

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„**DocInsider.de**“
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 Rebecca Majewski

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	36

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 „Docinsider.de“ (www.docinsider.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Oktober und November 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 „DocInsider.de“ 26 von 42 Bewertungskriterien. 16 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „DocInsider.de“ die Kriterien der Checkliste zu 61,9%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „DocInsider.de“

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

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „DocInsider.de“ erfüllt mehr als die Hälfte aller Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus dem Cluster „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt.

Nicht erfüllt wurden u. a. Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (z. B. Finanzierung des Angebots, Trennung von Werbung und Inhalt oder Aktualität der Arzteinträge) und „Datenschutz“ (Löschung personenbezogener Daten sowie Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme oder Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis). Des Weiteren werden Verbesserungen und Ergänzungen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation nahegelegt. Wünschenswert ist zudem ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit sogenannten „Premium-Einträgen“ im Portal bevorzugt dargestellt 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 Schnelllebigkeit 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 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 anderer Interessensgruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

2. Information zum Portalbetreiber

Es wird angegeben, dass das Portal von der DocInsider GmbH betrieben wird (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Impressum und www.docinsider.de/partner/Ueber_uns; Zugang geprüft am 02.12.2011). Die DocInsider GmbH hat ihren Hauptsitz in Hamburg (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Impressum; Zugang geprüft am 02.12.2011). Ingo Horak hat die DocInsider GmbH gegründet und ist deren Geschäftsführer (vgl. Webseite: <http://docinsider.wordpress.com/uber/>; Zugang geprüft am 02.12.2011). Das Portal wurde im Oktober 2007 gelauncht (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Ueber_uns; Zugang geprüft am 02.12.2011). Seit September 2008 gibt es einen Beirat, der das Unternehmen unterstützt (vgl. Webseite: www.docinsider.de/leistung/Beirat?id=79909µsiteId=85797; Zugang geprüft am 02.12.2011). Als Technologiepartner und Gesellschafter wird die neofonie GmbH genannt (vgl. Webseite: www.docinsider.de/leistung/Technologiepartner_neofonie?id=80421µsiteId=85797; Zugang geprüft am 02.12.2011). Zudem besteht für das Bewertungssystem eine wissenschaftliche Kooperation mit dem Institut für Sozialmedizin, Epidemiologie und Gesundheitssystemforschung in Hannover (vgl. Webseite: www.docinsider.de/leistung/Wissenschaftlicher_Partner_ISEG?id=80165µsiteId=85797; Zugang geprüft am 02.12.2011). Darüber hinaus kooperiert das Portal mit weiteren Partnern im Gesundheitswesen (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Ueber_uns; Zugang geprüft am 02.12.2011).

Der Betreiber bezeichnet sein Portal selbst als „eines der führenden, unabhängigen Patientenportale zur Bewertung von Ärzten und komplementären Anbietern in Deutschland“ (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Ueber_uns; Zugang geprüft am 02.12.2011). Im sogenannten Blog wird außerdem aufgeführt, dass die DocInsider-Datenbank mehr als 370.000 Adresseinträge zu Ärztinnen/Ärzten und Gesundheitsdienstleistern enthält (vgl. Webseite: <http://docinsider.wordpress.com/uber/>; Zugang geprüft am 02.12.2011). Darüber hinaus wird angegeben, dass 73.480 Nutzerinnen/Nutzer (Stand: Januar 2011) bei „DocInsider.de“ registriert sind (vgl. Webseite: www.docinsider.de/leistung/Mediadaten?id=79653µsiteId=85797; Zugang geprüft am 02.12.2011).

Auf den Portalseiten wird zum Qualitätsmanagement und zur Qualitätssicherung bei „DocInsider.de“ Folgendes dargelegt:

- „Im Dezember 2009 erschien der erste Anforderungskatalog für Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, veröffentlicht von der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung. DocInsider unterstützt die Implementierung von Qualitätsanforderungen und legt selbst Wert auf eine hohe Qualität, klare Richtlinien und ein faires, transparentes Missbrauchsmanagement.“ (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Qualitaetsmanagement; Zugang geprüft am 02.12.2011).
- „DocInsider legt größten Wert auf Qualitätssicherung. Wir verstehen unser Qualitätsmanagement umfassen, um eine faire Bewertung von Ärzten, Zahnärzten, Psychologen, Heilpraktikern und anderen Gesundheitsberufen zu ermöglichen. Hierbei orientieren wir uns an maßgeblichen Institutionen. So setzt DocInsider

die wesentlichen Anforderungen der Stiftung Warentest sowie der Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung um.“ (vgl. Webseite: www.docinsider.de/partner/Qualitaet; Zugang geprüft am 02.12.2011).

2.1 Ergebnisse des 1. Clearingverfahrens für Arztbewertungsportale 2010




Beim 1. Clearingverfahren 2010 erfüllte das Arztbewertungsportal „DocInsider.de“ 22 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). 18 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und galten folglich als nicht erfüllt. Nicht erfüllt wurden z. B. Finanzierung des Angebots, Aktualität der Arzteinträge, Löschung personenbezogener Daten, Registrierung, Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen sowie Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver oder gegen Schmähkritik. Bei der damaligen Überprüfung erfüllte das Portal „DocInsider.de“ die Kriterien der Checkliste zu 55%.

Die Betreiber von „DocInsider.de“ hatten einer Veröffentlichung des ersten Gutachtens vom 25. Oktober 2010 und der Stellungnahme auf der Internetseite des ÄZQ zu Arztbewertungsportalen www.arztbewertungsportale.de nicht zugestimmt. Die Dokumente sind daher nur in einem passwortgeschützten Bereich zur Nutzung durch die ärztliche Selbstverwaltung 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 „DocInsider.de“

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 „DocInsider.de“ 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 „DocInsider.de“:

1. Bewertung: Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 28.10.2011/31.10.2011/
01.11.2011

2. Bewertung: Rebecca Majewski, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 24.10.2011/28.10.2011/
31.10.2011

Konsentierung: 04.11.2011

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 04.11.2011.

4. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			Ein Impressum ist vorhanden. Der Link ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Impressum (Zugang geprüft am 04.11.2011)
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			Im Impressum gibt es unter dem Punkt „Kontakt“ eine Kontaktmöglichkeit: Dafür muss ein „Briefumschlag“ angeklickt werden. E-Mail-Adressen werden auch in anderen Bereichen genannt (z. B. für Fragen zum Datenschutz oder bei technischen Problemen). Darüber hinaus befindet sich auf mehreren Portalseiten am rechten Bildschirmrand ein Kontaktformular zum jeweiligen redaktionellen Beitrag („Ihr Kontakt zu DocInsider“). Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Impressum und http://www.docinsider.de/partner/ueber_uns und http://www.docinsider.de/partner/FAQ und http://www.docinsider.de/partner/AGB und http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz (siehe Punkt: „Sprechen Sie uns an“) und http://www.docinsider.de/partner/Qualitaet und http://www.docinsider.de/partner/Presse und http://www.docinsider.de/partner/Jobs_bei_DocInsider und http://www.docinsider.de/partner/Info_Aerzte (siehe Punkt: „Sprechen Sie uns an“) und http://www.docinsider.de/partner/Info_Patienten (siehe Punkt: „Sprechen Sie uns an“) und http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch (Zugang geprüft am 04.11.2011) <i>Anmerkung:</i> Im Impressum und auf der Startseite wird eine Telefonnummer („Inf hotline“) angezeigt. Diese ist kostenpflichtig. Wünschenswert wäre, dass diese Rufnummer für Nutzerinnen/Nutzer gebührenfrei ist. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Impressum und http://www.docinsider.de/homepage/index (Zugang geprüft am 04.11.2011)

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X			Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind hinterlegt. Bei der Registrierung ist zudem ein Feld „Ich habe die AGB gelesen“ vorhanden, das auf die AGB verlinkt. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/AGB und http://www.docinsider.de/user/register (Zugang geprüft am 04.11.2011)
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			Im Impressum wird der Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet. Dort werden entsprechende Informationen aufgeführt, z. B. zu Anschrift, Namen des Geschäftsführers und Rechtsform. Laut der Datenschutzerklärung trägt das Portal der Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes und des Telemediengesetzes Rechnung. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Impressum und http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz (Zugang geprüft am 04.11.2011)
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden. Der Link ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden. In der Datenschutzerklärung wird u. a. dargelegt, welche Daten bei einer Registrierung angegeben werden müssen. Zudem wird aufgeführt, dass Daten in Logfiles gespeichert werden und die Webseite „Google Analytics“ benutzt. Informationen zum Datenschutz sind ebenfalls in den FAQ und in den AGB zu finden. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz (siehe Frage: „Welche Daten muss ich bei einer Registrierung bei DocInsider angeben?“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#daten und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§12 Informationen zum Datenschutz“) (Zugang geprüft am 04.011.2011)

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Die Identität des Betreibers – die DocInsider GmbH – wird im Impressum dargelegt. Weitere Angaben werden in der Rubrik „Über uns“ erteilt: Dort werden Informationen zu Beiräten, wissenschaftlichen Partnern oder Gesellschaftern (neofonie GmbH) aufgelistet. Auch im Blog werden Angaben zum Portal dargeboten.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Impressum und http://www.docinsider.de/partner/Ueber_uns und http://www.docinsider.de/leistung/Beirat?id=79909&micrositeId=85797 und http://www.docinsider.de/leistung/Technologiepartner_neofonie?id=80421&micrositeId=85797 und http://www.docinsider.de/leistung/Wissenschaftlicher_Partner_ISEG?id=80165&micrositeId=85797 und http://docinsider.wordpress.com/uber/ (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> In „Über uns“ wird aufgeführt, dass „DocInsider.de“ mit verschiedenen Partnern wie Körperschaften, Krankenkassen, Fach- und Berufsverbänden und Internetportalen kooperiert. Hier wären eine namentliche Auflistung der Partner und die Darstellung der Geschäftsbeziehungen wünschenswert. Hilfreich wäre es zudem, wenn dargelegt würde, ob die Mitarbeit der Mitglieder im Beirat honoriert wird.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Ueber_uns (siehe Punkt: „Kooperationen mit namenhaften Partner“) und http://www.docinsider.de/leistung/Beirat?id=79909&micrositeId=85797 (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Im Impressum wird die Identität des Betreibers dargelegt. Zudem werden Informationen in der Rubrik „Über uns“ und im Blog aufgeführt (siehe Kommentar zum Kriterium 6).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Impressum und http://www.docinsider.de/partner/Ueber_uns und http://docinsider.wordpress.com/uber/ (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?		X		<p>Es wurden keine eindeutigen Angaben zur Finanzierung oder zu Einnahmequellen gefunden.</p> <p>Anhand der dargelegten Informationen können nur indirekte Schlüsse auf die Finanzierung gezogen werden. So wird z. B. aufgeführt, dass die „neofonie GmbH“ ein Gesellschafter von „DocInsider.de“ ist. Zudem wurde das Portal vom BMWi mit 1 Mio. € Projektvolumen gefördert – der genaue Förderzeitraum wird jedoch nicht angegeben. Des Weiteren ist zu vermuten, dass sich das Portal über die Schaltung von Werbung sowie den Verkauf von kostenpflichtigen Premium-Produkten und Software zum Selbermachen von Praxiswebseiten finanziert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/leistung/Technologiepartner_neofonie?id=80421&micrositelid=85797 und http://www.docinsider.de/leistung/Leistungen_von_DocInsider?id=72229&micrositelid=85797 und http://www.docinsider.de/partner/ueber_uns (siehe Punkt: „Auszeichnungen“) und http://www.docinsider.de/partner/praxiswebseiten-docinsider (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?		X		<p>Auf den Portalseiten sind Werbung und Information nicht immer eindeutig voneinander abgegrenzt, obwohl der Portalbetreiber dies so angibt: Laut den FAQ wird bei der Trefferdarstellung zwischen Werbung und Suchergebnissen deutlich voneinander getrennt: So sollen keine Missverständnisse entstehen (siehe auch Kommentar zum Kriterium 19). Darüber hinaus gibt der Betreiber unter „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ an, dass er im Sinne von Transparenz Werbung und Informationen trennt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie werden die Suchergebnisse dargestellt?“) und http://www.docinsider.de/partner/Qualitaetsmanagement (siehe Punkt: „Transparenz“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Bei der Überprüfung von „DocInsider.de“ wurde u. a. Folgendes festgestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Trennung zwischen Werbung und Inhalt ist bei der Trefferdarstellung z. T. nicht offensichtlich: Es werden, wenn vorhanden, „Premium-Einträge“ zuerst angezeigt. Diese werden in einem Kasten gesondert präsentiert und mit dem Wort „Anzeige“ gekennzeichnet. Jedoch sind diese „Premium-Einträge“ als solche auf den ersten Blick nur schwer zu erkennen. Hinweise auf die besondere Darstellung der „Premium-Einträge“ wurden in den redaktionellen Beiträgen, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind (z.B. in den FAQ), nicht gefunden. Zwischen einzelnen Erfahrungsberichten zu einem Praxiseintrag wird Werbung geschaltet. Diese ähnelt in Gestaltung und Farbe den Erfahrungsberichten. Das erschwert auch die Navigation: Man muss z. T. lange zwischen den Berichten scrollen (siehe Kommentar zum Kriterium 38). Auf der Startseite werden Anzeigen „versteckt“ geschaltet. Zwischen den beiden Kästen „Bewerten Sie Ihren Arzt“ und „jetzt alle Vorteile nutzen“ wird Werbung für andere Firmen bzw. Partner geschaltet, z. B. „Laserwelt“, „Eurosleep“ und „Kaiserberg Klinik“. Diese Anzeigen sind nicht gekennzeichnet und somit nicht leicht zu identifizieren. <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/homepage/index und http://www.docinsider.de/partner/Laserwelt und http://eurosleep.org/ und http://www.kaiserberg-klinik.de/meta/fortbildungen.php (Zugang geprüft am 04.11.2011).</p>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			<p>Es wird dargelegt, dass die Kontaktdaten von Ärztinnen/Ärzten und Gesundheitsanbietern aus öffentlichen Telefonbüchern stammen. Zudem können sich diese auch selbst in das Verzeichnis eintragen. Ebenso können Nutzerinnen/Nutzer Daten ergänzen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz z (siehe Punkt: „Daten unserer Ärzte und</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Gesundheitsanbieter“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Fragen: „Wie registriere ich mich?“, „Wie kann ich als Arzt oder Gesundheitsanbieter einen Eintrag bei DocInsider bekommen?“ und „Registrierung als Arzt oder Gesundheitsanbieter“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#daten (siehe Fragen: „Woher stammen die Arzt/Anbieter-Daten?“ und „Kann ich die Daten eines Arztes oder Gesundheitsanbieters ergänzen?“) und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§7 Stammdaten und Verzeichnisstruktur“) und http://docinsider.files.wordpress.com/2010/12/docinsider-howtoguide.pdf (Zugang geprüft am 04.11.2011)
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?		X		Keine Angaben gefunden.
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?		X		Keine Angaben bei den Praxiseinträgen gefunden. In den FAQ wird kurz aufgeführt, welche Informationen zu einer Ärztin/einem Arzt veröffentlicht werden, z. B. Name, Anschrift, Telefon und Fachgebiete und Website. Lediglich die bewertenden Nutzerinnen/Nutzer können im Rahmen des Fragebogens selbst angeben, wie sie versichert sind. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Welche Informationen werden zu einem Arzt oder Gesundheitsanbieter veröffentlicht?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			Keine Hinweise zu Preisvergleichen gefunden.

