heraus geschrieben wurde, kann schwerwiegende Folgen für die Reputation eines Arztys oder einer Einrichtung haben. Daher ist es von größter Bedeutung, dass Bewertungen mit Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein abgegeben werden.

Dennoch kann man nicht übersehen, dass Feedback – sowohl positiv als auch negativ – eine Chance für medizinische Einrichtungen bietet, sich zu verbessern und das Patientyerlebnis zu optimieren. Hier steht das Feedback im Vordergrund, die Vergleichbarkeit bleibt auf der Strecke.

Was jedoch klar sein muss: Die Sensibilität und ethische Dimension der Medizin erfordert einen differenzierten und verantwortungsbewussten Umgang mit Online-Bewertungen.

Es ist menschlich, nach einfachen Lösungen und klaren Bewertungssystemen zu suchen, insbesondere in einer Zeit, in der Informationen in Sekundenschnelle zugänglich sind. Aber gerade im medizinischen Bereich, der von Natur aus komplex ist, kann diese Art von eindimensionaler Bewertung mehr Schaden als Nutzen.

Wir dürfen nicht jede Marketingmaßnahme, die digital in anderen Branchen erfolgreich war, unüberlegt in die medizinische Branche übertragen – egal wie verlockend oder vielsprechend diese auf den ersten Blick erscheint.

Nur so kann gewährleistet werden, dass diese Bewertungen ein authentisches Bild der medizinischen Versorgung wiedergeben und nicht zur Quelle von Missverständnissen und Misstrauen werden.

Das Ungleichgewicht bei Online-Bewertungen

In der heutigen digitalen Welt werden erstaunlich oft Erfahrungen und Meinungen online geteilt. Dabei wird oftmals ein psychologisches Phänomen sichtbar:

Menschen sind tendenziell eher geneigt, negative Erlebnisse mitzuteilen als positive.

Dieses Ungleichgewicht bei Online-Bewertungen kann weitreichende Auswirkungen haben, insbesondere im sensiblen Bereich der Medizin.

Während positive Erfahrungen oft stillschweigend angenommen werden, kann ein einzelner negativer Vorfall sehr schnell zu einer negativen Online-Bewertung führen.

Erschwerend hinzu kommt die Tatsache, dass medizinische Eingriffe schon allein wegen der Privatsphäre oft unkommentiert bleiben, was die Anzahl der positiven Bewertungen noch weiter reduziert. Jemand, der eine negative Erfahrung gemacht hat, sieht sich viel eher in der Pflicht, die eigene Privatsphäre zu missachten.

Als anschauliches Beispiel dient die Darmspiegelung: Trotz ihrer medizinischen Notwendigkeit und Sicherheit kann ein einzelnes negatives Feedback von einem Patienty, der sich unwohl fühlte, dazu führen, dass andere diese wichtige Untersuchung meiden. Die Bedenken, über medizinische Eingriffe online zu schreiben, verstärken nur den Effekt, den man bereits aus anderen Branchen kennt.

Es besteht das Risiko, dass positive Bewertungen so selten abgegeben werden, dass ein digitales Ungleichgewicht entsteht.

Dies kann, obwohl erklärbar, zur verzerrten Wahrnehmung und letztlich zum „digitalen Marketing-Tod“ einer medizinischen Einrichtung oder Praxis führen.

Der Weg zu vertrauenswürdigen Feedback-Plattformen

Während Plattformen wie Google, Facebook und Jameda in der Medizinbranche eine große Reichweite haben, bleiben die zuvor besprochenen Herausforderungen oft ungelöst. Um mehr Bewertungen zu erhalten, wird oft die Hürde für die Abgabe einer Bewertung niedrig gehalten. Jedoch kann dies dazu führen, dass Anonymität und Datenschutz leiden, besonders kritisch in sensiblen Bereichen wie der Medizin.

Anforderungen an eine medizinische Bewertungsplattform

Die idealen Anforderungen, die wir im Laufe dieses Artikels skizziert haben, bilden unser „Wunschkonzert“ für eine Bewertungsplattform im medizinischen Bereich. Im Folgenden sind diese Anforderungen konkretisiert:

Unabhängige Drittanbieter: Ein neutrales Umfeld, das sicherstellt, dass keine Manipulation oder selektive Darstellung von Bewertungen erfolgt.

