

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„**Topmedic**“
mit den Qualitätskriterien
„Gute Praxis Bewertungsportale,
Qualitätsanforderungen für
Arztbewertungsportale“

www.arztbewertungsportale.de

Herausgeber:
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin
für
Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung



© 2012 

Impressum

Herausgeber

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
für

Bundesärztekammer (BÄK)

www.baek.de

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

www.kbv.de

Gutachterinnen/Gutachter

Dr. Sabine Schwarz und Dr. Julia Köpp

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Koordination und Redaktion

Dr. Sabine Schwarz

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 – 15. Juni 2012

©  ÄZQ

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1. Einleitung	7
2. Information zum Portalbetreiber.....	10
3. Vorgehen	12
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	14
5. Kommentar	28

Zusammenfassung

Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) erstmalig auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale. Daraus resultierte der Auftrag an das ÄZQ, die Qualität solcher Webangebote zu überprüfen: 2010 wurde das 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale des ÄZQ auf Grundlage des Anforderungskatalogs durchgeführt. Zu jedem Portal wurde ein ausführliches Gutachten erstellt, das die Portalbetreiber zur Kenntnis und mit der Möglichkeit zur Stellungnahme erhielten. Des Weiteren wurden die Qualitätskriterien ab Oktober 2010 weiterentwickelt. Die 2. Auflage des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde 2011 veröffentlicht (im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>). Vor diesem Hintergrund und in Anbetracht der Tatsache, dass Informationen im Internet ständigen Veränderungen unterliegen, wird das Clearingverfahren erneut durchgeführt.

Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „Topmedic“ (www.topmedic.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im September bis Oktober 2011 und am 12. Januar 2012. 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 „Topmedic“ 29 von 42 Bewertungskriterien. 13 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „Topmedic“ die Kriterien der Checkliste zu 69%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „Topmedic“

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

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
41. Keine Diskriminierungen	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „Topmedic“ erfüllt rund 70% der Qualitätskriterien. Alle Kriterien aus dem Cluster „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt. Zudem zeichnet sich das Portal durch eine hohe Nutzerfreundlichkeit aus: Nur die Anforderung nach Barrierefreiheit wurde in der Gruppe „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ mit „Nein“ bewertet. Zudem bietet die redaktionelle Kontrolle aller abgegebenen Arztbewertungen vor der Veröffentlichung Schutz vor unseriösen Einträgen.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge sowie Hinweis, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt) und „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Regeln und Umgangsformen oder notwendige Mindestanzahl an Bewertungen). Wünschenswert ist zudem, dass Ärztinnen/Ärzte über ihre Aufnahme in das Verzeichnis informiert werden. Des Weiteren sollten Verbesserungen und Ergänzungen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation erfolgen. Wünschenswert ist darüber hinaus ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit sogenannten „Premium-Einträgen“ (kostenpflichtige Mitgliedschaft bei „Topmedic“) im Portal besonders hervorgehoben werden.

1. 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 abrufbar unter: www.arztbewertungsportale.de)^{1, 2}. Die Anforderungen dieser Checkliste beziehen sich auf juristische (besonders datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte.

Nach Veröffentlichung des Anforderungskatalogs wurde von mehreren Seiten die Forderung erhoben, die Qualität der bereits existierenden und in Entwicklung befindlichen Arztbewertungsportale mithilfe 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 Online-Plattformen anhand 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 der begutachteten Portale den sie betreffenden Bericht zur Kenntnisnahme. 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 neue Auflage des Katalogs („Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; 2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) wurden die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren für Arztbewertungsportale eingearbeitet. So wurden die Kriterien z. B. durch Erläuterungen spezifiziert und thematisch in

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.

Clustern zusammengefasst. Zudem wurden zwei neue Kriterien aufgenommen: Die Checkliste besteht nun aus 42 Anforderungskriterien. Die aktuelle Auflage des Anforderungskatalogs wurde gemeinsam mit Vertreterinnen/Vertretern der Bundespsychotherapeutenkammer und der Bundeszahnärztekammer weiterentwickelt.

Das gute 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 zur Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

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

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

Für das 2. Clearingverfahren 2011/2012 wurden die Arztbewertungsportale, die im Zeitraum von Mai bis September 2010 überprüft worden sind, erneut bewertet. Des Weiteren wurden marktrelevante Webangebote, die 2011 neu hinzugekommen sind, einbezogen.

