

Zweites Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011 – Stellungnahme zum Gutachten des ÄZQ

**„Übereinstimmung des Arztbewertungsportals „AOK-Arztnavigator“ mit den
Qualitätskriterien „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für
Arztbewertungsportale, Version 1.0, 23.06.2011“**

Datum: 18.08.2011

I. Grundsätzliches zum Clearingverfahren

- 1. Zur Projektkonstellation:** In dem vorliegenden Gutachten findet nur eine Bewertung und Nennung des „AOK-Arzt navigators“ statt. Zwar wird auf die Konstellation im Projekt hingewiesen (S. 4 und 10), die Aufbau logik des Projekts und Portals wird unseres Erachtens allerdings nicht durchgängig deutlich. Richtig ist, dass die Online-Arzt suche im Rahmen einer zeitlich begrenzten Forschungs- und Entwicklungskooperation gemeinsam vom Projekt Weisse Liste, der AOK und der BARMER GEK entwickelt wird. Basis des Arztbewertungsportals ist allerdings die Weisse Liste, Betreiber und damit verantwortliche Stelle ist die Bertelsmann Stiftung. Die beiden Krankenkassen passen das Portal an ihr Design an (Customizing), die Inhalte sind jedoch identisch. Eine Beschränkung Ihrer Bewertung auf den „AOK-Arzt navigator“ wird der Projektkonzeption nicht gerecht. Wir möchten Sie daher bitten, im Gutachten auf die korrekte Konstellation zu verweisen (Weisse Liste als „Ursprungsportal“ mit grafischer Anpassung und Einbindung der Weissen Liste in die Portale der Kassen) und sich nicht allein auf den „AOK-Arzt navigator“ zu beziehen. Für Fragen hierzu stehen wir gern zur Verfügung.
- 2. Gewichtung der Kriterien:** Wir begrüßen, dass die Kriterien in der Neuauflage von 2011 nun geclustert und stärker operationalisiert werden. Insbesondere die Operationalisierung erleichtert es nachzuvollziehen, welche Anforderungen für das jeweilige Kriterium erfüllt sein müssen. Wir möchten dennoch, wie bereits in unserer ersten Stellungnahme 2010, noch einmal nachdrücklich anregen, die Kriterien zu gewichten. Unserer Ansicht nach sollten Anforderungen, die die besondere Seriosität eines Angebots auszeichnen, höher gewichtet werden. Aktuell führt die gewählte Vorgehensweise dazu, dass die Angabe eines Impressums mit dem Einsatz eines hochwertigen und aufwändigen Registrierungsverfahrens bzw. der Vorgabe einer Mindestanzahl an Bewertungen gleichrangig bewertet wird.

Theoretisch könnte ein Portal nahezu alle Kriterien erfüllen, aber kein besonders seriöses Angebot sein, da es beispielsweise bezahlte Rankings gibt, keine Registrierung für die Bewertung erforderlich ist und eine Benotung anhand von Sternen stattfindet. Daher möchten wir anregen, dass die Kriterien, die die Anforderungen weit übertreffen und damit ein besonders seriöses Portal kennzeichnen (z. B. werbefreie Umsetzung, Möglichkeit zur Gegendarstellung, Registrierung, die Mehrfachbewertungen ausschließt), besondere Berücksichtigung bei der Bewertung finden. Kurzum, nach unserer Ansicht sollte eine Gewichtung der Kriterien, mindestens aber eine Skalierung der Erfüllungsgrade stattfinden.

- 3. Vorgehensweise bei der Bewertung:** Sie weisen in Ihrem Gutachten unter „Bewertungshinweise“ auf S. 18 u. a. darauf hin, dass grundsätzlich nur solche Informationen und Angaben in die Bewertung einbezogen werden, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt bzw. beschrieben werden. Demnach kann ein Kriterium als „nicht erfüllt“ gewertet werden, wenn „etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder transparent dargelegt wird“ oder aber „Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten“. Dies kann unserer Ansicht nach in einigen Fällen zu kurz greifen (s. Beispiel Barrierefreiheit weiter unten). Es wäre wünschenswert, wenn das ÄZQ in Fällen wie diesen, bei denen also Unklarheiten bestehen, Rücksprache mit den Portalbetreibern hielte, um diesem *vor der Veröffentlichung* des Gutachtens die Möglichkeit einer Erklärung zu geben.