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>Laut Datenschutzerklärung werden jegliche personenbezogene Daten nach gesetzlichen Bestimmungen verwendet. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Eine Ausnahme gilt allerdings im Fall eines Rechtsstreits. Sofern man zugestimmt hat, wird über die E-Mail-Adresse ein Newsletter zugeschickt. Zudem wird aufgeführt, dass Zugriff auf personenbezogene Daten nur die/der jeweilige Nutzerin/Nutzer und DocInsider-Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, welche die Daten zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen, haben. Weitere Informationen zum Datenschutz werden in den FAQ, in den AGB oder bei der Registrierung dargelegt. So wird u. a. darauf hingewiesen, dass Daten nicht an Dienstleister herausgegeben werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz (siehe Fragen: „Wofür werden die Daten verwendet“, „Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?“ und „Wer kann meine Daten einsehen?“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Ist meine Teilnahme bei DocInsider anonym?“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#daten (siehe Fragen: „Werden meine Daten an dritte Personen weitergegeben?“ und „Wer kann meine Daten einsehen?“) und http://www.docinsider.de/user/register und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§ 12 Informationen zum Datenschutz“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?		X		<p>Nutzerinnen/Nutzer können jederzeit die Löschung ihres Profils verlangen: Es gibt dafür eine E-Mail-Adresse. Die Daten bleiben jedoch intern noch bestehen und werden nicht mehr benutzt. Wie lange die Daten gespeichert werden, wird jedoch nicht dargelegt. Die Bewertungen und Beiträge werden mit der Löschung des Profils entfernt. Gespeicherte IP-Adressen werden nach einer bestimmten Zeit automatisch gelöscht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz (siehe Fragen: „Welche Daten muss ich bei einer Registrierung bei DocInsider angeben?“ und „Wann werden meine Daten gelöscht?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?		X		<p>Keine Angabe gefunden.</p> <p>Laut Angabe des Betreibers stammen die Daten aus öffentlichen Telefonbüchern (siehe Kommentar zum Kriterium 10). Zudem können sich Ärztinnen/Ärzte selbst in das Verzeichnis eintragen. Ebenso können Nutzerinnen/Nutzer Daten ergänzen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz z (siehe Punkt: „Daten unserer Ärzte und Gesundheitsanbieter“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Fragen: „Wie registriere ich mich?“, „Wie kann ich als Arzt oder Gesundheitsanbieter einen Eintrag bei DocInsider bekommen?“ und „Registrierung als Arzt oder Gesundheitsanbieter“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#daten (siehe Frage: „Kann ich die Daten eines Arztes oder Gesundheitsanbieters ergänzen?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?		X		<p>In der Datenschutzerklärung wird dargelegt, dass die Kontaktdaten aus öffentlichen Telefonbüchern stammen. Folgendes wird in der Datenschutzerklärung aufgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Die von uns aufgenommenen Daten sind damit allgemein zugänglich, so dass gegen ihre Verwendung keinerlei rechtliche Bedenken bestehen. Datenschutzrechtlich ist die Erhebung, Speicherung und Übermittlung personenbezogener Daten gemäß § 28 Abs. 1 Nr. 3 des Bundesdatenschutzgesetzes zulässig, wenn die Daten allgemein zugänglich sind.“ • „Ärzte und Gesundheitsanbieter haben mit Ihrem Eintrag in das öffentliche Telefonbuch im Internet die konkludente Einwilligung zu einer Veröffentlichung Ihrer Daten im Internet gegeben. Es werden selbstverständlich nur die Praxisinformationen und keine Privatadressen bei DocInsider veröffentlicht. Es werden lediglich Daten aus der Berufssphäre und keine schützenswerten sensiblen Daten preisgegeben.“ • „Die Daten von Ärzten werden gelöscht, wenn die Praxis nicht mehr existiert (pensioniert, verstorben), der Arzt umgezogen ist (Vermeidung von "Doppel-Adressen") oder nicht mehr im Telefonbuch verzeichnet ist.“

Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Zudem wird in den FAQ aufgeführt, dass Ärztinnen/Ärzte, die mit der Veröffentlichung ihrer Daten nicht einverstanden sind, eine E-Mail an „DocInsider.de“ senden können. Der Eintrag wird dann überprüft.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz z (siehe Punkt: „Daten unserer Ärzte und Gesundheitsanbieter“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#daten (siehe Frage: „Woher stammen die Arzt/Anbieter-Daten?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p> <p>Aus den dargelegten Angaben geht nicht eindeutig hervor, ob nach einem Widerspruch die Praxisdaten aus dem Verzeichnis von „DocInsider.de“ gelöscht werden. Es wäre somit möglich, dass Einträge aus einem öffentlichen Verzeichnis – trotz Widerspruch – im Verzeichnis des Portals verbleiben. Daher wird das Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?	X			<p>In den FAQ werden Regeln, auch für den Bewertungstext, aufgeführt: Es wird zu einer gesonderten Webseite verlinkt. Darüber hinaus finden sich neben jedem Bewertungsfragebogen weitere Informationen zur Beurteilung („Beachten Sie folgende Hinweise“). Auch in den AGB werden Pflichten der Mitglieder beschrieben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Gibt es Regeln für die Bewertung?“ und „Darf ich alles in den Bewertungstext schreiben?“) und http://www.docinsider.de/partner/Regeln und http://www.docinsider.de/footer/rules und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§ 5 Pflichten der Mitglieder“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Bei den FAQ und in der Anleitung zur Arztbewertung wird auf Regeln zur Bewertung verlinkt (vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/arztbewertung-wie-bewerte-ich; Zugang geprüft am 04.11.2011). Diese unterscheiden sich jedoch in der Darstellung. Hier wären eine einheitliche Internetadresse und Darlegung der Sachverhalte wünschenswert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Regeln und http://www.docinsider.de/footer/rules (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?		X		<p>Bei der Trefferdarstellung ist auf den ersten Blick keine Systematik erkennbar: Es ist nicht nachvollziehbar, wie die Treffer aufgelistet werden. Eine Sortiermöglichkeit ist jedoch vorhanden.</p> <p>Allerdings legt der Betreiber im Bereich „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ selbst dar, dass das Portal über eine nachvollziehbare Treffer-Auflistung verfügt. In den FAQ werden zudem auch Erläuterungen zur Darstellung der Suchergebnisse gegeben: So fließen eine Reihe von Faktoren in die Auflistung ein. Des Weiteren wird aufgeführt, dass die Trennung zwischen Werbung und Suchergebnissen optisch deutlich dargelegt wird und daher keine Missverständnisse entstehen können. Wenn man bei der Trefferangabe mit der Maus auf das Wort „Anzeige“ im Kasten mit den „Premium-Einträgen“ klickt, geht ein Informationsfeld</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>auf. Dort wird dargelegt, dass die Einträge käuflich erworben sind und nicht im Zusammenhang mit Bewertungen oder der Anzahl der Weiterempfehlungen durch Patientinnen/Patienten stehen. Dieses Feld ist jedoch sehr „versteckt“. Informationen zur bevorzugten Darstellung von „Premium-Einträgen“ wurden auf den Seiten, die für Nutzerinnen/Nutzer besonders relevant sind, nicht gefunden (siehe auch Kommentar zum Kriterium 9). Die gesamten Erläuterungen zur Trefferdarstellung in den FAQ sind jedoch schwer zu verstehen: Hier wären einfachere Erläuterungen wünschenswert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Qualitaetsmanagement (siehe Punkt: „Effektive und transparente Suchfunktion“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie werden die Suchergebnisse dargestellt?“) und http://www.docinsider.de/leistung/Leistungen_von_DocInsider?id=72229&micrositeid=85797 (siehe Punkt: „Exklusiv-eintrag“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			<p>Generell ist das Bewertungsverfahren verständlich: Sowohl für Bewerterinnen/Bewerter als auch für Leserinnen/Leser eines Erfahrungsberichtes ist der Fragebogen frei einsehbar. Bewertet wird mit Punkten – je mehr, desto besser. In weiteren Beiträgen findet man Erklärungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In den FAQ werden kurze Hinweise zum Bewertungsverfahren gegeben. • Über jedem Fragebogen befindet sich der Link „Hinweis zum Fragebogen“ (bzw. „Informationen zum Bewertungssystem“). Klickt man diesen an, geht ein Informationskasten auf. Dort wird u. a. Folgendes angezeigt: „Das neue Bewertungssystem bietet eine Kurzform und eine ausführliche Version des Bewertungsbogens. In der Kurzfassung sind zwölf Fragen enthalten, in der Langfassung sechs übergeordnete Kriterien und insgesamt 33 Detailfragen zu Aspekten wie Information und Beratung, Vertrauensverhältnis, fachliche Kompetenz und Praxisorganisation. Ein Freitextfeld gibt Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit, ihre persönlichen Erfahrungen zusätzlich zu erläutern und anderen Nutzern zur

