

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„AOK-Arztnavigator“
mit den Qualitätskriterien
„Gute Praxis Bewertungsportale,
Qualitätsanforderungen für
Arztbewertungsportale“

www.arztbewertungsportale.de

Herausgeber:
Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung



Impressum

Herausgeber

- Bundesärztekammer (BÄK)
www.baek.de
- Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)
www.kbv.de

Gutachterinnen/Gutachter

- **Dr. Sabine Schwarz und Corinna Schaefer, M. A.**
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Redaktion und Pflege

Koordination und Redaktion

Dr. Sabine Schwarz und Corinna Schaefer , M. A.

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und
Kassenärztlicher Bundesvereinigung)



Korrespondenzadresse

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555
E-Mail: arztbewertungsportale@azq.de

Internet: www.azq.de
www.arztbewertungsportale.de

Version 1.0 – 23. Juni 2011

© 

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	4
1. Einleitung.....	7
2. Information zum Portalbetreiber.....	10
3. Vorgehen.....	12
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	14
5. Kommentar.....	36

Zusammenfassung

Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale im Internet. Daraufhin wandte sich der AOK Bundesverband mit der Bitte an das ÄZQ, das in Entwicklung befindliche Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte/AOK-Arztnavigator“ zu analysieren: Ein vorläufiges Gutachten wurde vom ÄZQ im April 2010 erstellt. Seit Mai 2011 – nach knapp einjähriger Pilotphase – können Versicherte der teilnehmenden Krankenkassen (AOK und Barmer GEK) nun bundesweit Ärztinnen/Ärzte beurteilen. Die Arztsuche ist frei zugänglich. Für die Qualitätsbewertung des aktuellen „AOK-Arzt navigators“ wurde die aktualisierte Fassung des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (Februar 2011) zugrunde gelegt, in die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren 2010 eingeflossen sind.

Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „AOK-Arztnavigator“ (www.aok-arztnavi.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Juni 2011. Die „Ja-“ bzw. „Nein“-Antworten wurden von den Gutachterinnen/Gutachtern inhaltlich begründet. Kamen die Gutachterinnen/Gutachter zu einer unterschiedlichen Einschätzung, wurden die Fragen einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens erzielt werden.

Ergebnisse

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung erfüllte der „AOK-Arztnavigator“ 35 von 42 Bewertungskriterien. 6 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Ein Kriterium wurde als nicht anwendbar gewertet und bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses nicht berücksichtigt. Damit erfüllt das Portal „AOK-Arztnavigator“ die Kriterien der Checkliste zu 85% (35 von 41 anwendbaren Kriterien).

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „AOK-Arztnavigator“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	11. Aktualität der Arzteinträge
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme
4. Bezug zum Telemediengesetz	17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis
5. Datenschutzerklärung	18. Regeln und Umgangsformen
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	24. Darstellung des Bewertungsverlaufs
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	42. Barrierefreiheit
8. Finanzierung des Angebots	
9. Trennung von Werbung und Inhalt	
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	
12. Vertragsärztliche Versorgung	
13. Keine Preisvergleiche	Nicht anwendbar
14. Weitergabe personenbezogener Daten	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung*
15. Löschung personenbezogener Daten	
19. Trefferdarstellung	
20. Methodik des Bewertungsverfahrens	
21. Eindeutige Bewertungskriterien	
22. Ermittlung des Bewertungsverfahrens	
23. Darstellung des Bewertungsergebnisses	
25. Mindestanzahl an Bewertungen	
26. Registrierung	
28. Möglichkeit zur Gegendarstellung	
29. Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen	
30. Vorgehen bei Missbrauch	
31. Überprüfung von Bewertungen	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen	
35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver	

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
37. Verständliche Darlegung der Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen*	
33. redaktionelle Überprüfung der Freitexte*	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik*	

*Die Kriterien 3, 33 und 36 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die den Kriterien zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Das Kriterium 27 wurde als „nicht anwendbar“ eingestuft, ohne dass die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Dieses Kriterium wurde daher aus der Berechnung des Gesamtergebnisses herausgenommen.

Schlussfolgerung

Der AOK-Arztnavigator entspricht mit 35 erfüllten von 41 anwendbaren Kriterien einem hohen Qualitätsstandard. Als einziges der bislang geprüften Portale erfüllt er die Forderung nach einer Mindestanzahl an Bewertungen. Auch der Fragebogen entspricht hohen Anforderungen. Werbefreiheit und Ausschluss von „Premieeinträgen“ tragen zur Transparenz bei der Ergebnisdarstellung bei. Der Verzicht auf Freitextfelder sichert Schutz vor Diffamierung und Diskriminierung, kann aber gleichzeitig einen Verlust an relevanter Information für den Nutzer bedeuten.

Nicht erfüllt wurden die Kriterien zur Aktualität der Arzteinträge, Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme und Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis, Darlegung von Regeln und Umgangsformen für die Bewertung, Darstellung des Bewertungsverlaufs und Barrierefreiheit. Hier wären Verbesserungen möglich und wünschenswert. Das Kriterium „Information von Ärztinnen/ Ärzten vor der Veröffentlichung der Bewertung“ konnte nicht angewendet werden. Zwei Kriterien, die bei der Begutachtung der Projektskizzen vom Mai 2010 auf Grund der Angaben des Portalbetreibers noch als erfüllt gewertet wurden (Barrierefreiheit und Regeln für Umgangsformen) konnten in der aktuellen Online-Version nicht als erfüllt angesehen werden.

Einleitung

Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben sich im Dezember 2009 im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt (Checkliste „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009 im Internet: www.arztbewertungsportale.de)^{1, 2}. Die Anforderungen dieser Checkliste beziehen sich auf juristische (besonders datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte.

Nach Veröffentlichung der Checkliste wurde von mehreren Seiten die Forderung erhoben, die Qualität der bereits existierenden und in Entwicklung befindlichen Arztbewertungsportale mit Hilfe der Checkliste darzustellen. Daraus resultierte im Dezember 2009 der Auftrag von BÄK und KBV an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten und die Webangebote regelmäßig zu überprüfen.

Im Rahmen des Clearingverfahrens des ÄZQ, welches 2010 erstmals durchgeführt wurde, haben Gutachterinnen/Gutachter aus dem ÄZQ und dem Expertenkreis Arztbewertungsportale zehn Portale an Hand des Kriterienkatalogs "Gute Praxis Arztbewertungsportale" (Version 1.0 – Dezember 2009) bewertet. Die Qualität der überprüften Arztbewertungsportale war zum Zeitpunkt der Bewertung (Mai bis September 2010) sehr unterschiedlich. Das beste Webangebot erfüllte 85% (34 von 40) und das schlechteste 30% (12 von 40) der Qualitätskriterien.³ Einige Kriterien (z. B. notwendige Mindestanzahl an Bewertungen) erfüllte kein Arztbewertungsportal, andere Anforderungen (z. B. Barrierefreiheit) wurden nur von wenigen erfüllt. Im Oktober 2010 erhielten alle Betreiber begutachteter Portale den sie betreffenden Bericht zur Kenntnis. Acht Portalbetreiber nutzten die Möglichkeit, ihr Gutachten innerhalb von zwei Wochen zu kommentieren. Aus diesen Stellungnahmen geht hervor, dass die meisten Betreiber die Qualitätsberichte zum Anlass genommen haben, ihr Webangebot zu überarbeiten. Im Kriterienkatalog geforderte Angaben (z. B. zur Finanzierung des Angebots oder zum Datenschutz) und Maßnahmen (z. B. die Möglichkeit zum Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis oder zur Gegendarstellung) sind teilweise eingeführt worden, teilweise sollen sie zeitnah umgesetzt werden.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale hat gezeigt, dass der Anforderungskatalog in der Praxis gut einsetzbar ist. Dennoch ergab sich Überarbeitungsbedarf. Für die 2. Auflage wurden die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren für Arztbewertungsportale eingearbeitet. So wurden die Kriterien z. B. durch Erläuterungen spezifiziert und thematisch in Clustern zusammengefasst. Zudem wurden zwei neue Kriterien aufgenommen: Die Checkliste besteht nun aus 42 Anforderungskriterien. Die aktuelle Auflage des Anforderungskatalogs wurde gemeinsam

¹ Schaefer C, Ollenschläger G; Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, Deutsches Ärzteblatt.

