

ARZTBEWERTUNGSPORTALE IM INTERNET

Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin stellt die Ergebnisse einer Qualitätsbewertung vor.

Eine Reihe von Arztbewertungsportalen im Internet bietet Nutzern Hilfestellung bei der Arztsuche an, und es ist davon auszugehen, dass die Bedeutung von Bewertungsportalen mit der heranwachsenden Web-2.0-Generation zunehmen wird. Vor diesem Hintergrund hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) zusammen mit Experten in einem Kriterienkatalog Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale erarbeitet. Die 40 Kriterien beziehen sich auf inhaltliche, technische und juristische Aspekte, letztere betreffen vor allem den Datenschutz. Der Anforderungskatalog stieß auf breite Zustimmung: Ärzteschaft, Patientenvertreter und Portalbetreiber begrüßten die einheitlichen Standards für die Online-Bewertung von Ärzten.

Unterschiedliche Qualität der Bewertungsportale

Nach Veröffentlichung der Checkliste Ende 2009 wurde angeregt, die bestehenden Arztbewertungsportale mit Hilfe der Checkliste zu prüfen. Die Bundesärztekammer und die Kassennärztliche Bundesvereinigung beauftragten das ÄZQ, die Qualität der Portale sowohl für Nutzer als auch für Portalbetreiber transparent und nachvollziehbar darzustellen. Für dieses Clearingverfahren wurden nur die Angebote berücksichtigt, die vorrangig die Bewertung von Ärzten zum Inhalt haben.

Zehn relevante Gesundheits- und Arztportale mit deutschlandweiter Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurden von Mai bis September 2010 von jeweils zwei Gutachtern aus dem ÄZQ und aus dem Expertenkreis Arztbewertungsportale unabhängig voneinander anhand der 40 Kriterien der Checkliste überprüft.

Zum Zeitpunkt der Bewertung war die Qualität der beurteilten Portale sehr unterschiedlich. Sechs Portale erfüllten mehr als die Hälfte der Qualitätsanforderungen. Die Kriterien wurden vom besten Portal zu 85 Prozent (34 von 40 Kriterien), vom schlechtesten zu 30 Prozent (zwölf von 40 Kriterien) erfüllt. Die übrigen acht Anbieter gruppierten sich gleichmäßig dazwischen.

Vor allem bei Kriterien, die den Umgang mit Ärzten betreffen, besteht bei allen Internetangeboten aber Nachholbedarf: Kein Portal informierte Ärzte über die Aufnahme oder über eingegangene Bewertungen vor deren Veröffentlichung. Nur zwei Portale räumten Ärzten die Möglichkeit zur Gegendarstellung ein. Auch eine Angabe über die Aktualität der Arzteinträge war häufig nicht zu finden. Außerdem war in keinem Portal eine Mindestanzahl an Bewertungen erforderlich, bevor diese veröffentlicht wurden. Die Reihenfolge der Trefferdarstellung war bei der Hälfte der Portale nicht nachvollziehbar. Des Weiteren informierten die Portale kaum über die Methodik zur Ermittlung der Gesamtnote (*siehe Tabelle nächste Seite*).

Im Oktober 2010 erhielten alle Betreiber begutachteter Portale ihren Qualitätsbericht zur Kenntnis. Das Feedback der Portalbetreiber war überwiegend positiv. Acht Portalbetreiber nutzten die Möglichkeit, ihr Gutachten innerhalb von zwei Wochen zu kommentieren. Aus diesen Stellungnahmen geht hervor, dass die meisten Betreiber die Gutachten zum Anlass genommen haben, ihren Internetauftritt nachzubessern. Eine Reihe von geforderten Angaben, zum Beispiel zur Finanzierung des Angebots oder zum Datenschutz, wurde auf

den Webseiten schon ergänzt. Darüber hinaus haben die Anbieter zugesichert, eine Möglichkeit zum Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis oder zur Gegendarstellung zeitnah umzusetzen.

Sowohl der Anforderungskatalog als auch das Clearingverfahren haben dazu beigetragen, Arztbewertungsportale für Nutzer und für Ärzte verlässlicher und fairer zu gestalten. Auf eine Rangfolge der besten Portale oder die Kür eines Testsiegers ist bewusst verzichtet worden. Die Internetseiten unterliegen einem ständigen Wandel: Portale werden neu gelauncht, neue Informationen werden online gestellt oder ältere aus dem Netz entfernt. Begutachtete Inhalte können innerhalb eines kurzen Zeitraums bereits nicht mehr aktuell sein.

Gutachten sind im Internet zugänglich

Einige problematische Aspekte von Arztbewertungsportalen, wie sogenannte Premiumeinträge und eine erforderliche Mindestanzahl an Bewertungen, müssen weiter diskutiert werden. Bezahlte Premiumeinträge von Ärzten werden auf einigen Portalen – unabhängig vom Bewertungsergebnis – vor allen anderen Treffern bei der Arztsuche angezeigt.

Mittlerweile sind die Gutachten nach Zustimmung der Portalanbieter im Internet unter www.arztbewertungsportale.de frei zugänglich. ■

Dr. rer. medic. Sabine Schwarz
Corinna Schaefer

Prof. Dr. rer. nat. Dr. med. Günter Ollenschläger
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
E-Mail: arztbewertungsportale@azq.de,
mail@azq.de

@ Kriterienkatalog „Gute Praxis
Arzt- und Klinikbewertungsportale“ im
Internet: www.aerzteblatt.de/11210

TABELLE

Anonymisierte Ergebnisübersicht zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale (2010)

Kriterium der Checkliste*	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1. Gibt es ein Impressum?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X	X	-	-	X	-	X	-	X	-
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X	X	X	X	X	-	X	-	X	X
6. Ist die Identität des Betreibers dargelegt?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X
8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?	X	X	X	X	-	-	X	-	-	-
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X	X	X	-	-	X	-	-	-	-
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der Aufnahme und Datum der letzten Aktualisierung)?	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht weitergegeben werden?	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-
13. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X	X	X	X	X	-	X	-	X	-
14. Müssen sich Nutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?	X	X	-	X	-	-	-	X	X	-
15. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X	X	-	X	X	X	-	-	X	-
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-
18. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-
20. Sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattform Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?	X	X	X	X	-	X	-	X	-	-
21. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X	-	X	X	-	X	X	-	-	-
22. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-
23. Sind die Seiten überschaubar gegliedert, und ist die Navigation leicht handhabbar?	-	X	X	X	X	X	X	-	-	X
24. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X
25. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
26. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X	-	X	-	X	-	X	X	-	-
27. Ist das Bewertungsverfahren verständlich?	X	X	X	-	X	X	X	X	-	X
28. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X	X	X	-	X	X	X	-	X	X
29. Werden Bewertungen überprüft?	X	-	X	X	X	-	-	X	-	-
30. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-
31. Ist das Verfahren zur Ermittlung einer Gesamtnote eindeutig?	X	-	-	-	-	-	-	n.a.	-	-
32. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-
33. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
34. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen/erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?	X	X	X	X	X	-	-	-	n.a.	-
35. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer Behandlung durch dieselbe Person?	X	X	-	X	-	-	-	X	-	-
37. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-
38. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	X	X	X	X	X	-	-	X	n.a.	-
39. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
40. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-

P, Portal; X (grün), Kriterium erfüllt (Ja-Antwort); - (rot), Kriterium nicht erfüllt (Nein-Antwort); n.a. (weiß), Kriterium nicht anwendbar.

*40 Qualitätskriterien der Checkliste „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (Version 1.0 – Dezember 2009)