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

Die aktuelle Version des Anforderungskatalogs ist im Internet abrufbar:
www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf

Informationen zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale

Auf der Internetseite des ÄZQ zum Thema Arztbewertungsportale (www.arztbewertungsportale.de) sind weiterführende Informationen zu den beiden Clearingverfahren verfügbar. Dort können auch die Gutachten 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 anderer Interessengruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

2. Information zum Portalbetreiber

Im Impressum wird angegeben, dass das Portal „Topmedic“ ein Service der „ArztData“ GmbH in Hamburg ist (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/impressum/>; Zugang geprüft am 12.01.2012). Die ArztData GmbH erfasst als Adressanbieter alle Arztadressen, Zahnarztadressen und die Kontaktdaten anderer Leistungserbringer in Deutschland (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/> und <http://www.arztdata.de/>; Zugang geprüft am 12.01.2012). Im Impressum von „Topmedic“ wird Bodo Kröger als Geschäftsführer genannt (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/impressum/>; Zugang geprüft am 12.01.2012).

Zur Arztsuche und -bewertung bei „Topmedic“ wird Folgendes dargelegt: „TopMedic ist ein Online-Portal, in dem Sie Ärzte in Ihrer Nähe suchen und bewerten können. Mit jeder Arztbewertung helfen Sie wiederum anderen Patienten, einen für sie passenden Arzt zu finden. Das Team von TopMedic hat den Anspruch, grundsätzlich alle Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten etc. zu verzeichnen und investiert viel Aufwand in die Pflege des Ärzteverzeichnisses.“ (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/>; Zugang geprüft am 12.01.2012). Neben Ärztinnen/Ärzten und anderen medizinischen Berufsgruppen können in dem Portal Pflegeeinrichtungen und ambulante Pflegedienste sowie Apotheken und Kliniken gesucht und benotet werden (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/>; Zugang geprüft am 12.01.2012). Laut einer Pressemitteilung fallen rund 70% der Bewertungen für Ärztinnen/Ärzte auf „Topmedic“ positiv aus (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/patienten-geben-ihren-aerzten-gute-noten/>; Zugang geprüft am 12.01.2012).

Darüber hinaus wird dargelegt, dass „Topmedic“ Mitglied im gemeinsamen „Arzt-Empfehlungspool“ deutscher Gesundheitsportale ist (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/patienten-geben-ihren-aerzten-gute-noten/>, <http://www.topmedic.de/>, und <http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm>; Zugang geprüft am 12.01.2012). In diesem Pool führen Bewertungsportale ihre Ergebnisse zusammen. Laut Angabe des Betreibers wurden bei „Topmedic“ unter dem Dach des „Arzt-Empfehlungspools“ bislang etwa 140.000 Empfehlungen und Kommentare abgegeben (vgl. Webseite: <http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/patienten-geben-ihren-aerzten-gute-noten/>; Zugang geprüft am 12.01.2012).

2.1 Ergebnisse des 1. Clearingverfahrens für Arztbewertungsportale 2010




Beim 1. Clearingverfahren 2010 erfüllte das Arztbewertungsportal „Topmedic“ 24 von 40 Bewertungskriterien des ersten Anforderungskatalogs zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale („Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009). 16 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und galten folglich als nicht erfüllt. Nicht erfüllt wurden z. B. Finanzierung des Angebots, Bezugsquellen für Arzteinträge, Aktualität der Arzteinträge, Registrierung, Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen und Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver. Bei der damaligen Überprüfung erfüllte das Portal „Topmedic“ die Kriterien der Checkliste zu 60%.

Die Betreiber von „Topmedic“ hatten einer Veröffentlichung des Gutachtens vom 25. Oktober 2010 und ihrer Stellungnahme auf der Internetseite des ÄZQ zu Arztbewertungsportalen www.arztbewertungsportale.de zugestimmt. Die Dokumente sind dort frei einsehbar.

Aufgrund der Konkretisierung der Kriterien des neuen Anforderungskatalogs und Veränderungen auf den Webseiten des jeweiligen Arztbewertungsportals (z. B. Einstellung neuer redaktioneller Inhalte oder Weiterentwicklung der Plattformen) können sich die Ergebnisse zwischen dem 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale 2010 und dem erneuten Clearingverfahren 2011/2012 unterscheiden und ggf. zu einer besseren oder schlechteren Bewertung führen.

3. 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 – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) 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 miteinbezogen, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt bzw. 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 intransparent 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 – Januar 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 „Topmedic“

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 „Topmedic“ wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander bewertet.

Bewertungsverlauf der Qualitätsbewertung mit der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Aufl. – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) von „Topmedic“:

1. Bewertung:	Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter); Überprüfung der Online-Zugänge: 06.10.2011
2. Bewertung:	Dr. Julia Köpp, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter); Überprüfung der Online-Zugänge: 21.09.2011/ 22.09.2011/ 04.10.2011
Konsentierung:	07.10.2011

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 12.01.2012.

4. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			Ein Impressum ist vorhanden. Es ist leicht zu finden. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/impressum/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			Eine E-Mail-Adresse wird im Impressum angegeben. Zudem gibt es ein Kontaktformular: Der Link „Kontakt“ ist am oberen Bildschirmrand leicht zu finden. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/impressum/ und http://www.topmedic.de/kontakt/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X			Nutzungsbedingungen sind hinterlegt. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			Im Impressum sind die wesentlichen Anbieterinformationen leicht zu finden (z. B. Anschrift, Rechtsform oder Kontaktinformationen). Der Bezug zum Telemediengesetz wird in der Datenschutzerklärung gewährleistet. Dort steht Folgendes: „Ihre Daten werden so geschützt, wie es die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere das Telemediengesetz, vorsehen.“ Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/impressum/ und http://www.topmedic.de/datenschutz/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden. Sie ist leicht zu finden. In der Datenschutzerklärung wird dargelegt, welche Daten erhoben und ob diese an Dritte weitergegeben werden. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/datenschutz/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Die Identität des Betreibers, die „ArztData GmbH“, wird dargelegt, z. B. im Impressum oder unter den FAQ.</p> <p>Zudem findet man auf der Startseite am linken unteren Bildschirmrand folgenden Hinweis: „TopMedic ist ein Service von ArztData – Arztadressen für den Gesundheitsmarkt“. Klickt man diesen Hinweis an gelangt man zu der Internetseite der „ArztData GmbH“ (vgl. Webseite: http://www.arztdata.de; Zugang geprüft am 12.012012).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/impressum/ und http://www.topmedic.de/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „7. Wie finanziert sich TopMedic?“) und http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Die Identität des Betreibers ist leicht zu finden (siehe Kommentar zum Kriterium 6). Die Angaben werden auf mehreren Portalseiten dargelegt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/impressum/ und http://www.topmedic.de/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „7. Wie finanziert sich TopMedic?“) und http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?	X			<p>In den FAQ wird dargelegt, dass „Topmedic“ ein Service der „ArztData GmbH“ ist. Zudem wird angegeben, dass der Service durch diese GmbH und durch „Premium-Einträge“ finanziert wird. Ärztinnen/Ärzte können kostenpflichtig Mitglied bei „Topmedic“ werden („Premium-Einträge.“)</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „7. Wie finanziert sich TopMedic?“) und http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	X			<p>Das Portal ist werbefrei.</p> <p>Es wird lediglich am linken Bildschirmrand darauf hingewiesen, dass „Topmedic“ ein Service der „ArztData GmbH“ und Mitglied im sogenannten „Arzt-Empfehlungspool“ ist. Zudem gibt es einen Link zu einem Angebot zur Suchoptimierung („Medizin-SEO“). Diese Hinweise bzw. Links sind von den Inhalten der Arztsuche und -bewertung abgegrenzt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Laut Angabe des Betreibers finanziert sich das Portal auch über „Premium-Einträge“ (siehe Kommentar zum Kriterium 8). Ein „Premium-Eintrag“ (kostenpflichtige Mitgliedschaft bei „Topmedic“) wird im Portal besonders hervorgehoben (siehe auch Kommentar zum Kriterium 19). Hinweise auf die besondere Darstellung der „Premium-Einträge“ wurden in den redaktionellen Beiträgen, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, nicht gefunden. Hier wären Ergänzungen wünschenswert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „7. Wie finanziert sich TopMedic?“) und http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			<p>In den FAQ findet man den Hinweis, dass die Adressen aus einem öffentlichen Verzeichnis stammen. Zudem ist der Portalbetreiber, die „ArztData GmbH“, ein Adressanbieter für den Gesundheitsmarkt. Außerdem können sich Ärztinnen/Ärzte selbst in das Verzeichnis eintragen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „1. Woher haben Sie meine Adresse?“) und http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/ und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/marketing-fuer-aerzte/ und http://www.topmedic.de/service/ und http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<i>Anmerkung:</i> Es wäre hilfreich, wenn genauer erläutert wird, was mit „einem öffentlichen Verzeichnis“ gemeint ist, z. B. Artsuche der Kassenärztlichen Vereinigungen oder „Gelbe Seiten“.
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?		X		Keine Datumsangaben bei den Arzt- bzw. Praxiseinträgen gefunden. Man findet jedoch Angaben, die darauf hindeuten, dass das Arztverzeichnis gepflegt wird. Des Weiteren können Nutzerinnen/ Nutzer veraltete Arzteinträge an „Topmedic“ melden: Bei den „Praxisinfos“ gibt es den Button „Die Adresse im Verzeichnis ist veraltet“. Allerdings geht aus diesen Hinweisen die Aktualität der verwendeten Daten nicht eindeutig hervor. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „5. Ist das Verzeichnis von TopMedic vollständig?“) und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?		X		Bei den jeweiligen „Praxisinfos“ und in den redaktionellen Inhalten wurden keine Angaben oder Hinweise gefunden. Man findet den Hinweis, dass das Portal den Anspruch hat, grundsätzlich alle Arztadressen zu verzeichnen. Zudem wird Folgendes dargelegt: „Alle approbierten Ärzte, Zahnärzte, Psychologische Psychotherapeuten und andere praktizierende Mediziner sind bei TopMedic mit ihrem kostenlosen Grundeintrag willkommen“. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/ueber-topmedic/ und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/marketing-fuer-aerzte/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			Es wurden keine Hinweise auf Preisvergleiche gefunden.