² Schaefer C, Schwarz S; Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen.

³ Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G; Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten, Deutsches Ärzteblatt.

mit Vertreterinnen/Vertretern der Bundespsychotherapeutenkammer und der Bundeszahnärztekammer weiterentwickelt.

Das verlässliche Arztbewertungsportal

- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz;
- enthält ein Impressum, das Aufschluss über die Identität des Betreibers gibt, eine E-Mail-Adresse ist angegeben;
- verzeichnet das Datum 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 beziehungsweise 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 Schmähekritik.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Februar 2011)

Angesichts der Veröffentlichung des überarbeiteten Anforderungskatalogs und der Schnellebigkeit des Internets (z. B. Launch neuer Portale, Weiterentwicklung bestehender Portale oder Einstellung neuer Informationen auf Webseiten) soll das Clearingverfahren nach einem Jahr – 2011 – wiederholt werden.

Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage 2011)

Die aktuelle Version des Anforderungskatalogs ist im Internet abrufbar:

<http://www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>

Informationen zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale 2011

Auf der Internetseite des ÄZQ zum Thema Arztbewertungsportale (<http://www.arztbewertungsportale.de>) sind weiterführende Informationen zum Clearingverfahren 2010 verfügbar. Dort können auch die Gutachten und die dazugehörigen Stellungnahmen der überprüften Portale sowie die jeweiligen Stellungnahmen – sofern die Betreiber zugestimmt haben – eingesehen werden.

1.1 Angaben zur Finanzierung des Clearingverfahrens

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) in Trägerschaft von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV). Es ist deren gemeinsames Kompetenzzentrum für medizinische Leitlinien, Patienteninformationen, Patientensicherheit, Evidenzbasierte Medizin und medizinisches Wissensmanagement.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale wird vom ÄZQ im Auftrag seiner Träger gemäß Beschluss vom 15.12.2009 durchgeführt. Es wird ausschließlich durch BÄK und KBV im Rahmen des ÄZQ-Etats finanziert. Die Gutachten sind für die Betreiber der bewerteten Portale nicht kostenpflichtig. Finanzielle Zuwendungen durch die Betreiber bewerteter Portale oder andere Interessengruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

1. Information zum Portalbetreiber

Das Projekt zur Online-Arztsuche und -bewertung wurde von der Weissen Liste und dem AOK Bundesverband initiiert und später gemeinsam mit der Barmer GEK weiterentwickelt. Fachlich begleitet wurde die Entwicklung des Portals von einem Beirat (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/beirat.44.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011). Laut Angabe im Impressum des „AOK-Arzt navigators“ ist die Bertelsmann Stiftung als Träger der Weissen Liste verantwortlich für die Webseite des Bewertungsportals (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011). Die Bertelsmann Stiftung ist eine selbstständige Stiftung des privaten Rechts im Sinne von Abschnitt 1 des Stiftungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen mit Sitz in Gütersloh (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html>; Zugang geprüft am 17.06. 2011). Die Bertelsmann Stiftung wird durch den Vorstand vertreten (Dr. Gunter Thielen, Liz Mohn, Dr. Jörg Dräger und Dr. Brigitte Mohn) Zu den Projektpartnern der Weissen Liste gehören laut Angabe auf den Internetseiten des „AOK-Arzt navigators“ verschiedene Patienten- und Verbraucherorganisationen (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/partner.17.de.html> und <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011).

Innerhalb einer knapp einjährigen Pilotphase haben AOK-Versicherte aus Berlin, Hamburg und Thüringen rund 45.000 Fragebögen zu ihren Ärztinnen/Ärzten ausgefüllt (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.38.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011). Seit Anfang Mai 2011 können nun alle Versicherte der AOK und der Barmer GEK niedergelassene Ärzte online beurteilen (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.38.de.html>; Zugang geprüft am 17.07.2011). Dazu müssen sie sich mit ihrer Kassen-Nummer und Versichertennummer registrieren. Die Arztsuche ist frei zugänglich. Noch befindet sich das Projekt in der Aufbauphase (vgl. Webseite: <http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/das-projekt.17.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011). Die gemeinsame Arztsuche und -bewertung ist auf Internetseiten der drei Projektpartner zu finden und firmiert unter folgenden Namen (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.38.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011):

- Weisse Liste (www.weisse-liste.de/arzt.de)
- AOK-Arztnavigator (www.aok-arztnavi.de)
- Barmer GEK-Arztnavi (www.arztnavi.barmer-gek.de)

Zu dem Ziel des Projekts findet man folgende Angabe: „Die Projektinitiatoren wollen einen Beitrag zu mehr Transparenz im Gesundheitswesen leisten und eine verlässliche Orientierungshilfe für die Arztwahl von Patienten und Versicherten schaffen. Dazu entwickeln sie ein nicht-kommerzielles und nutzerfreundliches Arztinformationssystem mit hoher methodischer Güte. Die Arztsuche neuer Qualität soll dem Informationsinteresse der Patienten dienen, aber auch dem Interesse der




Ärzeschaft an einer fairen und belastbaren Befragungsmethodik gerecht werden. Die Initiatoren reagieren damit auf den weitgehend ungedeckten Informationsbedarf in der Bevölkerung und auf den berechtigten Anspruch der Patienten und Versicherten auf Information über die Qualität der Gesundheitsversorgung.“ (vgl. Webseite: <https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html>; Zugang geprüft am 17.06.2011).

2.1 Vorläufige Bewertung (2010): Hintergrund und Ergebnisse

Nach Erscheinen der Version 1.0 des Anforderungskatalogs im Dezember 2009 wandte sich der AOK-Bundesverband an das ÄZQ mit der Bitte, eine vorläufige Qualitätseinschätzung des „AOK-Arzt navigators“ auf der Grundlage der 40 Fragen der Checkliste vorzunehmen. Zum Zeitpunkt der Überprüfung (19. - 23. April 2010) befand sich der „AOK-Arzt navigator“ noch in der Entwicklung. Eine Online-Version des Ergebnisportals stand dem ÄZQ nicht zur Verfügung: Daher konnte nur ein vorläufiges Gutachten erstellt werden, da wesentliche Kriterien zum Zeitpunkt der Begutachtung nicht objektiv überprüfbar waren. Das Portal „Weisse Liste-Ärzte/ AOK-Arzt navigator“ erreichte, soweit es sich nach den eingereichten Unterlagen beurteilen ließ, einen hohen Abdeckungsgrad bei den Kriterien der Checkliste (35 von 40 Kriterien, 87,5%) – vorausgesetzt, dass der Betreiber alle in der schriftlichen Selbstauskunft und im Gespräch zugesagten Maßnahmen zur Erreichung seiner Ziele umsetzt. Das vorläufige Gutachten zum Arztbewertungsportal „Weisse Liste/ AOK Arzt navigator“ vom 6. Mai 2010 kann im Internet abgerufen werden unter: www.arztbewertungsportale.de.