Authentizität durch Patient-Verifikation: Nur tatsächliche Patientys sollten Feedback geben können, um die Qualität und Relevanz der Bewertungen zu gewährleisten.

Anonymität und Datenschutz: Trotz Verifikation müssen die Daten der Patientys geschützt und ihre Anonymität gewahrt werden.

Klare Regeln und Moderation: Durch festgelegte Richtlinien und Überprüfungen können unsachliche oder beleidigende Bewertungen herausgefiltert werden.

Die Suche nach der idealen Plattform

Große, bekannte Plattformen erfüllen oft nicht alle diese Anforderungen. Daher ist es notwendig, spezifische Produkte zu erwähnen, um den Abschnitt verständlich und greifbar zu gestalten.

Ein Beispiel ist „Proven Expert“, eine Bewertungsplattform aus Deutschland. Sie bietet branchenspezifische Umfragen, ansprechende Profil-Seiten, Bewertungssiegel für die eigene Homepage und die Möglichkeit, Bewertungen von Fremdsystemen wie Google, Facebook und Jameda zu integrieren.

Integration mit Praxisverwaltungssoftware: Die ideale Lösung sollte reibungslos mit der Bewertungsplattform zusammenarbeiten. Denn in einer papierlosen, digitalen Praxisverwaltung

werden Termine digital geplant, Patientakten, Rechnungen und Finanzen verwaltet. Diese Informationen sind für ein intelligentes Koordinieren einer Bewertungsplattform unabdingbar. Hierbei dient Lemniscus als beispielhafter Ansatz, der konkret zeigt, wie eine solche Integration aussehen kann.

Bewertungssiegel könnten an relevanten Stellen innerhalb der Software angezeigt werden:

- ▶ **Online-Terminbuchung:** Während oder nach der Buchung eines Termins online.
- ▶ **Terminzettel:** Beim Aushändigen oder Ausdrucken eines physischen Terminzettels.
- ▶ **Terminerinnerungen:** In digitalen Erinnerungen, sei es per E-Mail, SMS oder anderer Messaging-Dienste.
- ▶ **Rechnungsdownload-Seiten:** Sobald Patientys ihre Rechnungen herunterladen.

Nach Abschluss bestimmter Aktionen, wie dem Herunterladen einer Rechnung, könnte zudem eine Aufforderung zur Abgabe einer Bewertung erscheinen.

Es ist essenziell, dass diese Integration nahtlos und ohne großen Mehraufwand für das Praxisteam funktioniert. Der Vorteil einer solchen tiefen Integration ist, dass Patientys regelmäßig und kontextbezogen auf die Möglichkeit zur Bewertung hingewiesen werden, was die Wahrscheinlichkeit einer Teilnahme erhöht.

Fazit

In der digitalen Ära haben Online-Bewertungen einen maßgeblichen Einfluss auf die Wahrnehmung und Entscheidungsfindung von Patientys. Ein Ungleichgewicht in diesen Bewertungen, geprägt durch menschliche Neigungen und Datenschutzbedenken, kann den Ruf von medizinischen Einrichtungen unverhältnismäßig beeinflussen. Lösungen, die Authentizität, Datenschutz und Qualitätssicherung in den Vordergrund stellen, sind daher nicht nur wünschenswert, sondern essenziell.

Das Potenzial einer idealen medizinischen Bewertungsplattform liegt in ihrer Fähigkeit, das Vertrauen zwischen Arztys und Patientys zu stärken und gleichzeitig einen klaren und fairen Einblick in die Patienty Erfahrung zu bieten.

Während einige Lösungen, wie Proven Expert und Lemniscus, bereits in die richtige Richtung gehen, bedarf es weiterer Anstrengungen, um sicherzustellen, dass alle medizinischen Einrichtungen von solch fortschrittlichen Systemen profitieren können.

Die Zukunft des digitalen Feedbacks in der Medizin liegt in der Integration, Transparenz und Fairness – und jeder positive Schritt in diese Richtung dient nicht nur den medizinischen Einrichtungen, sondern letztlich auch uns allen als Patientys.

AKOM