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>In der Datenschutzerklärung findet man den Hinweis, dass personenbezogene Daten nur zur Beantwortung von Anfragen, Abwicklung von Verträgen oder für die technische Administration verwendet werden. Diese Daten werden nur an Dritte übermittelt, wenn dies für die Vertragsabwicklung oder für Abrechnungszwecke nötig ist und man zuvor eingewilligt hat. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Für die Abgabe einer Bewertung ist keine Registrierung notwendig; diese erfolgt anonym (siehe Kommentar zum Kriterium 26).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/datenschutz/ (siehe Rubrik: „2. Nutzung und Weitergabe personenbezogener Daten“) (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X			<p>Laut Datenschutzerklärung kann man die Einwilligung zur Speicherung personenbezogener Daten (siehe Kommentar zum Kriterium 14) jederzeit widerrufen. Zudem wird Folgendes aufgeführt: „Die Löschung der gespeicherten personenbezogenen Daten erfolgt, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen, wenn ihre Kenntnis zur Erfüllung des mit der Speicherung verfolgten Zwecks nicht mehr erforderlich ist oder wenn ihre Speicherung aus sonstigen gesetzlichen Gründen unzulässig ist.“</p> <p>Darüber hinaus gibt „Topmedic“ Auskunft über die gespeicherten Daten. Die E-Mail-Adresse des Datenschutzbeauftragten wird in der Datenschutzerklärung angegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/datenschutz/ (siehe Rubriken: „2. Nutzung und Weitergabe personenbezogener Daten“ und „3. Auskunftsrecht“) (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?		X		<p>Keine Angaben gefunden.</p> <p>Ärztinnen/Ärzte können sich selbst in das Verzeichnis eintragen und einen Mitgliedsantrag stellen (siehe Kommentar zum Kriterium 10).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/marketing-fuer-aerzte/ und http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf und http://www.topmedic.de/arztsuche/ und http://www.topmedic.de/</p>

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				nutzungsbedingungen/ und http://www.topmedic.de/service/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?	X			Ärztinnen/Ärzte, die im Portal nicht verzeichnet sein wollen, können sich an „Topmedic“ wenden. Zudem gibt es bei den „Praxisinfos“ den Button „Ich bin Leistungserbringer und will nicht genannt werden“. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Fragen: „4. Ich möchte nicht bei TopMedic verzeichnet sein. Was kann ich tun?“ und „5. Ist das Verzeichnis von TopMedic vollständig?“) (Zugang geprüft am 12.01.2012)