2. Vorgehen

Relevante Gesundheits- und Arztportale mit deutschlandweiter Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurden von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der überarbeiteten Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Februar 2011)“ überprüft. Bei unterschiedlichen Einschätzungen der Gutachterinnen/Gutachter wurden die Fragen diskutiert und einer erneuten Bewertung unterzogen. Die Ergebnisse wurden jeweils in einer tabellarischen Übersicht zusammengefasst, kommentiert und begründet. **Grundsätzlich wurden nur solche Informationen und Angaben in die Bewertung einbezogen, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt beziehungsweise beschrieben wurden.**

 Ja	Für eine Beantwortung mit „Ja“ müssen die erforderlichen Angaben zur Erfüllung eines Kriteriums auf den Portalseiten transparent und verständlich dargelegt werden oder das Kriterium nach Ansicht des Anwenders erfüllt sein.
 Nein	Ein Kriterium wird mit „Nein“ bewertet, wenn: <ul style="list-style-type: none">• es nach Meinung des Anwenders nicht erfüllt ist (zum Beispiel: Die Navigation ist nicht leicht handhabbar);• auf den Portalseiten eindeutig dargelegt wird, dass ein Kriterium aus dem Anforderungskatalog nicht erfüllt wird (zum Beispiel: Es wird angegeben, dass Ärzte keinen Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis einlegen können);• etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder transparent dargelegt wird;• Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten.
 Nicht anwendbar	Diese Antwortmöglichkeit betrifft Kriterien, die aufgrund der besonderen Konzeption einiger Portale nicht beurteilt werden können.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Februar 2011)

Jedes der 42 Kriterien wurde anhand einer der drei möglichen Antwortkategorien („Ja“, „Nein“ oder „Nicht anwendbar“) eingestuft. Kriterien, die mit „Ja“ bewertet wurden, gelten als „erfüllt“. Mit „Nein“ wurden Kriterien bewertet, die nach Ansicht der Gutachterinnen/Gutachter nicht erfüllt wurden. Wenn die Portalkonzeption keine Aussage zu einem Kriterium zuließ, so wurde es mit „nicht anwendbar“ beurteilt. Nicht anwendbare Kriterien wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet, damit das Bewertungsergebnis nicht negativ beeinflusst wird. Testbewertungen von Ärztinnen/Ärzten wurden im Rahmen der Qualitätsbewertung nicht standardmäßig durchgeführt. Gaben Gutachterinnen/Gutachter für ein Portal dennoch Arztbewertungen ab, so werden diese Ergebnisse im Kommentar dargelegt.

3.1 Verlauf der Qualitätsbewertung für das Portal „AOK-Arztnavi“

Internetseiten unterliegen einem ständigen Wandel: Neue Informationen werden online gestellt, ältere werden aus dem Netz entfernt. Daher ist eine transparente und nachvollziehbare Darstellung des Bewertungsverlaufs von Arztbewertungsportalen für die Qualitätsdarlegung dieser Internetseiten besonders relevant. Das Portal „AOK-Arztnavigator“ wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander bewertet.

Bewertungsverlauf der Qualitätsbewertung mit der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Februar 2011) von „AOK-Arztnavigator“:

- | | |
|----------------|---|
| 1. Bewertung: | Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 07.06.2011 und 08.06.2011 |
| 2. Bewertung: | Corinna Schaefer, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 15.06.2011 und 16.06.2011 |
| Konsentierung: | 16.06.2011 |

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 17.06.2011.

3. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			Ein Impressum ist vorhanden. Ein Link zum Impressum ist leicht zu finden. Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			Es gibt Kontaktformulare für Versicherte, Nutzerinnen/Nutzer und Ärztinnen/Ärzte, z. B. am unteren rechten Bildschirmrand oder im Impressum. Darüber hinaus werden auch auf anderen Portalseiten bzw. in redaktionellen Beiträgen des Portals Kontaktmöglichkeiten für verschiedene Anlässe bzw. Links zu den Formularen dargelegt. Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/fuer-versicherte.57.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/fuer-aerzte.24.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/kontaktbertelsmann-stiftung.48.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.18.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/datenschutzanfrage.59.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/kontakt-fuer-nutzer.41.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?			X*	Der „AOK-Arztnavigator“ ist kein kommerzielles Portal. Ein Disclaimer „Haftungsausschluss“ ist vorhanden. Der entsprechende Link ist leicht zu finden. Des Weiteren gibt es Nutzungsbedingungen für den Fragebogen Weisse Liste-Ärzte. Zudem werden Hinweise zur Nutzung des Portals im Allgemeinen gegeben. Das Kriterium wird als erfüllt gewertet, weil die dem Kriterium zu Grunde liegende For-