II. Stellungnahme zu den „nicht erfüllten“ Kriterien

Kriterium 11: Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?

Auf S. 19 im Gutachten heißt es: „Keine Datumsangaben bei den Arzt- bzw. Praxiseinträgen gefunden. (...) Die Stiftung Gesundheit hingegen zeigt in ihrem Verzeichnis bei jedem Eintrag ein Aktualitätsdatum an.“

Aus unserer Sicht werden im Portal ausreichend Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (wie unter <https://arzt.weisse-liste.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html> aufgeführt). Für die Erfüllung des Kriteriums wird in der Neuauflage der Qualitätskriterien allein die konkrete Angabe der letzten Aktualisierung im jeweiligen Arzteintrag genannt.

Wir sind nach Erscheinen der Neuauflage daher auf die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit zugegangen. Diese hatte nach Ihrer Begutachtung der Arzt-Auskunft in 2010 eine Datumsanzeige der letzten Aktualisierung des Arzteintrags in ihrem Framework eingerichtet. Die Information wird uns nun – nach einiger Verhandlungszeit – ebenfalls über die Schnittstelle zur Verfügung gestellt werden. Die Anzeige des Datums ist damit also beauftragt. Sie wird in der jeweiligen Detailansicht eines Arztes ausgegeben werden. Die Einrichtung soll bis Anfang September 2011 erfolgen. Wir bitten dies bei der erneuten Prüfung zu berücksichtigen.

Kriterium 16: „Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?“

Auf S. 21 im Gutachten heißt es: „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.“

Unserer Kenntnis nach sind wir einer der ersten Portalbetreiber überhaupt gewesen, der die Ärzte in einem bundesweiten Mailing über die Aufnahme in das Portal bzw. den Start der Befragung informiert hat. Zudem werden die Ärzte, wie Sie schreiben, einmal im Jahr von der Stiftung Gesundheit über ihren Eintrag in der Arzt-Auskunft informiert. Insofern sehen wir das Kriterium als erfüllt an. Dieses Kriterium als „nicht erfüllt“ zu bewerten, wird nach

unserem Empfinden der bundesweiten, schriftlichen Benachrichtigung nicht gerecht. Selbstverständlich steht es dem ÄZQ frei, seine Anforderungen in dieser Form zu formulieren. Für die Portalbetreiber, die immensen Aufwand betreiben, die Ärzte zu informieren, wäre es hingegen wünschenswert, bei diesem Kriterium stärker zu differenzieren, ob überhaupt informiert worden ist. Wir prüfen, inwiefern es in regelmäßigen Abständen möglich ist, auch Ärzte zu informieren, die sich nach der bundesweiten Benachrichtigung neu niedergelassen oder eine Praxis übernommen haben und damit in das Verzeichnis aufgenommen wurden. Eine detaillierte Darstellung dessen auf der Webseite, wie Sie auf Seite 38 im Gutachten ausführen, ist für uns inhaltlich nicht nachvollziehbar.

Kriterium 17: „Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?“

Wie auch schon in unserer ersten Stellungnahme formuliert, ist die Erhebung und Speicherung geschäftsbezogener Daten der Ärzte nach § 29 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 BDSG zulässig. Demnach dürfen solche Daten erhoben, gespeichert und verändert werden, die „aus allgemein zugänglichen Quellen entnommen werden können (...), es sei denn, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen an dem Ausschluss der Erhebung, Speicherung oder Veränderung offensichtlich überwiegt.“ Ein offensichtliches Überwiegen des schutzwürdigen Interesses der Betroffenen am Ausschluss der Erhebung und Speicherung ist jedenfalls insoweit nicht anzunehmen, wie die Betroffenen die Daten selbst öffentlich gemacht haben (z. B. über ein Praxisschild, eine Praxiswebseite, Online-Branchen- oder Telefonbücher oder Arztsuchen der KVen etc.).

Sollte ein Arzt in keinem öffentlichen Verzeichnis gelistet sein, kann er sich bei der Stiftung Gesundheit aus dem Verzeichnis löschen lassen. Mit der Neuauflage der Checkliste scheint dieses Kriterium aber auch in diesem Fall als „nicht erfüllt“ gewertet zu werden. Dies war im ersten Clearingverfahren hingegen noch der Fall.