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?		X		<p>In den Nutzungsbedingungen werden Hinweise zu Regeln und Umgangsformen gegeben. Diese sind aber sehr kurz und allgemein gehalten. Man findet u. a. folgende Information: „Jeder Nutzer hat sich der guten Sitten zu befleißigen.“ Zudem wird in den FAQ dargelegt, dass die Anonymität bei der Abgabe einer Bewertung nicht missbraucht werden darf.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „2. Warum ist die Bewertung bzw. Empfehlung anonym?“) (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X			<p>Auf den ersten Blick ist erkennbar, dass die Sortierung der Treffer vorrangig nach der Entfernung zur eingegebenen Postleitzahl erfolgt: Die Kilometerentfernung wird bei der Trefferanzeige der Praxiseinträge aufgeführt. Zudem werden die Namen alphabetisch geordnet. Eine Sortiermöglichkeit oder weiterführende Erläuterungen zur Trefferdarstellung wurden jedoch nicht gefunden.</p> <p>Im Anmeldeformular für Ärztinnen/Ärzte gibt es den Hinweis, dass Mitglieder bei „Topmedic“ bevorzugt gelistet werden: „Ihr Eintrag wird besonders hervorgehoben, um die User auf das erweiterte Informationsangebot zu Ihrer Praxis zu Ihrer Praxis aufmerksam zu machen“. Auf „Premium-Einträge“ wird auch auf anderen Portalseiten hingewiesen. Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung wurden allerdings keine „Premium-Einträge“ gefunden.</p> <p>Vgl. Webseiten: http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „7. Wie finanziert sich TopMedic?“) und http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf und http://www.topmedic.de/arztsuche/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Aus den dargelegten Informationen geht nicht eindeutig hervor, ob „Premium-Einträge“ einen Einfluss auf die Trefferliste haben. Es wird zwar angegeben, dass „Premium-Einträge“ hervorgehoben werden, jedoch wird nicht deutlich, ob diese auch als Erstes aufgelistet werden. Hier wären Erläuterungen wünschenswert.</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			<p>Das Bewertungsverfahren ist verständlich. Leserinnen/Leser einer Bewertung können in das Bewertungsformular einsehen. Zudem gibt es Erläuterungen zur Arztbewertung: Geht man mit der Maus beim Bewertungsformular über die Kriterien, werden Beispiele gegeben. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotenprinzip (1 = sehr gut bis 6 = ungenügend).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/arztbewertung/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			<p>Es gibt fünf festgelegte Kriterien. Geht man bei der Bewertung mit der Maus auf die einzelnen Kriterien, erhält man weitere Informationen. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotenprinzip (Noten von 1 bis 6).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/arztbewertung/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			<p>Das Bewertungsformular ist frei einsehbar (siehe Kommentar zum Kriterium 20). Erläuterungen zu Bewertungen werden gegeben. Bewerterinnen/Bewerter können Schulnoten für fünf Kriterien und eine Gesamtnote vergeben.</p> <p>Allerdings wurden keine Erläuterungen zur Ermittlung der Gesamtnote oder des Bewertungsdurchschnittes gefunden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/arztbewertung/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p> <p><i>Anmerkungen:</i> Eine Erläuterung, wie der Bewertungsdurchschnitt oder die Gesamtnote gebildet wird, wäre hilfreich. So wird z. B. nicht klar, wie Kriterien, bei denen eine Bewerterin/ein Bewerter keine Schulnote vergeben hat („keine Angabe“) in die Gesamtnote einfließen. Zudem wären Hinweise, dass bestimmte Kriterien gewichtet werden können, hilfreich wünschenswert.</p>
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			<p>Bei der Trefferliste und der Ergebnisdarstellung für eine Praxis wird der Bewertungsdurchschnitt anhand einer Parkuhr dargelegt. Die Kriterien werden mit Schulnoten beurteilt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/arztbewertung/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X			<p>Jede abgegebene Bewertung wird mit einem Datum angezeigt. Somit ist der Bewertungsverlauf nachvollziehbar.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „2. Warum ist die Bewertung bzw. Empfehlung anonym?“) (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?		X		<p>Keine Angabe gefunden.</p> <p>Eine Mindestanzahl scheint nicht notwendig zu sein: Man findet Ärztinnen/ Ärzte im Portal mit nur einer Bewertung. Jedoch wird kurz darauf verwiesen, dass eine Einzelmeinung keine Allgemeingültigkeit beanspruchen kann.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/hinweise-zu-arztbewertungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p> <p>Es wird zudem aufgeführt, dass „Topmedic“ Mitglied im „Arzt-Empfehlungspool“ ist. In diesem führen verschiedene Bewertungsportale ihre Inhalte zusammen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de und http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm (Zugang geprüft am 12.01.2012)</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>Die Bewertungen erfolgen anonym – eine Registrierung ist vor der Abgabe einer Bewertung nicht notwendig. Um eine Beurteilung abzuschicken muss – als Spam-schutz – eine Folge von Zahlen/Buchstaben in ein Kästchen eingegeben werden. Es wird aber angemerkt, dass die Anonymität nicht zu missbrauchen ist.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „2. Warum ist die Bewertung bzw. Empfehlung anonym?“) und http://www.topmedic.de/arztbewertung/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X		<p>Die dargelegten Informationen sind nicht eindeutig.</p> <p>Laut den FAQ werden Ärztinnen/Ärzte informiert, wenn eine Bewertung für sie abgegeben wurde. Im Anmeldeformular für Ärztinnen/Ärzte wird verwiesen, dass nur Mitglieder bei „Topmedic“ über Veröffentlichungen informiert werden. Die Pressemitteilungen lassen jedoch vermuten, dass alle bewertenden Ärztinnen/Ärzte auf „Topmedic“ benachrichtigt werden und nicht nur Ärztinnen/Ärzte mit einer Mitgliedschaft.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Fragen: „3. Wie finde ich bei TopMedic meine Praxis, wenn ich eine Bewertung erhalten habe?“ und „6. Was passiert, nachdem jemand meine Praxis bewertet hat?“) und http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf und http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/topmedicdatenschutz/ und http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/topmedic-medizinauskunft-partnerschaft/ und http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/patienten-geben-ihren-aerzten-gute-noten/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p> <p>Aus den Angaben geht nicht eindeutig hervor, ob <i>alle</i> Ärztinnen/Ärzte benachrichtigt werden und ob das <i>vor</i> der Veröffentlichung von Empfehlungen geschieht. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?		X		<p>Aus dem Anmeldeformular geht hervor, dass nur Ärztinnen/Ärzte mit einer kostenpflichtigen Mitgliedschaft die Möglichkeit zur Stellungnahme haben. Folgendes wird aufgeführt: „Nur Sie, die Mitglieder, haben exklusiv die Möglichkeit, zu einer Bewertung der Praxis Stellung zu nehmen.“</p> <p>Unter der Rubrik: „Hinweise für Leistungserbringer“ wird angegeben, dass Ärztinnen/Ärzte den Betreiber auf unfaire Bewertungen hinweisen können. Diese werden ggf. gelöscht. Zudem kann man den Betreiber über eine unfaire Bewertung informieren (Button „Hinweis auf eine unfaire Bewertung“).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/pdf/Anmeldeformular.pdf und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X			<p>Auf mehreren Portalseiten wird aufgefordert, Missbrauch zu melden. Einen entsprechenden Hinweis findet man auch in den Rubriken „Hinweise für Leistungserbringer“ und unter „Hinweisen zur Arztbewertung“. Unter den „Praxisinfos“ befindet sich zudem ein Button „Hinweis auf unfaire Bewertung“. Klickt man diesen Button an, öffnet sich ein Formular.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/hinweise-zu-arztbewertungen/ und http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Für verschiedene Anlässe wird auf „Topmedic“ das gleiche Kontaktformular verwendet (z. B. beim unter „Hinweis auf unfaire Bewertung“, „Adresse im Verzeichnis ist veraltet“ oder „Ich bin Leistungserbringer und möchte nicht genannt werden“.) Anscheinend gibt es ein Formular, welches für alle Buttons verwendet wird. Erläuterungen zu Missbrauchsmeldungen und die Darlegung einer konkreten E-Mail-Adresse speziell für diese Meldung wären wünschenswert.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?		X		Zwar werden Nutzerinnen/Nutzer und Ärztinnen/Ärzte aufgefordert Missbrauch zu melden (siehe Kommentar zum Kriterium 29), allerdings konnten keine Informationen gefunden werden, wie mit Missbrauchsmeldungen umgegangen wird. Unter „Hinweise für Leistungserbringer“ wird lediglich dargelegt, dass solche Meldungen unverzüglich geprüft werden. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/hinweise-fuer-aerzte/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			Laut Informationen auf dem Portal, z. B. auf der Startseite am oberen linken Bildschirmrand, wird jede Bewertung vor der Veröffentlichung von der Redaktion überprüft (siehe Kommentare zu den Kriterien 33 und 36). Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de und http://www.topmedic.de/arztbewertung/ und http://www.topmedic.de/hinweise-zu-arztbewertungen/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „2. Warum ist die Bewertung bzw. Empfehlung anonym?“) und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ und http://www.topmedic.de/presse/pressemitteilungen/patienten-geben-ihren-aerzten-gute-noten/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?		X		Alle Bewertungen werden redaktionell überprüft (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Allerdings fehlen weiterführende Informationen zum Verfahren.
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?	X			Es wird dargelegt, dass alle Bewertungen redaktionell vor der Freischaltung überprüft werden (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Schmähungen und Verleumdungen werden entfernt. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de und http://www.topmedic.de/arztbewertung/ und http://www.topmedic.de/hinweise-zu-arztbewertungen/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „2. Warum ist die Bewertung bzw. Empfehlung anonym?“) und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)