Gesetzliche Vorgaben

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				<p>derung erfüllt wurde.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/haftungsausschluss.52.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/nutzungsbedingungen.157.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.43.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			<p>Im Impressum wird der Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet. Dort werden Angaben zur Verantwortlichkeit für den Inhalt der Webseite dargelegt.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			<p>Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden. Der Link ist leicht zu finden.</p> <p>Laut Angabe bleiben Nutzerinnen/Nutzer bei der Benutzung des Portals anonym. In der Datenschutzerklärung werden Informationen zur Speicherung von personenbezogenen Daten (z. B. IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffs) dargelegt: Eine Auswertung dieser Daten erfolgt nur anonym für statistische Zwecke. Des Weiteren findet man Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten, Anmeldung zur Versichertenbefragung, Nutzerkonten und Sicherheit. Eine Weitergabe personenbezogener Daten erfolgt laut Angabe nur an Dienstleister der Bertelsmann Stiftung (siehe auch Kriterium 14).</p> <p>Auch bei der Registrierung zur Versichertenbefragung für den AOK-Arztnavigator wird auf die Datenschutzerklärung hingewiesen. Informationen zum Datenschutz sind auch unter der Rubrik „Häufige Fragen zur Methode“ zu finden.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/datenschutz.29.de.html und https://registrierung-aok24.aok.de/arztnavigator/ und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-methode.23.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Datenschutz-Vorgaben bei der Befragung beachtet?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Im Impressum findet man den Hinweis, dass die Bertelsmann Stiftung Betreiber der Internetseiten ist. Dort wird auch dargelegt, dass die Online-Arztuche gemeinsam vom Projekt Weisse Liste, der AOK und der BARMER GEK entwickelt wird. Auf den Portalseiten wird zudem das Logo der Weissen Liste angezeigt.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p>Auf der Webseite „Projektpartner“ werden weitere Angaben dargelegt. Dort findet man auch eine Auflistung der Projektpartner und der beteiligten Dienstleister. Als Projektpartner der Weissen Liste werden folgende Organisationen verzeichnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertelsmann Stiftung • Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE e. V. • Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V. • Forum chronisch Kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband e. V. • Sozialverband VdK Deutschland e. V. • Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/partner.17.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/dienstleister.49.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p>In anderen redaktionellen Inhalten werden ebenfalls Informationen zum Projekt (z. B. Projektbeirat oder Hintergründe) dargelegt.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/beirat.44.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html (siehe Abschnitt: „Wer steht hinter dem Projekt?“ und „Was ist die Weisse Liste?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Informationen zum Projekt und seinen Partnern sind leicht zu finden (siehe auch Kriterium 6).</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/hintergrund.15.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/partner.17.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/beirat.44.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
8. Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?	X			<p>Im Impressum findet man folgende Angabe: „Die Entwicklung und der Betrieb des Portals werden vollständig aus Projektmitteln der gemeinnützigen Bertelsmann Stiftung finanziert. Die AOK finanziert die Ansprache ihrer Versicherten zur Teilnahme an der Befragung, zum Beispiel über Versichertenmagazine oder durch ihren Internetauftritt. Die Beteiligung von Experten im Rahmen von Gremientreffen (wissenschaftliche Experten sowie Patienten- und Ärztevertreter) erfolgt ohne Honorar. Die im Rahmen der Treffen anfallenden Reisekosten werden auf Basis von Spesenrichtlinien von den Kooperationspartnern getragen.“ Darüber hinaus wird angegeben, dass die Expertenarbeit ehrenamtlich und ohne Honorar erfolgt. Weitere Informationen werden auch unter der Rubrik „Häufige Fragen zum Projekt“ aufgezeigt.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html (siehe Abschnitt: „Hinweise“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/beirat.44.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html (siehe Abschnitt: „Wie wird das Projekt finanziert?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	X			<p>Das Portal ist werbefrei und nicht-kommerziell. Unter „Häufige Fragen zum Projekt“ wird u. a. auf die Werbefreiheit hingewiesen. Laut Angabe werden bezahlte Platzierungen ausgeschlossen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/ und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zum-projekt.21.de.html (siehe Abschnitt: „Ist die Nutzung des Portals kostenfrei?“ und „Wie wird das Projekt finanziert?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.31.de.html (siehe Download: Informationsdokument zum Projekt) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p>Das Kriterium wird mit „Ja“ beantwortet, weil Werbung und Inhalt insofern getrennt sind, als Werbung vom Betreiber ausgeschlossen wird. Die Rationale hinter dem Kriterium ist damit als „erfüllt“ anzusehen.</p>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			<p>Laut Angabe im Impressum und in anderen redaktionellen Beiträgen wird das Ärzteverzeichnis von der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit bereitgestellt. Die Kontaktdaten der Stiftung Gesundheit werden im Impressum angezeigt. Nutzerinnen/Nutzer und Ärztinnen/Ärzte können der Adressredaktion melden, wenn ein Eintrag fehlt oder nicht mehr aktuell ist. Bei den einzelnen Arzteinträgen werden zudem detaillierte Angaben zu den Quellen [z. B. (1) Quelle: Stiftung Gesundheit/ Arzt-Auskunft oder (2) Quelle: Stiftung Gesundheit/Arzt-Auskunft, hier: Selbstauskunft des Arztes] aufgeführt.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/impressum.28.de.html (siehe Abschnitt: „Ärzteverzeichnis“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/fuer-aerzte.25.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Woher stammen die Adressdaten der Ärzte, die in der Suche verzeichnet sind?“ und „Wie aktuell sind die Arzteinträge?“)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				<p>und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-methode.20.de.html#a7 (siehe Abschnitt „Woher stammen die Adressdaten der Ärzte, die auf diesen Seiten beurteilt werden können?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Auf den Portalseiten wird dargelegt, dass das Ärzteverzeichnis von der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit bereitgestellt wird, jedoch wären weiterführende Informationen, woher die Adressen der „Arzt-Auskunft“ an sich stammen, wünschenswert.</p>
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?		X		<p>Keine Datumsangaben bei den Arzt- bzw. Praxiseinträgen gefunden.</p> <p>Man findet jedoch folgende Hinweis: „Für die Aktualisierung der Stammdaten ist die Adressredaktion der Stiftung Gesundheit zuständig. Diese setzt verschiedene Maßnahmen zur Aktualisierung ein. So wird zum Beispiel jede Praxis einmal pro Jahr angeschrieben. Zudem finden kontinuierliche Aktualitätsprüfungen sämtlicher Adressdaten statt.[...] Bei jeder Suche in diesem Portal werden die Adressdaten aktuell abgerufen.“ Daraus geht die Aktualität der verwendeten Daten nicht hervor. Die Stiftung Gesundheit hingegen zeigt in ihrem Verzeichnis bei jedem Eintrag ein Aktualitätsdatum an.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Wie aktuell sind die Arzteinträge?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?	X			<p>Bei den Arzteinträgen werden allgemeine Informationen zu einer Ärztin/einem Arzt – wie Abrechnung: Kasse, Privat, Selbstzahler oder Patientenservice – dargelegt. Anhand der Informationen können Nutzerinnen/Nutzer erkennen, ob Ärztinnen/Ärzte an der Versorgung von gesetzlich versicherten Patientinnen/Patienten beteiligt sind.</p>
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			<p>Es wurden keine Angaben zu Preisvergleichen gefunden.</p>

Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>Folgende Angaben werden in der Datenschutzerklärung gemacht: „Die Bertelsmann Stiftung fragt an einigen Stellen im Portal über Download- und Kontaktformulare personenbezogene Daten ab (z. B. E-Mail-Adresse). Die Bertelsmann Stiftung erhebt, verarbeitet und nutzt diese eingegebenen personenbezogenen Daten für den Betrieb der Weissen Liste und wird dabei die in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Datenschutzgesetze beachten. Eine Weitergabe der Daten erfolgt nur an Dienstleister der Bertelsmann Stiftung, die in ihrem Auftrag für den Betrieb der Weissen Liste tätig werden. Diese Dienstleister sind zuvor auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet worden. Sollte die Bertelsmann Stiftung gesetzlich oder per Gerichtsbeschluss verpflichtet sein, wird sie die Daten an die auskunftsberechtigten Stellen übermitteln.“</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/datenschutz.29.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-methode.20.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X			<p>Angaben zur Löschung personenbezogener Daten werden in der Datenschutzerklärung dargelegt: Daten für Versicherte werden gespeichert (Benutzername und Kennwort) solange die Registrierung besteht. Versicherte können jederzeit ihr Nutzerkonto löschen lassen. Außerdem findet man folgenden Hinweis: „Sofern ein Versicherter seine Vertragsbeziehung zu seiner Krankenkasse beendet, wird das Nutzerkonto im Rahmen eines regelmäßigen anonymisierten Abgleichs mit den Registrierungsbeständen der Krankenkasse als ungültig gekennzeichnet.“</p> <p>Nutzerinnen/Nutzer können jederzeit Auskunft über ihre gespeicherten personenbezogenen Daten erhalten. Des Weiteren wird dargelegt, dass die Ergebnisse der Arztbewertung ab dem Abgabedatum 24 Monate bestehen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/datenschutz.12.de.html (siehe Abschnitt „Nutzerkonten“ und „Auskunftsrecht“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.43.de.html (siehe Abschnitt „Was passiert mit meinen Beurteilungen?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?		X		<p>Keine Angaben gefunden: Es gibt keinen Hinweis auf eine aktive Information aller Ärztinnen/Ärzte (z. B. auch bei Änderungen). Eine einmalige Information aller Ärzte über die Aufnahme ist nach Auskunft des Betreibers (auf Rückfrage) erfolgt, wie eine Information neu hinzukommender Ärzte (z.B. nach Praxisübernahme) gewährleistet wird, ist nicht dargelegt.</p> <p>Es wird auf mehreren Portalseiten jedoch angegeben, dass die Arzteinträge von der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit stammen (siehe Kriterium 10). Laut Angabe wird jede Praxis einmal pro Jahr angeschrieben. Das wird jedoch nicht als eine Information über die Aufnahme in das Portal angesehen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Wie aktuell sind die Arzteinträge“) (Zugang geprüft am 17.06.201)</p>

Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?		X		<p>Keine Angaben gefunden. Der Verweis auf Kontaktformulare für Ärztinnen/Ärzte allein reicht nicht aus.</p> <p>Man findet den Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte ihre Ergebnisse und die Möglichkeit zur Bewertung sperren lassen können. Ein entsprechender Hinweis erscheint dann.</p> <p>Informationen, ob man die Praxisdaten jedoch komplett aus dem Verzeichnis löschen kann, wurden nicht gefunden, Da die Arzteinträge von der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit stammen (siehe Kriterium 10) müssten entsprechende Informationen ggf. auf den Internetseiten der „Arzt-Auskunft“ oder der Stiftung Gesundheit von Ärztinnen/Ärzten gesucht werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Welche Möglichkeiten habe ich als Arzt im Portal?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.125.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?		X		Keine Hinweise gefunden: Weder in den frei zugänglichen noch in den passwortgeschützten Bereichen werden Regeln für Bewertungen und Umgangsformen (z.B. den Hinweis, den Fragebogen wahrheitsgemäß auszufüllen) dargelegt.
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X			Die Suchergebnisse sind zunächst nach Entfernungen angeordnet. Die Ergebnisliste kann sortiert werden. Die Trefferdarstellung wird z. B. bei einem „Rundgang durch die Online-Arztuche“ und bei „Häufige Fragen“ in der Arztuche erläutert. Zudem findet man den Hinweis, dass bezahlte Platzierungen oder ähnliche Einflussnahmen ausgeschlossen sind. Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Wie sind die Tabellen in der Arztuche sortiert?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/tour_aok/index.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html (siehe Abschnitt: „Ist die Nutzung des Portals kostenfrei?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			Derzeit können sich nur Versicherten der am Projekt beteiligten Krankenkassen für die Bewertung anmelden und somit in die komplette Befragung einsehen. Jedoch sind diese Fragen auch für Leserinnen/Leser einer Bewertung frei einsehbar. Interessierte können den Fragebogen als pdf-Dokument – nach Anmeldung – komplett heruntergeladen. Zahlreiche allgemeine Informationen zur Entwicklung und zur Methodik des Bewertungsverfahrens werden dargelegt. Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-methode.20.de.html (siehe Abschnitte: „Wie wurde die Befragung entwickelt?“ und „Nach welchen Kriterien können Versicherte ihre Ärzte beurteilen?“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/download-fragebogen.50.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/methode.16.de.html

