



GUTE PRAXIS ARZT- UND KLINIK- BEWERTUNGSPORTALE

Modul 1:
Qualitätsanforderungen
für Arztbewertungsportale

**Herausgeber:
Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung**

Berlin, Dezember 2009

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Zielsetzung.....	3
Qualitätsanforderungen	4
Anforderungskatalog.....	5
Erläuterungen	8
Literatur.....	13
Impressum	14

Einleitung und Zielsetzung

Ein Gesundheitssystem, das die Selbstverantwortung fördern will, muss für Patienten und Verbraucher transparent sein und relevante Informationen leicht zugänglich sowie verständlich bereitstellen. Zu den relevanten Informationen zählen: Kenntnisse über Gesunderhaltung, Früherkennung von Erkrankungen und deren Behandlung und Kenntnisse zum Gesundheitssystem selbst. Nur gut informiert kann ein Patient das Recht auf freie Arztwahl im Sinne der bestmöglichen Versorgung gezielt ausüben. Die Informationen sollen nach Möglichkeit gewichtet und bei Bedarf kommentiert sein – im Interesse des größten Nutzens für die jeweilige Zielgruppe.

In den vergangenen Jahren haben sich zahlreiche Arztbewertungsportale etabliert, die sich quantitativ und qualitativ stark unterscheiden¹. Mit wenigen Ausnahmen sind diese Portale kaum in der Lage, ihrem Nutzerkreis Hilfestellungen zur Identifikation einer guten Praxis oder Klinik zu geben. Bewertungsportale werden aber im Gesundheitswesen an Bedeutung zunehmen. Umso wichtiger ist es, allgemein gültige Qualitätsstandards für die Online-Bewertung von Ärzten und Krankenhäusern zu entwickeln. Das Einhalten dieser Standards soll für den Nutzer die Verlässlichkeit der angebotenen Information gewährleisten.

Mit dieser Schrift legen die ärztlichen Selbstverwaltungskörperschaften einen Katalog von Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale vor. Er richtet sich an Anbieter wie Nutzer solcher Portale:

- **Nutzer** können an Hand der formulierten Kriterien die **Qualität eines Angebotes prüfen**.
- Für **Entwickler und Bereitsteller** solcher Portale kann dieser Katalog Grundlage sein, ihr **Angebot zu optimieren**.

Vor allem sollen verlässliche Angebote zur Qualitätsdarlegung im Gesundheitswesen leichter identifiziert werden können.

¹ Emmert M, Maryschick M, Eisenreich S, Schöffski O; Arztbewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen?, Gesundheitswesen.

Qualitätsanforderungen

Die Qualitätsanforderungen an Ärztebewertungsportale beziehen sich auf rechtliche – besonders datenschutzrechtliche – inhaltliche und technische Aspekte sowie auf Fragen der Verständlichkeit, Transparenz und Pflichten des Herausgebers.

Das gute Arztbewertungsportal




- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz (siehe Erläuterungen);
- enthält ein Impressum, das Aufschluss über die Identität des Betreibers gibt, eine E-Mail-Adresse ist angegeben;
- verzeichnet das Datum der Aufnahme und der letzten Aktualisierung der enthaltenen Arzteinträge;
- beinhaltet eine Datenschutzerklärung, die den Umgang mit personenbezogenen Nutzerdaten und die Voraussetzungen für deren Löschung und Weitergabe darlegt;
- legt die Finanzierung offen;
- trennt Werbung und Inhalt;
- verfügt über eine personenbezogene Arztsuche;
- hat ein verständliches Bewertungsverfahren;
- weist darauf hin, dass Bewertungen allenfalls Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Versorgung und Betreuung durch Arzt bzw. Praxispersonal geben können;
- stellt sicher, dass Einträge in Freitextfeldern redaktionell zu festgelegten Zeiten geprüft werden;
- räumt betroffenen Ärzten die Möglichkeit zu Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

Anforderungskatalog

Gesetzliche Vorgaben	😊 Ja	😐	☹️ Nein
1. Gibt es ein Impressum?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weitere Vorgaben	😊 Ja	😐	☹️ Nein
6. Ist die Identität des Betreibers dargelegt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der Aufnahme und Datum der letzten Aktualisierung)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht weitergegeben werden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weitere Vorgaben

			
	Ja		Nein
13. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Müssen sich Nutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattform Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (z. B. beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weitere Vorgaben



Ja



Nein

27. Ist das Bewertungsverfahren verständlich?

28. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?

29. Werden Bewertungen überprüft?

30. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?

31. Ist das Verfahren zur Ermittlung einer Gesamtnote eindeutig?

32. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?

33. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?

34. Werden Einträge in Freitextfelder, die eine Bewertung begründen/erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?

35. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?

36. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer Behandlung durch dieselbe Person?

37. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?

38. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?

39. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?

40. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?
(⇒ Erläuterungen)

Erläuterungen

Barrierefreiheit

Barrierefreies Internet bedeutet, dass eine Internetseite für jeden Benutzer lesbar und bedienbar ist. Das betrifft sowohl technische Fragen (Browser, Betriebssystem), wie auch inhaltliche Gesichtspunkte (Verständlichkeit, Benutzerfreundlichkeit). Zum Beispiel können Blinde nichts mit einer grafischen Navigation anfangen. Sehbehinderte können keine kleinen Texte lesen oder kontrastarme Schriftfarben erkennen. Manche Menschen sind nicht in der Lage aufgrund von Muskelproblemen mit einer Computermouse umzugehen. Um allen Menschen den Zugang zu Informationen zu ermöglichen, wurden die Richtlinien zum barrierefreien Internet entwickelt. Die „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ (www.gesetze-im-internet.de/bitv/) formuliert die grundlegenden Anforderungen dazu. Sie umfassen unter anderem:

- eine übersichtliche und einfache Navigation;
- deutliche Kontraste;
- vergrößerbare Schrift;
- Alternativen zu Tabellen und Grafikelementen;
- alternative Steuerungsmöglichkeit zur Maus;
- verständliche Sprache, übersichtlicher Satzaufbau;
- Vermeidung oder Erläuterung von Fremdwörtern und Fachbegriffen.

Bewertungsverfahren

Wichtigstes Gebot an ein Arztbewertungsportal ist größtmögliche Transparenz über das Bewertungsverfahren. Denn die Kriterien, nach denen ein Nutzer einen Arzt bewerten kann, sind ausschließlich subjektiv beurteilbar. Es sollte nachvollziehbar sein, auf welcher Grundlage eine Bewertung erfolgt. Beurteilt der Bewertende zum Beispiel Freundlichkeit, Erreichbarkeit oder Terminvergabe? Gibt es festgelegte Kriterien (siehe definierte Qualitätsparameter), die jeder Bewertung zugrunde liegen, oder legt jeder Bewertende seinen eigenen Maßstab an? Im zweiten Fall sind Bewertungen nicht vergleichbar und also von geringer Aussagekraft für einen Nutzer, der mit Hilfe der Bewertung seine Arztwahl treffen oder überprüfen will. Der Bewertende sollte seine Bewertung detailliert begründen müssen, wenn ihr keine durch den Betreiber definierten Kriterien zugrunde liegen.

Ebenso sollte dargelegt sein, ob Bewertungen veröffentlicht werden, die auf einer Einzelmeinung beruhen, oder ob erst eine festgelegte Anzahl von Bewertungen eingegangen sein muss, bevor eine Bewertung veröffentlicht wird.

Die veröffentlichten Bewertungen sollten eindeutig sein, ebenso sollte klar sein, aus welchen Einzelbewertungen sie sich zusammensetzen. Das Einstellungsdatum der Einzelbewertungen sollte genannt sein, damit der Nutzer bei Bedarf einen Bewertungsverlauf ablesen kann. Mehrfachbewertungen durch ein und denselben Bewerter sollten ausgeschlossen werden.

Definierte Qualitätsparameter

Häufig benutzte Kategorien der Online-Bewertung wie „Freundlichkeit“ sind dehnbare Begriffe und werden von Nutzern unterschiedlich gedeutet. Entsprechend divergierend sind die einzelnen Bewertungen. Ein Bewertungsverfahren wird aussagekräftiger, wenn die bewerteten Kategorien eindeutig sind. Die Frage: „Ist der Arzt kompetent?“ kann nicht klar beurteilt werden. „Kann ich erkennen, ob und wie Arzt und Praxispersonal sich um die Qualität meiner Behandlung bemühen?“ ist hingegen für jeden Patienten gleichermaßen überprüfbar und liefert auch bei verschiedenen Bewertern vergleichbare Ergebnisse. Außerdem können rechtliche Aspekte (Einsicht in die Unterlagen, Zweitmeinung, Datenschutz) als Qualitätsparameter dienen sowie Fragen zum Umgang („Bezieht der Arzt mich in die Behandlungsentscheidungen ein?“). Eine Reihe solcher definierter Qualitätsparameter hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) mit seiner Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“ vorgelegt. Die dort entwickelten Parameter haben sich als Grundlage wissenschaftlicher Untersuchungen zu Arztbewertungsportalen etabliert ¹.

Interessenkonflikte

Eine verlässliche Information macht transparent, welche Interessen sie verfolgt. Dazu gehört ganz wesentlich die Offenlegung der Finanzierung, aber auch anders gearteter Geschäftsbeziehungen der Betreiber zu Personen, Institutionen oder Unternehmen, die ein kommerzielles/finanzielles Interesse an der Verbreitung oder Unterdrückung der entsprechenden Information haben. Finanziert sich ein Portal zum Beispiel durch kostenpflichtige Einträge von Ärzten, muss dies deutlich gemacht werden, da der Kreis der bewerteten Ärzte dadurch begrenzt und ein Vergleich nur eingeschränkt möglich ist. Auch eine nachvollziehbare Darstellung der Anzahl gelisteter Ärzte (pro Region oder Fachgebiet) im Verhältnis zur Anzahl bewerteter Ärzte ist daher für den Nutzer eine wichtige Information.