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Verfügung zu stellen.“</p> <ul style="list-style-type: none"> Zudem gibt es eine Erläuterung, wie man die Arztbewertung bedient. <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Nach welchen Kriterien bewerte ich den Arzt oder Gesundheitsanbieter?“ und „Wie ist das Bewertungssystem aufgebaut?“) und http://www.docinsider.de/partner/arztbewertung-wie-bewerte-ich (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Laut den FAQ gibt es mehrere Möglichkeiten eine Ärztin/einen Arzt zu bewerten. Bei den jeweiligen Praxiseinträgen findet man folgende Optionen: „DocInsiderpunkte vergeben“ und „Jetzt bewerten“. Zudem kann man eine Kurz- oder Langversion („Frage ausführlich beantworten“) des Fragebogens ausfüllen. Der Unterschied zwischen den Bewertungsmöglichkeiten ist sowohl für Leserinnen/Leser einer Bewertung als auch für Bewerterinnen/Bewerter nicht deutlich und geht aus den Erklärungen in den FAQ nicht eindeutig hervor. Hier wären Erläuterungen hilfreich.</p>
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			<p>Es können sechs „übergeordnete“ Fragen bewertet werden (Vertrauensverhältnis, Beratung, in Entscheidungen eingebunden, fachliche Kompetenz, Organisation der Praxis und Qualität der Behandlung). Zu fünf dieser Kriterien können ausführlichere Fragen beantwortet werden. Es werden Punkte von 1 bis 5 vergeben. Erläuterungen werden in den FAQ gegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie ist das Bewertungssystem aufgebaut?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Klickt man über dem Fragebogen zur Arztbewertung auf den Link „Hinweise zum Fragebogen“, öffnet sich ein Feld mit Informationen zum Bewertungssystem. Dort wird ein weiterer Link zu den FAQ angeboten. Klickt man auf diesen Link, gelangt man zu FAQs, die sich inhaltlich und in der Gestaltung von denen, die am unteren Bildschirmrand angeboten werden unterscheiden. Hier wäre eine Vereinheitlichung wünschenswert.</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Vgl. Webseite: http://allgemeinmedizin.docinsider.de/footer/ag und http://www.docinsider.de/partner/FAQ (Zugang geprüft am 04.11.2011)
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			Der Fragebogen ist einsehbar (siehe Kommentar zum Kriterium 20). Er kann als Kurz- oder Langversion ausgefüllt werden. Zur Ermittlung der Durchschnittsnote wird Folgendes dargelegt: „Die Gesamtpunktzahl wird aus den einzelnen Bewertungskriterien ermittelt. Die Punktzahl ergibt sich aus einer Zusammenfassung der Punkte aller Klickbewertungen und den Ergebnissen (in Punkten angegebene Gesamtbewertung) der Detailbewertung. Die von DocInsider bei der Ermittlung der Gesamtpunktzahl angewendeten Rundungsregeln basieren auf einem kaufmännischen Rundungsprinzip.“ Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie kommt der Arzt oder Gesundheitsanbieter zu seiner Punktzahl?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			Die Noten werden als Punktzahl (1 bis 5) dargelegt. Je mehr Punkte umso besser: 5 Punkte sind die maximale Punktzahl, die im positiven Sinne vergeben werden können. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie ist das Bewertungssystem aufgebaut?“) und http://www.docinsider.de/partner/arztbewertung-wie-bewerte-ich (siehe „Schritt 2“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X			Zu jedem Erfahrungsbericht wird das Erstellungsdatum angezeigt. Die Berichte können sortiert werden. <i>Anmerkung:</i> Bei der Ergebnisdarstellung, rechts neben dem Praxiseintrag, wird zwischen „Bewertungen insgesamt“ und „Erfahrungsberichten“ unterschieden. Zudem wird angegeben, wann die Webseite zuletzt aufgerufen wurde. Allerdings konnten keine Informationen zum Datum der „Bewertungen insgesamt“ bzw. der abgegebenen „Klickbewertungen“ gefunden werden. Hier wäre z. B. eine Information zum Datum der letzten „Klickbewertung“ hilfreich.

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?		X		<p>Bei den FAQ findet man folgenden Hinweis: „Zu bemerken ist, dass die Angabe der einzelnen Durchschnittspunktzahlen erst ab einer Bewertungszahl von 10 Bewertungen erscheint, um einen objektivierten Vergleichswert zu gewährleisten.“ Jedoch scheint keine Mindestanzahl notwendig zu sein: Bei der Überprüfung von „DocInsider.de“ wurden bei der Trefferdarstellung auch Durchschnittsnoten gefunden, die auf einer Bewertung beruhen. Bei der Ergebnisdarstellung für jeden Praxiseintrag wird zudem zwischen „Bewertungen insgesamt“ und „Erfahrungsberichten“ unterschieden. Auch hier konnte keine Mindestanzahl für beide Optionen identifiziert werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie kommt der Arzt oder Gesundheitsanbieter zu seiner Punktzahl?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</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>Es wird dargelegt, dass nur von registrierten Mitgliedern Bewertungen veröffentlicht werden. Laut den AGB ist jedoch eine Kurzbewertung bzw. Klickbewertung in Punkten („DocInsider Punkte vergeben“) ohne Registrierung möglich. Diese Benotungen fließen in die Durchschnittsnote ein (siehe Kommentar zum Kriterium 22). Für die ausführliche Bewertung („Jetzt bewerten“) ist eine Registrierung notwendig. In den FAQ und in den AGB wird angegeben, dass DocInsider.de sich vorbehält, auch Bewertungen von nicht registrierten Nutzerinnen/Nutzern zu veröffentlichen. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/user/register und http://www.docinsider.de/partner/nutzer-registrierung-bei-docinsider und http://www.docinsider.de/partner/arztbewertung-wie-bewerte-ich (siehe „Schritt 7“) und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§ 4 Vertragsschluss“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Muss ich mich registrieren?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X		<p>Nach den FAQ werden registrierte Ärztinnen/Ärzte in Echtzeit über einen neuen Erfahrungsbericht per E-Mail informiert. Der Hinweis, dass einige Bewertungen sofort angesehen werden können, lässt außerdem den Schluss zu, dass Ärztinnen/Ärzte nicht vor der Veröffentlichung der Bewertung informiert werden. Im Bereich „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ listet der Betreiber das Kriterium „Information über eingegangene Bewertungen“ als Qualitätsmerkmal von „DocInsider.de“ auf.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Fragen: „Muss ich mich registrieren?“ und „Was nützt DocInsider dem Arzt oder Gesundheitsanbieter?“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Wie bewerte ich meinen Arzt oder Gesundheitsanbieter?“) und http://www.docinsider.de/partner/Qualitaetsmanagement (siehe Punkt: „Informationsfluss und Dialog zwischen Arzt und Patient“) und http://www.docinsider.de/user/register</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				(Zugang geprüft am 04.11.2011) Da aus den dargelegten Angaben nicht eindeutig hervorgeht, ob Ärztinnen/Ärzte vor oder erst nach der Veröffentlichung einer Bewertung informiert werden, wird das Kriterium mit „Nein“ bewertet.
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X			Es wird aufgeführt, dass registrierte Ärztinnen/Ärzte Erfahrungsberichte kommentieren können. Dieser Hinweis wird auch bei jedem Praxiseintrag neben dem Fragebogen dargelegt. Auf den Webseiten zum Missbrauch wird darauf hingewiesen, dass Ärztinnen/Ärzte, für deren Bewertungen eine Missbrauchsmeldung vorliegt, die Möglichkeit haben, eine Gegendarstellung zu schreiben. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Muss ich mich registrieren?“) und http://www.docinsider.de/leistung/3._Das_Verfahren?id=71461&micrositeId=33061 und http://www.docinsider.de/partner/Qualitaetsmanagement (siehe Punkt: „Informationsfluss und Dialog zwischen Arzt und Patient“) und http://docinsider.files.wordpress.com/2010/12/docinsider-howtguide.pdf (Zugang geprüft am 04.11.2011)
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X			Auf die Möglichkeit von Missbrauchsmeldungen wird in mehreren redaktionellen Beiträgen hingewiesen. Es gibt auch eine separate Webseite zum Thema „Missbrauch“. Bei jedem Praxiseintrag gibt es einen entsprechenden Button. Klickt man diesen an, öffnet sich ein Kontaktformular („Sie haben etwas entdeckt, das nicht in Ordnung ist?“). Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#problem (siehe Punkt: „Missbrauch/Probleme melden“) und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§11 Überprüfung von Inhalten und Missbrauchsmeldevfahren“) und http://www.docinsider.de/partner/Regeln und http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch und http://www.docinsider.de/leistung/1._Was_ist_Missbrauch?id=70949&micrositeId=33061