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				<p>und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/weiterfuehrende-hinweise-zu-den-ergebnissen.57.de.html (siehe auch Link zum Methodendokument)</p> <p>und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/vorschau-fragebogen.148.de.html</p> <p>und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.18.de.html</p> <p>und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/methode.16.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			<p>Der Befragung liegt ein wissenschaftlich validierter Fragebogen zu Grunde. Die Bewertungskriterien sind eindeutig: Die einzelnen Fragen sind eindeutig formuliert. Antwortkategorien werden vorgegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/vorschau-fragebogen.148.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/weiterfuehrende-hinweise-zu-den-ergebnissen.57.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/methode.16.de.html (Zugang geprüft am 17.076.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Ob alle abgefragten Details für eine Nutzerin/einen Nutzer tatsächlich relevant sind, kann sie/er selbst beurteilen, wenn man den Fragebogen liest (z. B.: „Frau XY bezieht mich in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen ein.“ ist nicht für jeden ein Qualitätskriterium: Informativer wäre vielleicht die Frage, ob Frau XY erfragt, ob der Patient in die Entscheidung einbezogen werden möchte.)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			<p>Differenzierte Kriterien werden abgefragt. Derzeit können sich nur Versicherte der am Projekt beteiligten Krankenkassen für die Bewertung anmelden und somit die komplette Befragung einsehen. Jedoch sind die Fragen, die beantwortet werden, auch für Leserinnen/Leser einer Bewertung frei einsehbar. Interessierte können den Fragebogen als pdf-Dokument – nach Anmeldung – komplett herunterladen. Informationen zur Erarbeitung des Fragebogens werden dargelegt (siehe auch Kriterium 20 und 21)</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/vorschau-fragebogen.148.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/weiterfuehrende-hinweise-zu-den-ergebnissen.57.de.html (siehe auch Link zum Methodendokument) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			<p>Die Darstellung des Bewertungsergebnisses ist eindeutig: Es wird in Balken und Prozentangaben angezeigt. Des Weiteren werden Erklärungen und Interpretationshilfen gegeben. Unter der jeweiligen Trefferdarstellung oder Bewertung einer Ärztin/eines Arztes werden weitere Erläuterungen („Legende: Längere Balken zeigen höhere Zustimmung an. Der dunklere Farbton zeigt Werte oberhalb des Durchschnitts, der hellere unterhalb.“) gegeben. Fährt man mit der Maus über die Balken erhält man weitere Informationen zur Ergebnisinterpretation. Im „Online-Rundgang“ werden Informationen zur Ergebnisdarstellung angeboten.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/weiterfuehrende-hinweise-zu-den-ergebnissen.57.de.html (siehe Abschnitt: „Was bedeutet die gestrichelte Linie im Balken?“ und „Worauf muss ich bei der Interpretation der Ergebnisse achten?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/tour_aok/index.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				<p><i>Anmerkung:</i> Bei der Ergebnisdarstellung wird ein sogenanntes Tracer-Item verwendet. Die Frage zur „Weiterempfehlungsbereitschaft“ („Würden Sie diesen Arzt Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?“) wird bei der Trefferdarstellung angezeigt. Es wäre wünschenswert, wenn kenntlich gemacht würde, dass es sich dabei nicht um eine Gesamtnote, sondern um eine ausgewählte Frage des Fragebogens handelt.</p>
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?		X		<p>Keine Datumsangabe für die abgegebenen Bewertungen, z. B. der letzten Bewertung, gefunden.</p> <p>Es werden keine einzelnen Beurteilungen mit Pseudonym der Bewerterinnen/Bewerter aufgeführt. Alle Antworten werden zusammengeführt und zu jeder/jedem einzelnen Ärztin/Arzt in der Arztsuche dargestellt. Zur Aktualität der Ergebnisse erhält man folgende Angabe: „Die Antworten der Versicherten sind ab dem Zeitpunkt der Abgabe zwei Jahre lang gültig und fließen in die Berechnung der Ergebnisse ein. Bei einer großen Mehrheit der Versicherten, die an der Befragung teilgenommen haben, lag der Arztbesuch zum Zeitpunkt der Beurteilung nicht länger als drei Monate zurück. Füllt ein Patient den Fragebogen erneut aus, so wird die ältere Beurteilung automatisch überschrieben.“ Zudem wird aufgeführt, dass Beurteilungen nur 24 Monate gültig sind (siehe Kriterium 15). Diese allgemeinen Angaben reichen nicht aus, um mögliche Veränderungen im Bewertungsverlauf darzustellen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/weiterfuehrende-hinweise-zu-den-ergebnissen.57.de.html (siehe Abschnitt: „Woher stammen die Ergebnisse?“ und „Wie aktuell sind die Ergebnisse?“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.43.de.html (siehe Abschnitt: „Was passiert mit meinen Beurteilungen?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?	X			<p>Bewertungsergebnisse werden erst ab zehn Beurteilungen pro Ärztin/Arzt veröffentlicht. Die Anzahl der vorliegenden Bewertungen werden bei der Treffer- und Ergebnisdarstellung angegeben. Generell werden nur zusammengeführte Bewertungen in der Ergebnisdarstellung angezeigt (siehe Kriterium 24).</p> <p>Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung waren nur für wenige Ärztinnen/Ärzte die Bewertungsergebnisse freigeschaltet: Es wird jedoch bei der Arztsuche darauf hingewiesen, dass das Portal sich noch in der Aufbauphase befindet.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.43.de.html (siehe Abschnitt: „Was passiert mit meinen Beurteilungen?“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.18.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/das-projekt.17.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/startseite.2.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.31.de.html (siehe Download: Informationsdokument zum Projekt) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
26. Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?	X			<p>An der Befragung können nur Versicherte der teilnehmenden Krankenkassen. Dafür ist zunächst eine Registrierung mit Kassen-Nummer und Ihre Versichertennummer notwendig. Danach muss der Versicherte sich einen Benutzernamen und ein Passwort für das Befragungsportal einrichten und eine E-Mail-Adresse angeben. Diese muss verifiziert werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/das-projekt.17.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/startseite.2.de.html und https://registrierung-aok24.aok.de/arztnavigator/ und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.43.de.html (siehe Abschnitte: „Wer kann an der Befragung teilnehmen?“ und „Was muss ich tun, wenn ich an der Befragung teilnehmen will?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/datenschutz.12.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?			X*	<p>Bei den Informationen für Ärztinnen/Ärzte wird angegeben, dass sie sich regelmäßig über neu eingehende Beurteilungen informieren lassen können. Ärztinnen/Ärzte haben die Möglichkeit sich in einem persönlichen (kostenfreien) Arztbereich anzumelden: Sie können sich nach der Anmeldung per E-Mail tagesaktuell, wöchentlich, monatlich oder einmal im Quartal über neue Beurteilungen informieren lassen. Ärzte werden über die Veränderung der aggregierten Gesamtnote informiert. Eine Einsicht in Einzelbewertungen kann angefordert werden.</p> <p>Damit ist eine Information der Ärzte nach Wunsch gewährleistet. Eine Information vor Veröffentlichung der Bewertung ist insofern nicht zu leisten, als keine Einzelbewertung angezeigt oder kommentiert wird, sondern ein aus mindestens zehn Ergebnissen zusammengesetztes Gesamtergebnis.</p> <p>Das Kriterium wird daher als „nicht anwendbar“ gewertet und geht nicht in die Berechnung des Gesamtergebnisses ein.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.18.de.html</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				(Zugang geprüft am 17.06.2011)
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X			<p>Bei den Informationen für Ärztinnen/Ärzte wird angegeben, dass sie Befragungsergebnisse sichtbar kommentieren können. Die Beurteilungsmöglichkeiten kann auch gesperrt werden: Dafür ist eine Authentifizierung im persönlichen Arztbereich notwendig. Der Service ist kostenlos.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.125.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Welche Möglichkeiten habe ich als Arzt im Portal?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.31.de.html (siehe Download: Informationsdokument zum Projekt) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X			<p>In „Häufige Fragen zur Nutzung des Portals“ bei der Arztsuche findet man folgenden Hinweis: „Sollten Sie trotzdem eine Manipulation vermuten, können Sie uns gern über die entsprechenden Kontaktformulare informieren. Wir werden den Sachverhalt dann schnellstmöglich prüfen.“ Es werden Links zu Kontaktformularen angegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Beurteilungen aus der Befragung überprüft? Und was kann ich tun, wenn ich eine Manipulation der Ergebnisse vermute?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/fuer-aerzte.25.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/index.51.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die Kontaktformulare sind nicht spezifisch für die Meldung von Missbrauch angedacht, sondern werden auch für andere Anlässe (z. B. Fragen zur Nutzung des Portals, Aktualisierung von Praxisangaben oder Fragen zum Projekt) verwendet. Hier wäre ein spezifisches Formular oder eine E-Mail-Adresse nur für den Zweck der Missbrauchsmeldung – auch direkt bei den Praxisbewertungen – wünschenswert.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				Wünschenswert wäre zudem, eine Aufforderung zur Missbrauchsmeldung auf die Startseite zu setzen und darüber hinaus die Adresse beim Abschnitt „Wie schließen Sie Manipulation aus?“ unter „Häufige Fragen zur Methode“ einzufügen. (Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-methode.23.de.html ; Zugang geprüft am 17.06.2011) Sonst entsteht der Eindruck, das Portal sei generell vor Missbrauch sicher.
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?	X			<p>Folgender Hinweis wurde gefunden (siehe auch Kriterium 29): „Sollten Sie trotzdem eine Manipulation vermuten, können Sie uns gern über die entsprechenden Kontaktformulare informieren. Wir werden den Sachverhalt dann schnellstmöglich prüfen.“ Weiterführende Informationen zum Umgang mit Missbrauchsmeldungen wurden nicht identifiziert, z. B. Zeitrahmen der Rückmeldung, Eingangsbestätigung an den Missbrauchsmelder oder Vorgehen bei Missbrauchsmeldungen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Beurteilungen aus der Befragung überprüft? Und was kann ich tun, wenn ich eine Manipulation der Ergebnisse vermute?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p>Auf eine Testmail wurde innerhalb von drei Tagen geantwortet. Eine Eingangsbestätigung wurde nicht versandt, wäre aber wünschenswert.</p>
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			Man findet folgende Angabe: „Mehrfachbeurteilungen eines Arztes und gezielte Manipulationen werden ausgeschlossen, indem die Befragung nur für Versicherte der beteiligten Kassen – anfangs der AOK und der BARMER GEK – passwortgeschützt zugänglich ist. Ein Versicherter kann einen Arzt nur einmal beurteilen, bei einer erneuten Beurteilung werden die älteren Ergebnisse überschrieben. Zudem werden verschiedene Sicherheitsmechanismen und Plausibilitätsprüfungen nach inhaltlichen Auffälligkeiten eingesetzt.“