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>Eine Registrierung zur Abgabe einer Empfehlung ist nicht notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Allerdings durchlaufen alle Bewertungen eine redaktionelle Kontrolle (siehe Kommentar zum Kriterium 31).</p> <p>Jedoch geht aus den Angaben nicht hervor, ob und welche Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen eingesetzt werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?		X		<p>Eine Registrierung zur Abgabe einer Empfehlung ist nicht notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Allerdings durchlaufen alle Bewertungen eine redaktionelle Kontrolle (siehe Kommentar zum Kriterium 31).</p> <p>Jedoch geht aus den Angaben nicht hervor, ob und welche Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver eingesetzt werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	X			<p>Es wird angegeben, dass alle Bewertungen redaktionell vor der Freischaltung überprüft werden (siehe Kommentar zu den Kriterium 31). Schmähungen und Verleumdungen werden entfernt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de und http://www.topmedic.de/arztbewertung/ und http://www.topmedic.de/hinweise-zu-arztbewertungen/ und http://www.topmedic.de/fragen-zu-topmedic/ (siehe Frage: „2. Warum ist die Bewertung bzw. Empfehlung anonym?“) und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			Die Zugangsbedingungen werden verständlich dargelegt. So findet man Hinweise in den Nutzungsbedingungen und unter „Arztbewertung“. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/arztbewertung/ und http://www.topmedic.de/nutzungsbedingungen/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			Die Seiten sind überschaubar gegliedert. Die Navigation ist leicht handhabbar.
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			Die Inhalte sind verständlich dargestellt.
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			Eine personenbezogene Arztsuche ist über das Suchfeld „Namenssuche“ möglich. Erläuterungen zur Suche sind unter „Tipps zur Arztsuche“ zu finden. Vgl. Webseite: http://www.topmedic.de/ und http://www.topmedic.de/arztsuche/ (Zugang geprüft am 12.01.2012)
41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X			Bei der Überprüfung wurden keine diskriminierenden Inhalte – weder in den redaktionellen Beiträgen noch in den überprüften Arztempfehlungen – gefunden. Generell können Diskriminierungen jedoch nicht ausgeschlossen werden.
42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?		X		Keine Angaben, z. B. zur Zertifizierung oder zur technischen Umsetzung von Barrierefreiheit, gefunden. Hilfsfunktionen wurden nicht angeboten.
Anzahl der jeweiligen Antworten	29	13	0	Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 29 von 42 Kriterien (69%)

