

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„Arzt-Auskunft“
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 

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 „Arzt-Auskunft“ (www.arzt-auskunft.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Zeitraum von Dezember 2011 bis Mai 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 die „Arzt-Auskunft“ 35 von 42 Bewertungskriterien. 7 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „Arzt-Auskunft“ die Kriterien der Checkliste zu 83,3%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „Arzt-Auskunft“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	25. Mindestanzahl an Bewertungen
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	26. Registrierung
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung
4. Bezug zum Telemediengesetz	28. Möglichkeit zur Gegendarstellung
5. Datenschutzerklärung	30. Vorgehen bei Missbrauch
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver
8. Finanzierung des Angebots	
9. Trennung von Werbung und Inhalt	
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	
11. Aktualität der Arzteinträge	
12. Vertragsärztliche Versorgung	
13. Keine Preisvergleiche	
14. Weitergabe personenbezogener Daten	
15. Löschung personenbezogener Daten	
16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Portal	
17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis	
18. Regeln und Umgangsformen	
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	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
33. Redaktionelle Überprüfung der Freitexte	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik	

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	
42. Barrierefreiheit	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „Arzt-Auskunft“ erfüllt 83% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“, „Transparenz“, „Datenschutz“ sowie „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ wurden erfüllt. Der Verzicht auf Werbung trägt zur Transparenz des Portals bei. Des Weiteren bietet die redaktionelle Kontrolle aller Freitextkommentare Schutz vor Schmähekritik.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Mindestanzahl an Bewertungen) und „Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation“ (Registrierung, Information von Ärztinnen/Ärzten vor der Veröffentlichung von Bewertungen, Möglichkeit zur Gegendarstellung, Vorgehen bei Missbrauch sowie Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen oder gegen Täuschungsmanöver). Aus diesem Grund sind Verbesserungen und ergänzende Informationen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen wünschenswert.