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Beurteilungen aus der Befragung überprüft? Und was kann ich tun, wenn ich eine Manipulation der Ergebnisse vermute?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-methode.23.de.html (siehe Abschnitt: „Wie schließen Sie Manipulation der Ergebnisse aus?“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	X			<p>Laut Angabe werden verschiedene Sicherheitsmechanismen und Plausibilitätsprüfungen eingesetzt. Erläuterungen, wie Mehrfachbewertungen ausgeschlossen werden, werden aufgeführt (siehe auch Kriterium 31, 34 und 35).</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Beurteilungen aus der Befragung überprüft? Und was kann ich tun, wenn ich eine Manipulation der Ergebnisse vermute?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-methode.23.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?			X*	<p>Beim „AOK-Arztnavigator“ gab es zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung keine Freitextfelder. Vermeidung von Missbrauch und Fehlinformation wird so gewährleistet.</p> <p>Das Kriterium wird als erfüllt gewertet, weil die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung erfüllt wurde.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.18.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/das-projekt.17.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.31.de.html (siehe Download: Informationsdokument zum Projekt) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?	X			<p>Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung werden laut Angabe eingesetzt (z. B. zum Zeitpunkt der Bewertung dürfen nur Versicherte der teilnehmenden Krankenkassen eine Ärztin/einen Arzt nach Registrierung, beurteilen, ältere Bewertungen werden überschrieben, Plausibilitätskontrollen). Folgende Informationen wurde z. B. auf den Portalseiten gefunden: „Schutz vor Manipulationen: An der Befragung können ausschließlich Versicherte der beteiligten Krankenkassen teilnehmen. Durch ein Registrierungsverfahren wird gewährleistet, dass die Teilnehmer einen Arzt nur einmal beurteilen können - so werden Manipulationen wie Mehrfachbeurteilungen verhindert.“ Oder „An der Online-Befragung können nur registrierte Versicherte teilnehmen. Jeder Versicherte kann einen Arzt nur einmal beurteilen, ältere Beurteilungen werden überschrieben. So werden Mehrfachbeurteilungen vermieden.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/das-projekt.17.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.125.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/methode.19.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Beurteilungen aus der Befragung überprüft? Und was kann ich tun, wenn ich eine Manipulation der Ergebnisse vermute?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-methode.23.de.html (siehe Abschnitt: „Wie schließen Sie Manipulation der Ergebnisse aus?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.31.de.html (siehe Download: Informationsdokument zum Projekt) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/datenschutz.29.de.html (siehe Abschnitt: „Anmeldung zur Versichertenbefragung“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Eine Anmeldung im Portal mit falschen Versichertendaten kann – trotz Schutzmaßnahmen – jedoch nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?	X			<p>Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver werden laut Angabe eingesetzt (siehe auch Kriterium 34). Das wird z. B. erreicht, indem nur Versicherte der teilnehmenden Krankenkassen nach Registrierung Ärztinnen/Ärzte beurteilen können (spezieller Loginmechanismus mit Versichertendaten, selbst gewähltem Nutzernamen und Passwort). Verschiedene Sicherheitsmaßnahmen und Plausibilitätskontrollen finden statt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/das-projekt.17.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/informationen-fuer-aerzte.125.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/methode.19.de.html und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html (siehe Abschnitt: „Werden die Beurteilungen aus der Befragung überprüft? Und was kann ich tun, wenn ich eine Manipulation der Ergebnisse vermute?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/zur-methode.23.de.html (siehe Abschnitt: „Wie schließen Sie Manipulation der Ergebnisse aus?“) und http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/pressemitteilungen.31.de.html (siehe Download: Informationsdokument zum Projekt) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Durch eine personenbezogene Anmeldung (Versichertennummer) werden Mehrfachidentitäten erschwert. Ausgeschlossen werden können Täuschungsmanöver jedoch nicht gänzlich. Wünschenswert wäre ein Hinweis darauf unter „Häufige Fragen“.</p>
36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?			X*	<p>Beim „AOK-Arztnavigator“ gab es zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung keine Freitextfelder (siehe Kriterium 33).</p> <p>Das Kriterium wird als erfüllt gewertet, weil die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung erfüllt wurde.</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			<p>Die Zugangsbedingungen werden verständlich und schrittweise dargelegt. Derzeit können nur Versicherte ab dem 15. Lebensjahr von teilnehmenden Krankenkassen eine Bewertung abgeben. Bewertet können nur niedergelassene Ärztinnen/Ärzte, die in den vergangenen 12 Monaten besucht wurden, bewertet werden. Ob und wie das überprüft wird, bleibt unklar. Informationen zur Registrierung etc. werden aufgeführt. Das Portal kann kostenfrei genutzt werden.</p> <p>Vgl. Webseite: https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/startseite.2.de.html und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zum-projekt.42.de.html (siehe Abschnitt: „Ist die Nutzung des Portals kostenfrei?“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-nutzung-des-portals.43.de.html (siehe Abschnitte: „Wer kann an der Befragung teilnehmen?“, „Was muss ich tun, wenn ich an der Befragung teilnehmen will?“ und „Kann mein Arzt erkennen, dass ich an der Befragung teilgenommen habe?“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/zur-methode.20.de.html (siehe Abschnitt: „Wer kann an der Befragung teilnehmen?“ und „Werden die Datenschutz-Vorgaben bei der Befragung beachtet?“) und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/datenschutz.29.de.html (siehe Abschnitt: „Anmeldung zur Versichertenbefragung“) (Zugang geprüft am 17.06.2011)</p>
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			Die Seiten sind überschaubar gegliedert und die Navigation ist leicht handhabbar.
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			Die Inhalte der Arztsuche und der redaktionellen Beiträge sind verständlich
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			<p>Bei der Arztsuche kann nach der Nachname der gesuchten Ärztin/des gesuchten Arztes eingegeben werden: Ein entsprechendes Suchfeld ist vorhanden.</p> <p>Vgl. Webseite:</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N.a.	Kommentare
				http://weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de/ (Zugang geprüft am 17.06.2011)
41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X			Es wurden bei der Überprüfung keine diskriminierenden redaktionellen Beiträge gefunden. Es gibt keine Freitextfelder (siehe Kriterium 33 und 36).
42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?		X		In den redaktionellen Beiträgen des „AOK-Arzt-navigators“ wurden keine Angaben zur Umsetzung der Barrierefreiheit gegeben. Es besteht jedoch die Möglichkeit die Schriftgröße zu verkleinern oder zu vergrößern. Auf der allgemeinen Startseite der Weissen Liste am unteren Bildschirmrand wird das Logo von „Web for all“ eingeblendet. Zudem gibt es auch beim „AOK-Arztnavigator“ einen eher versteckten Hinweis (bei der Auflistung der Dienstleister), dass „Web for all“ bei der Umsetzung der Barrierefreiheit beraten hat. Ein Zertifikat oder eine Bestätigung der Barrierefreiheit nach BITV wurde auf den Seiten des AOK-Arzt-navigators nicht gefunden. Vgl. Webseite: http://www.weisse-liste.de und https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/dienstleister.49.de.html (Zugang geprüft am 17.06.2011)
<u>Anzahl der jeweiligen Antworten</u>	32	8	4*	<u>Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien:</u> 35 von 41 anwendbaren Kriterien (85 %) Nicht anwendbar: 1 Kriterium

N.a.: nicht anwendbar.

*Die Kriterien 3, 33 und 36 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die den Kriterien zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Das Kriterium 27 wurde als „nicht anwendbar“ eingestuft, ohne dass die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Dies Kriterium wurde daher aus der Berechnung des Gesamtergebnisses herausgenommen.

4. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „AOK-Arztnavigator“ (www.aok-arztnavi.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 35 (31 „Ja-Antworten“ und 3 „nicht anwendbare“ Kriterien) von den 42 Kriterien der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Februar 2011). 6 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Ein Kriterium wurde als nicht anwendbar eingestuft und bei der Berechnung des Gesamtergebnisses nicht berücksichtigt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **85%** (35 von 41 anwendbaren Kriterien). In der Tabelle 1 werden die Ergebnisse für die einzelnen Gruppen der Qualitätskriterien aufgeführt.

Tabelle 1: Erfüllung der Qualitätskriterien der einzelnen Cluster

Cluster	Anzahl der jeweiligen Antworten			Anzahl der erfüllten Kriterien
	erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)	nicht anwendbare Kriterien	
Gesetzliche Vorgaben	4	0	1*	5 von 5 (100%)
Vorgaben: Transparenz	7	1	0	7 von 8 (87,5%)
Vorgaben: Datenschutz	2	2	0	2 von 4 (50%)
Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	8	0	3*	10 von 10 anwendbaren Kriterien (100%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	5	1	0	5 von 6 (83%)

*Die Kriterien 3, 33 und 36 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die den Kriterien zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Das Kriterium 27 wurde als „nicht anwendbar“ eingestuft, ohne dass die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Dies Kriterium wurde daher aus der Berechnung des Gesamtergebnisses herausgenommen.