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				und http://www.docinsider.de/leistung/2. Missbrauch melden?id=71205&micrositeid=33061 (Zugang geprüft am 04.11.2011)
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?	X			<p>Es wird angegeben, dass bei Bekanntwerden von Missbrauchsfällen „DocInsider.de“ umgehend einschreitet und rechtskonform über die Löschung eines Beitrags entscheidet. Beim Kontaktformular zur Meldung von Missbrauch können Nutzerinnen/Nutzer Ihre E-Mail-Adresse hinterlassen, wenn Sie zu ihrer Missbrauchsmeldung kontaktiert werden möchten.</p> <p>Auf separaten Portalseiten zum Thema „Missbrauch“ werden darüber hinaus ausführliche Informationen zum Umgang mit Missbrauchsmeldungen gegeben. Laut Angabe des Betreibers werden Meldungen innerhalb eines Tages bearbeitet. Bewertungen werden zudem nicht kommentarlos gelöscht – die/der Nutzerin/Nutzer wird kontaktiert, um eine erneute Bewertung abzugeben. Des Weiteren wird die/der betroffene Ärztin/Arzt über den Prozess informiert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Können Bewertungen von DocInsider gelöscht werden?“) und http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch und http://www.docinsider.de/leistung/2. Missbrauch melden?id=71205&micrositeid=33061 und http://docinsider.wordpress.com/geloeschte-bewertungen/ (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			<p>Laut Angabe des Betreibers ist ein System von automatisierten Filtern integriert: Werden Bewertungen blockiert, werden diese von der Redaktion auf Unbedenklichkeit überprüft. Entweder wird die Bewertung veröffentlicht oder gelöscht. Auf der separaten Webseite zu „Missbrauch“ wurde folgende allgemeine Aussage gefunden: „Ständige Kontrollen der aktuellen Bewertungen und die Möglichkeit schnell auf Missbrauchsmeldungen reagieren zu können sind dabei Grundvoraussetzungen für den hohen Qualitätsanspruch, den DocInsider an sich selbst stellt.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Warum erscheint meine Bewertung nicht sofort online?“ und</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				„Können Bewertungen von DocInsider gelöscht werden?“ und http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch und http://www.docinsider.de/leistung/5_Nicht_ver%C3%B6ffentlichte_Bewertungen?id=71973&micrositeid=33061 (Zugang geprüft am 04.11.2011)
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	X			Das Prüfungsverfahren wird kurz dargelegt (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Es werden Filter eingesetzt. Blockierte Beurteilungen und ggf. Bewertungen von nicht registrierten Nutzerinnen/Nutzern werden von der Redaktion kontrolliert. „DocInsider.de“ kann Inhalte kommentarlos löschen. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Warum erscheint meine Bewertung nicht sofort online?“ und „Können Bewertungen von DocInsider gelöscht werden?“) und http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch und http://www.docinsider.de/leistung/5_Nicht_ver%C3%B6ffentlichte_Bewertungen?id=71973&micrositeid=33061 und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§ 6 Einstellen von Inhalten“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?		X		Es wird lediglich dargelegt, dass von den Filtern blockierte Beurteilungen und ggf. Bewertungen von nichtregistrierten Nutzerinnen/Nutzern von der Redaktion kontrolliert werden (siehe auch Kommentar zu den Kriterien 31 und 32). Aus diesen Angaben geht nicht eindeutig hervor, ob alle Freitexte vor der Veröffentlichung redaktionell überprüft werden. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Muss ich mich registrieren?“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Warum erscheint meine Bewertung nicht sofort online?“ und „Können Bewertungen von DocInsider gelöscht werden?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)

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>Es wird angegeben, dass sich Nutzerinnen/ Nutzer vor der Abgabe einer vollständigen Bewertung registrieren müssen. Eine Registrierung für einfache „Klickbewertungen“ ist nicht nötig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Zudem behält sich „DocInsider.de“ – laut den AGB und den FAQ – vor, vollständige Bewertungen auch anonym, d. h. ohne Registrierung, zu veröffentlichen. Nach Informationen in den FAQ können einmal abgegebene Bewertungen nicht mehr geändert werden. Folgendes wird dargelegt: „Eine einmal abgegebene Bewertung kann nicht wieder geändert werden. Sollten Sie Ihre Meinung über Ihre Bewertung ändern wollen, können Sie beliebig oft eine neue Bewertung abgeben. Teilen Sie darin auch mit, aus welchen Gründen sich Ihre Meinung geändert hat.“</p> <p>Genauere Angaben zu Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen wurden nicht gefunden. Da die beschriebenen Maßnahmen keinen wirklichen Schutz gegen Mehrfachbewertungen bieten, wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Frage: „Kann ich meine Bewertung ändern?“) und http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: § 4 Vertragsschluss) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Muss ich mich registrieren?“) und http://www.docinsider.de/user/register und http://www.docinsider.de/partner/arztbewertung-wie-bewerte-ich (siehe „Schritt 7“) (Zugang geprüft am 04.11.2011).</p>
35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?		X		<p>Es wird angegeben, dass sich Nutzerinnen/ Nutzer vor der Abgabe einer Bewertung registrieren müssen. Allerdings entfällt die Registrierung für einfache „Klickbewertungen“ (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Zudem behält sich „DocInsider.de“ vor, vollständige Bewertungen auch anonym, d. h. ohne Registrierung, zu veröffentlichen. Weiterführende Informationen zu Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver wurden nicht gefunden. Da die beschriebenen Maßnahmen keinen wirklichen Schutz gegen Täuschungsmanöver bieten, wird</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§ 4 Vertragsschluss“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Muss ich mich registrieren?“) und http://www.docinsider.de/user/register (Zugang geprüft am 04.11.2011)
36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	X			Laut Angabe des Betreibers werden Filter eingesetzt (siehe Kommentar zu den Kriterien 31 und 33). Somit werden Bewertungen, die bestimmte Begriffe enthalten, blockiert und von der Redaktion überprüft. Zudem werden Bewertungen von Nutzerinnen/Nutzern, die sich nicht registriert haben, redaktionell überprüft. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme (siehe Frage: „Muss ich mich registrieren?“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Warum erscheint meine Bewertung nicht sofort online?“ und „Können Bewertungen von DocInsider gelöscht werden?“) und http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch (Zugang geprüft am 04.11.2011)