N. a.: nicht anwendbar.

5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „Topmedic“ (www.topmedic.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 29 von den 42 Kriterien der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011 im Internet unter: www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf). 13 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **69%**. 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	5	0	0	5 von 5 (100%)
Vorgaben: Transparenz	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Datenschutz	3	1	0	3 von 4 (75%)
Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	4	7	0	4 von 11 (36,4%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	5	1	0	5 von 6 (83,3%)

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)?“

Zu diesem Qualitätskriterium wurden keine Angaben gefunden. Es wurden lediglich Hinweise in den redaktionellen Beiträgen gefunden, die darauf hindeuten, dass das Arztverzeichnis gepflegt wird. Allerdings geht daraus die Aktualität der Arzteinträge nicht eindeutig hervor. Bei den Arzteinträgen auf „Topmedic“ sollte eine Datumsangabe, wann der Eintrag zuletzt aktualisiert wurde, ergänzt werden. Somit können die Nutzerin/der Nutzer die Relevanz der Arzteinträge einschätzen.

Kriterium 12

„Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?“

Es wurden keine Informationen zu dieser Qualitätsanforderung gefunden: Aus den Informationen zu einer Praxis auf „Topmedic“ ist nicht ersichtlich, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt. Ein entsprechender Hinweis sollte ergänzt werden. Besonders für Nutzerinnen/Nutzer, die in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, ist diese Information relevant.

Kriterium 16

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

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung wurden auf den Portalseiten von „Topmedic“ keine Angaben darüber gefunden, ob und wie Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in das Portal informiert werden. Jedoch können sich Ärztinnen/Ärzte selbst in das Verzeichnis eintragen lassen und einen Mitgliedsantrag stellen. Im Sinne eines fairen Umgangs ist es wünschenswert, dass alle Ärztinnen/Ärzte auf die Aufnahme in das Portal hingewiesen werden. Dabei sollte nicht nur gewährleistet werden, dass vorhandene Arztpraxen eine entsprechende Mitteilung erhalten, sondern auch Ärztinnen/Ärzte, die eine Praxis neu eröffnen oder übernehmen. Die Entwicklung eines geeigneten Verfahrens dafür sollte angeregt werden. Ärztinnen/Ärzte, die sich selbst in das Portal eingetragen haben oder deren Daten von Nutzerinnen/Nutzer ergänzt wurden, sollten vom Portalbetreiber eine Aufnahmebestätigung erhalten.

Kriterium 18

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

Auf „Topmedic“ sind nur sehr allgemeine und kurze Hinweise zu Regeln und Umgangsformen enthalten. So wird u. a. lediglich darauf hingewiesen, dass jede Nutzerin/jeder Nutzer sich der guten Sitten zu befleißigen hat. Zudem wird in den FAQ dargelegt, dass die Anonymität bei der Abgabe einer Bewertung nicht missbraucht werden darf. Wünschenswert ist, dass ausführlichere und konkrete Regeln bzw. ein sogenannter Verhaltenskodex für Bewertungen ergänzt werden. Diese Regeln sollten sich sowohl auf die Notenvergabe als auch auf die Freitextfelder beziehen. Wünschenswert wären zudem Hinweise, dass Ärztinnen/Ärzte wahrheitsgemäß bewertet werden sollen und keine weiteren Interessen durch die Bewertung verfolgt werden.

Kriterium 25

„Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung schien keine Mindestanzahl von Bewertungen notwendig zu sein, bevor diese ins Portal gestellt werden: Es wurden Bewertungsdurchschnitte für Ärztinnen/Ärzte in der Trefferanzeige gefunden, die nur auf einer abgegebenen Empfehlung beruhen. In den redaktionellen Inhalten konnte ebenfalls kein Hinweis gefunden, der auf eine notwendige Mindestanzahl hinweist. Jedoch wird aufgeführt, dass eine Einzelmeinung keine Allgemeingültigkeit beanspruchen kann. Bei der Trefferanzeige und den einzelnen Bewertungsergebnissen wird angezeigt, wie viele Bewertungen für eine Ärztin/einen Arzt vorliegen. Zudem wird aufgeführt, dass das Portal Mitglied im sogenannten „Arzt-Empfehlungspool“ ist. In diesem Portal führen verschiedene Arztbewertungsportale ihre Ergebnisse zusammen, so dass schneller eine große Zahl an Bewertungen erreicht werden kann.