¹ Emmert M, Maryschick M, Eisenreich S, Schöffski O; Arztbewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen?, Gesundheitswesen.

Die Transparenz hinsichtlich Interessenkonflikten ist jedoch in der Regel schwer zu beurteilen: Beurteilt werden kann nur, was offensichtlich ist. Durch geschickte Darstellung, Gründung von Betreiberfirmen usw. können Geschäftsbeziehungen erfolgreich verschleiert werden. Dies herauszufinden erfordert oft eine aufwändige Recherche.

Telemediengesetz

Das Telemediengesetz regelt seit 2007 den rechtlichen Rahmen für so genannte Telemedien, und fasst die zentralen Rechtsvorschriften für das Internet zusammen. Den Umgang mit personenbezogenen Daten regelt das Datenschutzgesetz. Die Gestaltung von Bewertungsportalen muss dem Recht der Bewerteten auf informationelle Selbstbestimmung ebenso Rechnung tragen wie dem Recht des Bewertenden auf freie Meinungsäußerung. Das Telemediengesetz verpflichtet Anbieter dazu, das Handeln in einem solchen Portal grundsätzlich unter Pseudonym zu ermöglichen, unabhängig davon, ob sich der Nutzer zuvor mit seinen Echtdateen identifizieren muss. Die Anbieter sind verpflichtet, die erforderlichen technischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit zu treffen, insbesondere müssen sie den massenhaften Export oder Download von Profildaten verhindern. Auch Suchmaschinen dürfen auf diese Daten nur zugreifen, sofern der Nutzer dem ausdrücklich zugestimmt hat. Schließlich muss der Nutzer die Möglichkeit haben, sein Profil auf einfache Weise selbst zu löschen. Auch sollten die Anbieter nach einem definierten Zeitraum Daten löschen beziehungsweise zu vom Nutzer festgelegten Fristen sperren.

(Siehe auch: www.telemediengesetz.net.)

Umgangsformen

Als Bezeichnung guter Umgangsformen im Netz hat sich der Begriff „Netiquette“ durchgesetzt, eine Zusammensetzung aus dem englischen „net“ (Netz) und dem französischen „Etiquette“ (Umgangsform). Dabei soll vor allem nicht vergessen werden, dass am anderen Ende der Kommunikationskette auch ein Mensch sitzt. Zu den Geboten der Netiquette gehören unter anderem:

- angemessener Ausdruck und Inhalt (zum Beispiel keine Beleidigungen, keine Verleumdungen);
- Lesbarkeit (zum Beispiel korrekter Satzbau, keine Kürzel oder Akronyme, Verzicht auf konstante Großschreibung);
- Respekt des Urheberrechts (zum Beispiel Zitate nur mit Quellenangaben, keine Plagiate und Übernahme längerer Textpassagen).

Um diese Umgangsformen auch bei einem Bewertungsportal zu garantieren, sollten Freitexteingaben in regelmäßigen, nicht zu großen Zeitabständen redaktionell geprüft werden.

Literatur

1. Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin: Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? Checkliste für Patientinnen und Patienten. ÄZQ-Schriftenreihe Band 34. Internet: www.arztcheckliste.de.
2. Emmert M, Maryschick M, Eisenreich S, Schöffski O; Arztbewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen? Gesundheitswesen 2009; 70: e18-e27.

Impressum

Herausgeber

Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung
Wegelystraße/Herbert-Lewin-Platz
10623 Berlin

Autoren

Corinna Schaefer MA

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (Koordination und Redaktion)

Dr. PH Sylvia Sänger

Gesundheits-Uni am Universitätsklinikum Jena, ehemals Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Raimund Dehmlow

Ärztekammer Niedersachsen

Klaus Balke

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Ass. jur. Barbara Berner

Gemeinsame Rechtsabteilung der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung

Dipl. Vw. Norbert Butz

Bundesärztekammer

Ines Chop

Bundesärztekammer

Dr. med. Franziska Diel

Kassenärztliche Bundesvereinigung

PD Dr. med. Maria Eberlein-Gonska

Landesärztekammer Sachsen

Gunter Hauptmann

Kassenärztliche Vereinigung Saarland

Dr. med. Harald Herholz, MPH

Kassenärztliche Vereinigung Hessen

Roland Ilzhöfer

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Ingrid Quasdorf

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Ulrike Schmitt

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Dr. med. Johann Wilhelm Weidringer

Bayerische Landesärztekammer

Prof. Dr. Günter Ollenschläger

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Internet

www.baek.de

www.kbv.de

www.azq.de

www.arztbewertungsportale.de

Version 1.00 – 15. Dezember 2009

© 2009 