Bitkom e.V. | Presseinformation

Mehr als die Hälfte liest Arzt-Bewertungen im Internet

- **55 Prozent informieren sich über Ärztinnen, Ärzte oder medizinische Einrichtungen, bevor sie ihre Wahl treffen**
- **Bewertungen wird große Bedeutung beigemessen – insbesondere im Bereich Pflege**

Berlin, 06. Februar 2023 - Bei der Suche nach Arztpraxen, Kliniken, Pflegeheimen oder anderen medizinischen Einrichtungen informieren sich viele Deutsche im Netz: 55 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer lesen zumindest hin und wieder Online-Bewertungen, bevor sie ihre Auswahl treffen. 17 Prozent haben auch selbst schon einmal eine Online-Bewertung zu Ärztinnen und Ärzten oder medizinischen Einrichtungen geschrieben. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung unter 1.144 Menschen in Deutschland ab 16 Jahren. Demnach lesen jeweils 34 Prozent Bewertungen bei der Auswahl von Krankenhäusern und bei Ärztinnen und Ärzten. Ein Fünftel (22 Prozent) liest Online-Bewertungen über medizinische Praxen und Einrichtungen, z.B. für Physiotherapie oder von Heilpraktikerinnen und Heilpraktikern. 17 Prozent lesen Online-Bewertungen über Reha-Kliniken und 13 Prozent über Pflege-Einrichtungen. Auf entsprechenden Online-Plattformen wie jameda.de, sanego.de oder über Google-Rezensionen teilen die Menschen Erfahrungen, die sie mit Ärztinnen und Ärzten oder den Einrichtungen gemacht haben. „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“, sagt Malte Fritsche, Referent Health & Pharma beim Digitalverband Bitkom. „Wichtig ist, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher 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. Fritsche: „Um einen verlässlichen Eindruck zu erhalten, sollte man mehrere Quellen heranziehen.“ 42 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer gibt allerdings an, Online-Bewertungen zu Ärztinnen und Ärzten bzw. medizinischen Einrichtungen grundsätzlich nicht zu vertrauen.

Bei denen, die sie lesen, spielen Online-Bewertungen mitunter eine große Rolle. Bei der Wahl von Ärztinnen und Ärzten 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 Patientinnen und Patienten gemacht haben“, sagt Fritsche. Für 37 Prozent sind Bewertungen zu Ärztinnen und Ärzten bzw. zu medizinischen Einrichtungen ähnlich wertvoll wie persönliche Empfehlungen von Familie oder von Freunden.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Dr. Verena Benz
Bereichsleiterin Pharma & Medtech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.144 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Lesen Sie im Internet hin und wieder Bewertungen über Ärztinnen und Ärzte oder medizinische Einrichtungen, bevor Sie Ihre jeweilige Wahl treffen?“; „Welche Bedeutung haben die Bewertungen für Ihre Wahl?“; „Welche der folgenden Aussagen zu Online-Bewertungen über Ärztinnen und Ärzte oder medizinische Einrichtungen treffen auf Sie zu?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Haelfte-liest-Arzt-Bewertungen-Internet***