Aus Sicht der Gutachterinnen/Gutachter sollten die Bewertungsnoten für eine Ärztin/einen Arzt auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Bewertungen erzeugt werden.

Kriterium 26

„Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?“

Die Bewertungen erfolgen anonym – eine Registrierung ist vor der Abgabe einer Bewertung nicht notwendig. Um eine Beurteilung abzuschicken, muss – als Spamschutz – lediglich eine zufällige Folge von Buchstaben in ein Kästchen eingegeben werden (unter dem Link „Arztbewertung“ steht „Ziffern“). Auf einer Portalseite wird jedoch kurz darauf hingewiesen, dass die Anonymität nicht zu missbrauchen ist.

Kriterium 27

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

und

Kriterium 28

„Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertungen wurden auf „Topmedic“ keine eindeutigen Angaben zu diesen beiden Kriterien gefunden. Einerseits deuten die Informationen daraufhin, dass nur Ärztinnen/Ärzte mit einer Mitgliedschaft bei „Topmedic“ über eingegangene Bewertungen informiert werden, andererseits lassen einige Anhaltspunkte vermuten, dass alle verzeichneten Ärztinnen/Ärzte auf eine abgegebene Empfehlung hingewiesen werden. Zudem geht aus den Angaben nicht klar hervor, ob die Information vor, zeitgleich oder nach der Online-Stellung der Bewertung erfolgt. Hier wäre eine präzisere Angabe wünschenswert. Des Weiteren wird wahrscheinlich die Möglichkeit zur Gegendarstellung nur Ärztinnen/Ärzten mit einer kostenpflichtigen Mitgliedschaft bei „Topmedic“ eingeräumt: Das legen die Informationen aus dem Anmeldebogen für eine Mitgliedschaft bei „Topmedic“ nahe.

Es ist wünschenswert, dass *alle* Ärztinnen/Ärzte im Verzeichnis *vor* der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden. Zudem sollte *allen* Ärztinnen/Ärzten im Verzeichnis, die Möglichkeit zur Gegendarstellung eingeräumt werden. Diese beiden Serviceleistungen sollten kostenlos sein.

Kriterium 30

„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“

Bei jedem Praxiseintrag gibt es einen Link „Hinweis auf unfaire Bewertung“. Zudem werden Nutzerinnen/Nutzer und Ärztinnen/Ärzte in den redaktionellen Beiträgen dazu aufgefordert, Verdachtsfälle zu melden. Allerdings gab es zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung keinen klaren Hinweis, wie mit Missbrauchsmeldungen umgegangen wird. Es wird lediglich dargelegt, dass diese unverzüglich überprüft werden. Es wäre wünschenswert, dass das Vorgehen bei Missbrauchsmeldungen näher beschrieben wird. Der Person, die den Missbrauch gemeldet hat, sollte eine Rückmeldung gegeben werden; man sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten.

Kriterium 32

„Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?“

Es wird auf dem Portal angegeben, dass alle Bewertungen vor der Freischaltung durch die Redaktion kontrolliert werden. Weiterführende Informationen zum (technischen) Prüfungsverfahren, z. B. ob Filter eingesetzt, Benotungen kontrolliert oder Plausibilitätskontrollen durchgeführt werden, konnten jedoch nicht gefunden werden. Es ist wünschenswert, wenn das Prüfungsverfahren in seinen Grundzügen kurz beschrieben wird.

Kriterium 34

„Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?“

und

Kriterium 35

„Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?“

Um eine Bewertung auf „Topmedic“ abzugeben ist keine Registrierung notwendig, jedoch wird laut Angabe des Betreibers jede Empfehlung vor der Veröffentlichung durch die Redaktion überprüft. Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung konnten keine konkreten Angaben zu Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung oder gegen Täuschungsmanöver gefunden werden. Es bleibt daher unklar, ob Schutzmaßnahmen gegen diese Arten der Ergebnisbeeinflussung getroffen werden. Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen und Täuschungsmanöver sollten auf „Topmedic“ zum Einsatz kommen. Die getroffenen Maßnahmen sollten in Grundzügen beschrieben werden.

Kriterium 42

„Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?“

Im Portal wurden in den redaktionellen Inhalten keine Angaben zur Umsetzung der Barrierefreiheit sowie Hilfsfunktionen oder spezielle Einstellungsmöglichkeiten gefunden. Darüber hinaus wurde auch kein Hinweis auf eine Zertifizierung oder ein Siegel für ein barrierefreies Webangebot identifiziert. Die Anforderungen an ein barrierefreies Internetportal gemäß der „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ sollte von „Topmedic“ erfüllt werden.