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 dargelegt. Laut den FAQ kann jeder mitmachen. Die bloße Nutzung ist kostenlos. Zudem werden auch Hinweise zur Anmeldung von Ärztinnen/Ärzten und Gesundheitsanbietern gegeben. Die einzelnen Schritte für eine Arztbewertung und Registrierung für Nutzerinnen/Nutzer oder Ärztinnen/Ärzte werden erläutert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/AGB (siehe Abschnitt: „§ 4 Vertragsschluss“) und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#teilnahme und http://www.docinsider.de/partner/Datenschutz (siehe Frage: „Welche Daten muss ich bei einer Registrierung bei DocInsider angeben?“) und http://www.docinsider.de/partner/nutzerregistrierung-bei-docinsider und http://docinsider.files.wordpress.com/2010/12/docinsider-howtguide.pdf und http://www.docinsider.de/partner/arztbewertung-wie-bewerte-ich und http://www.docinsider.de/user/register (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?		X		<p>Die Internetseiten sind z. T. sehr unübersichtlich gestaltet und mit Informationen überladen. Der Aufbau einiger Portalseiten ist sehr verwirrend.</p> <p>Oft gibt es eine Reihe von Verlinkungen und Querverweisen, die „ angeklickt“ werden können (z. B. in den FAQ). So muss man z. T. lange „klicken“, um die gewünschten Informationen zu erhalten. Links zu „Microsites“ können leicht übersehen werden. Zudem muss man in einigen Beiträgen oft lange „scrollen“: Werbung zwischen den Inhalten erschwert die Navigation. Besonders die Seiten zu den Praxiseinträgen sind unübersichtlich: Die verschiedenen Möglichkeiten eine Ärztin/einen Arzt zu bewerten und eine Vielzahl von Anzeigen beeinträchtigen die Übersichtlichkeit.</p> <p>Allerdings gibt der Betreiber selbst im Bereich „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ an, dass die Seiten überschaubar gegliedert sind.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/partner/Qualitaetsmanagement (siehe Punkt: „Einfache Bedienung“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			Generell sind die Inhalte in den Beiträgen verständlich dargestellt. Allerdings könnten einige Beiträge, u. a. in den FAQ (z. B. Frage: „Wie werden die Suchergebnisse dargestellt“ oder „Wie kommt der Arzt oder Gesundheitsanbieter zu seiner Punktzahl?“), verständlicher und kürzer dargelegt werden.
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			Der Name der Ärztin/des Arztes kann in das Suchfeld auf der Startseite (Was?: Fachbezeichnung, Symptom, Name und Wo?: z. B. Ort oder Postleitzahl), eingegeben werden. In den FAQ werden Informationen zur Arztsuche aufgeführt. Vgl. Webseite: http://www.docinsider.de/ und http://www.docinsider.de/partner/FAQ#grundfunktionen (siehe Fragen: „Wie finde ich meinen Arzt oder Gesundheitsanbieter?“, „Nach welchen Kriterien kann ich einen interessanten Arzt oder Gesundheitsanbieter suchen?“ und „Wie kann ich meine Suche einschränken?“) (Zugang geprüft am 04.11.2011)
41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X			Es wurden keine diskriminierenden Inhalte gefunden. Diskriminierungen können aber auch 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	26	16	0	Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 26 von 42 Kriterien (61,9%)

N. a.: nicht anwendbar.

5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „DocInsider.de“ (www.docinsider.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 26 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). 16 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **61,9%**. 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	4	4	0	4 von 8 (50%)
Vorgaben: Datenschutz	1	3	0	1 von 4 (25%)
Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	6	5	0	6 von 11 (54,5%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	4	2	0	4 von 6 (66,7%)

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

Nicht erfüllte Kriterien

Kriterium 8

„Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung konnten keine eindeutigen Angaben zur Finanzierung oder zu Einnahmequellen des Webangebots gefunden werden. Anhand der aufgeführten Informationen können nur indirekte Schlüsse auf die Finanzierung gezogen werden. So wird z. B. dargelegt, dass die „neofonie GmbH“ ein Gesellschafter von „DocInsider.de“ ist. Zudem wurde das Portal vom BMWi mit 1 Mio. € Projektvolumen gefördert – der genaue Förderzeitraum wird jedoch nicht angegeben. Des Weiteren kann vermutet werden, dass sich das Portal über die Schaltung von Werbung sowie den Verkauf von kostenpflichtigen Premium-Produkten und Software zur Gestaltung von Praxiswebseiten finanziert.

Zusammenfassend ist anhand der aufgeführten Angaben auf „DocInsider.de“ nicht eindeutig nachzuvollziehen, wie das Portal finanziert wird. Angaben über die Finanzierung (z. B. Unterstützer, Gesellschafter, Sponsoren, Geldgeber oder Einnahmequellen wie Werbung, Verkauf von „Premium-Einträgen“ oder anderen Dienstleistungen) sollten transparent und vollständig dargestellt werden. Aufgeführte Informationen sollten ggf. präzisiert werden.

Kriterium 9

„Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?“

Es wird dargelegt, dass im Sinne von Transparenz zwischen Werbung und Inhalt getrennt wird: Das wird zum Zeitpunkt der Bewertung in den FAQ und im Bereich „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ auf dem Portal angegeben.