Die Nennung dieses Kriteriums unter dem Cluster „Datenschutz“ suggeriert, es handle sich hier um eine gesetzliche Vorgabe. Dies ist nicht der Fall. Insofern würden wir eine Einschränkung dieser Anforderung bei oben genannten Ausnahmen (keine Listung in allgemein zugänglichen Quellen) stark befürworten.

Kriterium 18: Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?

Auf S. 23 im Gutachten heißt es: „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.“

Der Befragung liegt ein wissenschaftlich validierter Fragebogen zu Grunde. Die Bewertungskriterien sind eindeutig, Antwortkategorien werden vorgegeben. Die Anforderung bezieht sich vor allem auf Freitextbewertungen, was Ergebnisse des ersten Clearingverfahrens sowie die Erläuterungen in den ÄZQ-Anforderungen (s. S. 24) belegen: *„Um diese Umgangsformen auch bei einem Bewertungsportal zu garantieren, sollten Freitexteingaben in regelmäßigen, nicht zu großen Zeitabständen redaktionell geprüft*

werden.“ Sofern das Kriterium bei anderen Portalen als „erfüllt“ bewertet wurde, war Grundlage der Zustimmung stets ein Hinweis auf die Angaben bei Freitextbewertungen.¹

Aufgrund des Hinweises in Ihrem zweiten Gutachten, dass sich die Regeln und Umgangsformen nicht nur auf die Freitextfelder, sondern auch auf die Benotung beziehen sollten, haben wir nun im passwortgeschützten Bereich im Befragungsportal folgenden Satz ergänzt: „Bitte füllen Sie den Fragebogen wahrheitsgemäß und nach Möglichkeit vollständig aus.“ Daher erachten wir das Kriterium nun als erfüllt und bitten bei gegenteiliger Meinung um eine entsprechende Mitteilung.

Nichtsdestotrotz möchten wir die Frage stellen, inwiefern ein Hinweis auf Umgangsformen bei einem standardisierten, wissenschaftlichen Befragungsinstrument wirklich sinnvoll ist. Eine Realdatenanalyse der Bewertungen hat ergeben, dass der Fragebogen auch im Feld höchst valide und reliabel misst und keine negative Verzerrung der Ergebnisse zu verzeichnen ist. Weiterhin möchten wir darauf verweisen, dass bei uns die Fragen personalisiert werden („Dr. Mustermann hört mir gut zu“), so dass stets eine Erinnerung an den Arzt / die Ärztin und die entsprechende Behandlung stattfindet.

Kriterium 24: Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?

Auf S. 26 im Gutachten heißt es: „Keine Datumsangabe für die abgegebenen Bewertungen, z. B. der letzten Bewertung, gefunden. Es werden keine einzelnen Beurteilungen mit Pseudonym der Bewertenden/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. (...) Diese allgemeinen Angaben reichen nicht aus, um mögliche Veränderungen im Bewertungsverlauf darzustellen.“

Diese Bewertung ist aus unserer Sicht so nicht nachvollziehbar. Im ersten Gutachten wurde dieses Kriterium als „nicht anwendbar“ gewertet. Dies erachten wir aus folgenden Gründen für unsere Portalkonzeption als weiterhin gültig: Zum einen sieht das Konzept genau nicht vor, dass Einzelbewertungen im Portal einsehbar sind, sondern es ist (wie an anderer Stelle in der Checkliste des ÄZQ gefordert) eine Mindestanzahl an Bewertungen vor Veröffentlichung erforderlich. Die Ergebnisse werden stets nur aggregiert ausgegeben. Zum anderen könnten die Bewertungen aus datenschutzrechtlichen Gründen gar nicht mit Pseudonymen und Datumsanzeige dargestellt werden, da damit die Rechte der bewertenden Patienten verletzt würden. Da die Anzeige des Datums geeignet ist, ihre Identität preiszugeben, würde durch die Erfüllung dieser Anforderung der Datenschutz missachtet und damit eine der wichtigsten Projektpremissen unterlaufen.