Nachfolgend werden die nicht erfüllten Kriterien ausführlicher dargestellt und Verbesserungsvorschläge dargelegt.

Nicht erfüllte Kriterien

Kriterium 11

„Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung?)“

Zum Zeitpunkt der Bewertung konnten keine Datumsangaben bei den Arzteinträgen gefunden werden. Man findet lediglich den Hinweis, dass die Stiftung Gesundheit für die Aktualisierung der Stammdaten zuständig ist und verschiedene Maßnahmen zur Aktualisierung einsetzt. Darüber hinaus führen die Betreiber an, dass bei der Arztsuche die Adressdaten aktuell abgerufen werden. Der dargebotene Text (siehe Kommentar zum Kriterium 11) suggeriert Tagesaktualität, das betrifft aber wahrscheinlich nur den Transfer der Daten von der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit, die die Adressdaten zur „Weissen Liste“ bereitstellt. Im Arztbewertungsportal „Arzt-Auskunft“ wird bei den Arzteinträgen ein Datum der letzten Aktualisierung („Jüngste Aktualisierung“) angezeigt. Das sollte auch für die Einträge im „AOK-Arztnavigator“ umsetzbar sein. Es sollte zu jedem Arzteintrag eine Datumsangabe der letzten Aktualisierung ergänzt werden, damit die Nutzerin/der Nutzer die Relevanz der Arzteinträge beim „AOK-Arztnavigator“ einschätzen kann.

Kriterium 16

„Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?“

und

Kriterium 17

„Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?“

Es konnten auf dem Portal „AOK-Arztnavigator“ keine Angaben gefunden werden, ob Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in das Portal informiert werden. Es wird lediglich darauf hingewiesen, dass die Arzteinträge von der Stiftung Gesundheit stammen und jede Praxis einmal im Jahr angeschrieben wird. Das wird von den Gutachterinnen/Gutachtern jedoch nicht als eine Information über die Aufnahme in das Portal angesehen. Wünschenswert wäre, dass eindeutig darlegt wird, ob und wie Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in das Portal in Kenntnis gesetzt werden. Dabei sollte nicht nur gewährleistet werden, dass vorhandene Arztpraxen eine entsprechende Mitteilung erhalten, sondern auch Ärztinnen/Ärzte, die eine Praxis neu eröffnen oder übernommen haben. Die Entwicklung eines geeigneten Verfahrens dafür sollte angeregt werden. Ärztinnen/Ärzte, die sich selbst in das Portal eingetragen haben, sollten vom Portalbetreiber eine Aufnahmebestätigung erhalten. Laut Auskunft des Betreibers ist eine einmalige Information an alle derzeit registrierten Ärztinnen / Ärzte bei Start des Portals erfolgt. Dies reicht nach Ansicht der Gutachterinnen nicht aus, um eine kontinuierliche Information zu gewährleisten.

Zudem ist diese Information auf den Seiten des Portals nicht dargestellt und daher für Nutzer nicht auffindbar.

Konkrete Angaben, ob eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis gegeben ist, wurden zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung nicht gefunden. Es wird dargelegt, dass Ärztinnen/Ärzte ihre Ergebnisse und die Möglichkeit zur Bewertung sperren lassen können. Ein entsprechender Hinweis erscheint dann. Jedoch geht daraus nicht hervor, ob Ärztinnen/Ärzte ihre Praxisdaten komplett aus dem Verzeichnis löschen können. Da die Arzteinträge von der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit stammen (siehe Kommentar zum Kriterium 10), müssten entsprechende Informationen gegebenenfalls auf den Internetseiten der „Arzt-Auskunft“ oder der Stiftung Gesundheit von Ärztinnen/Ärzten gesucht werden. Wünschenswert wäre, dass eindeutig dargelegt wird, ob und wie Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis Widerspruch einlegen können. Eine entsprechende Kontaktadresse zu diesem Zweck sollte angegeben werden. Die Löschung eines Eintrags sollte auch möglich sein, wenn er einem öffentlichen Verzeichnis entnommen wurde.

Kriterium 18

„Sind im Portal Regeln für Bewertung und Umgangsformen enthalten?“

Es wurden zum Zeitpunkt der Bewertung keine Angaben zu Regeln für Bewertungen und Umgangsformen gefunden – weder im frei zugänglichen noch im passwortgeschützten Bereich des „AOK-Arzt navigators“. Auch wenn das Portal keine Freitextfelder hat, so wären doch Regeln für die Beantwortung der Kriterien des Fragebogens wünschenswert. Hilfreich wären zudem Hinweise, dass die Benotung wahrheitsgemäß erfolgen soll und keine weiteren Interessen durch die Bewertung seitens der bewertenden Nutzerinnen/ Nutzer verfolgt werden sollen.

Kriterium 24

„Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?“

Im „AOK-Arzt navigator“ werden keine Einzelbeurteilungen aufgeführt. Alle abgegebenen Benotungen werden zusammengeführt und zu jeder/jedem einzelnen Ärztin/ Arzt in der Arztsuche dargestellt. Bewertende Nutzerinnen/Nutzer erhalten den Hinweis, dass ihre Beurteilungen zwei Jahre lang gültig sind und ältere Bewertungen überschrieben werden, sollten diese wiederholt benotet werden. Darüber hinaus wird angeführt, dass bei der großen Mehrheit der Versicherten, die an der Befragung teilgenommen haben, der Arztbesuch nicht länger als drei Monate zurück lag. Diese allgemeinen Angaben reichen jedoch nicht aus, um mögliche Veränderungen im Bewertungsverlauf darzustellen. Es wurden keine Angaben zum Erstellungsdatum der Bewertungen gefunden. Da beim „AOK-Arzt navigator“ aggregierte Bewertungen angezeigt werden, wäre eine Angabe des Datums der letzten Bewertung wünschenswert.

Kriterium 42

„Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?“

Im Portal (redaktionelle Inhalte) wurden keine Angaben beziehungsweise Hinweise zur Barrierefreiheit gefunden. Darüber hinaus wurde auch kein Hinweis auf eine Zertifizierung oder ein Siegel für ein barrierefreies Webangebot identifiziert. Es besteht jedoch die Möglichkeit die Schriftgröße zu verkleinern oder zu vergrößern. Auf der allgemeinen Startseite der Weissen Liste am unteren Bildschirmrand wird das Logo von „Web for all“ eingeblendet (vgl. Webseite: <http://www.weisse-liste.de>; Zugang geprüft am 17.06.2011). Auf den Portalseiten des „AOK-Arzt navigators“ findet man etwas versteckt auch den Hinweis, dass „Web for all“ bei der Beratung hinsichtlich der Barrierefreiheit tätig war – weiterführende Informationen bzgl. der tatsächlichen Umsetzung konnten jedoch von den Gutachterinnen/Gutachtern nicht gefunden werden.

Die Anforderungen an ein barrierefreies Internetportal gemäß der „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ sollten auch vom „AOK-Arztnavigator“ erfüllt werden. Sollte das Fall sein, so wären entsprechende Angaben wünschenswert.