In den Qualitätsanforderungen heißt es weiter, dass auch bei aggregierten Bewertungen die Angabe des Datums der letzten Bewertung wünschenswert wäre. Dafür wäre in unserer Portalkonzeption erforderlich, dass die Bewertung samt Datum im Ergebnisportal vorgehalten bzw. gespeichert wird. Diese Information ist aus folgenden Gründen zu diesem Zeitpunkt aber nicht mehr mit der Bewertung verknüpft: Ärzte haben nach § 34 BDSG einen Auskunftsanspruch bzgl. der zu ihrer Person gespeicherten Daten. Bei Speicherung des Datums der Bewertung (an dieser Stelle) müssten wir diesen dann folgerichtig ihre

¹ So z. B. „Jeder Nutzer hat sich anständig zu betragen, die sogenannte Netikette einzuhalten und Respekt walten zu lassen. Unwahre Tatsachenbehauptungen, Schmähungen, Verleumdungen und ehrabschneidende Äußerungen sind unzulässig und werden nicht veröffentlicht.“ oder „Im Zusammenhang mit Empfehlungen und Bewertungen sind im Interesse aller Nutzer ausschließlich sachliche und wahre Begebenheiten zulässig. Unsachliche Angaben sowie Behauptung falscher Tatsachen sind nicht gestattet. Reine Schmähkritik ist verboten.“

Einzelbewertungen inkl. dieser Angabe übermitteln, was unter Umständen – und immer nur darum geht es bei datenschutzrechtlichen Einschätzungen – die Identität des Nutzers aufdecken könnte. Nun könnte man argumentieren, dass man das Datum von der Bewertung extrahiert und nicht an den Arzt übermittelt. Es ist aber davon auszugehen, dass es Gerichte gäbe, die diese Einschränkung des Auskunftsrechts des Arztes nicht akzeptieren würden, auch wenn die Gefahr bestünde, dass die Identität des Bewertenden damit durch den Arzt aufgedeckt werden könnte.

Aus diesen Gründen sehen wir die „allgemeinen Angaben“ zur Aktualität der Bewertungen als ausreichend an und möchten anregen, Ihre Vorgaben² datenschutzrechtlich zu überprüfen. Unserer Meinung nach sollte dieses Kriterium auf unser Portal als „nicht anwendbar“ bewertet werden.

(Anmerkung: Im Gutachten auf S. 28 erwähnen Sie beim Kriterium 27: „Eine Einsicht in Einzelbewertungen kann angefordert werden.“ Damit wird auf den o. g. Auskunftsanspruch nach BDSG hingewiesen. Insofern ist der Sachverhalt korrekt. Wir bitten dennoch dringend darum, dies zu streichen, da der Eindruck entsteht, es handle sich um einen exklusiven Service im Portal. Vielen Dank.)

Kriterium 42: Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?

Seite 35: „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. (...) Ein Zertifikat oder eine Bestätigung der Barrierefreiheit nach BITV wurde auf den Seiten des AOK-Arzt navigators nicht gefunden.“

Bei der technischen Realisierung und inhaltlichen Gestaltung des Portals wurde stets größtes Augenmerk darauf verwandt, das Portal barrierefrei zugänglich zu gestalten. So kann beispielsweise einfach und auch ohne Java-Script navigiert werden, die Seiten sind per Tastatur als alternative Steuerungsmöglichkeit zur Maus bedienbar, es gibt aussagekräftige Alternativ-Link- und Bildtexte sowie ausreichende Helligkeitskontraste.

Da dieses Kriterium laut Ihren Anforderungen als erfüllt gewertet wird, wenn sich eine Bestätigung der Barrierefreiheit durch einen externen Dritten oder aber Hinweise im Portaltext wiederfindet und nicht, wenn das Portal tatsächlich barrierefrei zugänglich ist, haben wir einen Hinweis im Portal ergänzt, siehe <https://arzt.weisse-liste.de/barrierefreiheit.165.de.html>.

Die Angaben zeigen, dass mit Stand vom 04.05.2011 das Portal durch „WEB for ALL“ in einem projektbegleitenden Test und einem Screenreader-Test auf Barrierefreiheit überprüft worden ist. Grundlage für die Überprüfung war die Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV), die für deutsche Behörden die Barrierefreiheit definiert. Die Anlage zu dieser Verordnung besteht aus einer Checkliste mit Anforderungen, die gestaffelt nach zwei Prioritätsstufen detaillierte Bedingungen für ein barrierefreies Webdesign formulieren.

Daher erachten wir das Kriterium als erfüllt und bitten bei gegenteiliger Einschätzung um eine entsprechende Mitteilung.

² „Bei aggregierten Bewertungen ist die Angabe des Datums der letzten Bewertung wünschenswert.“ und „Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten für jede Bewertung das Erstellungsdatum und gegebenenfalls das Pseudonym des bewertenden Nutzers angegeben werden.“