Bei der Überprüfung von „DocInsider.de“ wurde von den Gutachterinnen/Gutachtern Folgendes festgestellt:

- *Trefferdarstellung:* Die Trennung zwischen Werbung und Inhalt ist nicht immer offensichtlich: Wenn vorhanden, werden „Premium-Einträge“ zuerst angezeigt. Diese werden in einem Kasten gesondert präsentiert und mit dem Wort „Anzeige“ gekennzeichnet. Wenn man bei der Auflistung der Treffer mit der Maus auf das Wort „Anzeige“ im Kasten mit den „Premium-Einträgen“ klickt, geht ein Feld auf. Dort wird dargelegt, dass die Einträge käuflich erworben sind und nicht im Zusammenhang mit Bewertungen oder der Anzahl der Weiterempfehlungen durch Patientinnen/Patienten stehen. Dieses Hinweissfeld ist jedoch sehr „versteckt“ und nur schwer zu finden. Es ist davon auszugehen, dass eine Nutzerin/ein Nutzer wahrscheinlich nicht auf das Wort „Anzeige“ achtet und dieses nicht anklickt, um nähere Informationen über das Werbefeld zu erhalten. Generell sind die „Premium-Einträge“ als solche auf den ersten Blick nur schwer zu erkennen. Hinweise auf die besondere Darstellung der „Premium-Einträge“ wurden in den redaktionellen Beiträgen, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind (z. B. in den FAQ), nicht gefunden.

- Zwischen einzelnen Erfahrungsberichten zu einem Praxiseintrag wird Werbung geschaltet. Diese hebt sich in Gestaltung und Farbe von den Erfahrungsberichten wenig ab.
- Auf der Startseite werden Anzeigen „versteckt“ angezeigt. Zwischen den beiden Kästen „Bewerten Sie Ihren Arzt“ und „jetzt alle Vorteile nutzen“ wird Werbung für andere Firmen bzw. Partner geschaltet. Diese Anzeigen sind nicht gekennzeichnet und dadurch nicht leicht zu erkennen.

Aus diesen Gründen ist der Unterschied zwischen Inhalt und Werbung auf „DocInsider.de“ nicht immer direkt ersichtlich. Anzeigen bzw. Werbung sollten klar als solche gekennzeichnet und leicht zu identifizieren sein. Ein Hinweis auf die gesonderte Darstellung von Ärztinnen/Ärzten mit „Premium-Einträgen“ sollte ergänzt werden.

Kriterium 11

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

Zu diesem Qualitätskriterium wurden keine Angaben gefunden. Bei den Arzteinträgen auf „DocInsider.de“ sollte eine Datumsangabe, wann der Eintrag zuletzt aktualisiert wurde, ergänzt werden. Somit kann 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 konnten keine Informationen zu dieser Qualitätsanforderung gefunden werden: Aus den Arzteinträgen auf „DocInsider.de“ 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 15

„Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?“

Laut Angabe des Betreibers können Nutzerinnen/Nutzer jederzeit die Löschung ihres Benutzerprofils verlangen: Es gibt dafür eine spezielle E-Mail-Adresse. Mit der Löschung des Profils werden Bewertungen und Beiträge im Bereich „Fragen & Antworten“ entfernt. Jedoch bleiben die Daten von einer/einem gelöschten Nutzerin/Nutzer intern weiterhin bestehen. Die Daten werden nicht mehr genutzt. Diese Maßnahme soll dem Schutz der Nutzerinnen/Nutzer dienen. Dennoch ist es wünschenswert, wenn nach einer gewissen Frist auch personenbezogene Daten, z. B. die E-Mail-Adresse der Nutzerin/des Nutzers, vollständig bei „DocInsider.de“ gelöscht werden. Weiterführende Angaben dazu sollten ggf. ergänzt werden.

Kriterium 16

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

und

Kriterium 17

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

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung wurden auf den Webseiten von „DocInsider.de“ keine Angaben darüber gefunden, ob und wie Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme ins Portal informiert werden. Es wird lediglich der Hinweis gegeben, dass die Daten aus öffentlichen Telefonbüchern stammen. Zudem können sich Ärztinnen/Ärzte selbst in das Verzeichnis eintragen. Des Weiteren haben Nutzerinnen/Nutzer die Möglichkeit, Arztdaten zu ergänzen. Im Sinne eines fairen Umgangs ist es wünschenswert, dass alle Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in das Verzeichnis informiert werden. Dabei sollte nicht nur gewährleistet werden, dass bestehende Praxen 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 oder deren Daten von Nutzerinnen/Nutzer ergänzt wurden, sollten vom Portalbetreiber eine Aufnahmebestätigung erhalten.

Es wird auf dem Portal aufgeführt, dass die Daten von Ärztinnen/Ärzten gelöscht werden, wenn es eine Praxis nicht mehr gibt, die Ärztin/der Arzt umgezogen ist oder die Praxis nicht mehr im Telefonbuch verzeichnet wird. Zudem wird aufgeführt, dass Ärztinnen/Ärzte, die mit der Veröffentlichung ihrer Daten nicht einverstanden sind, eine E-Mail an „DocInsider.de“ senden können. Der Eintrag wird dann überprüft. Eine entsprechende Kontaktadresse wird angegeben. Aus den dargelegten Informationen auf „DocInsider.de“ geht jedoch nicht eindeutig hervor, ob nach einem Widerspruch die Praxisdaten aus dem Verzeichnis tatsächlich gelöscht werden. So wird nämlich ebenfalls darauf hingewiesen, dass Ärztinnen/Ärzte mit der Publikation ihres Eintrags in das öffentliche Telefonbuch im Internet eine konkludente Einwilligung zu einer Publikation ihrer Daten im Internet gegeben. Somit wäre es möglich, dass Einträge aus einem öffentlichen Verzeichnis – trotz Widerspruchs – nicht auf „DocInsider.de“ gelöscht werden. Wünschenswert ist, dass eindeutig dargelegt wird, ob Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis Widerspruch einlegen können und ob der Eintrag daraufhin gelöscht wird. Die Löschung eines Eintrags sollte generell auch möglich sein, wenn er einem öffentlichen Verzeichnis entnommen wurde.

Kriterium 19

„Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?“

Auf den ersten Blick ist nicht erkennbar, in welcher Reihenfolge die Arzteinträge aufgelistet werden. Zudem kann nicht direkt nachvollzogen werden, welche Treffer zuerst angezeigt werden. Eine Sortiermöglichkeit ist jedoch vorhanden. Der Portalbetreiber gibt selbst an, dass das Portal über eine nachvollziehbare Trefferauflistung verfügt. In den FAQ werden zudem Erläuterungen zur Darstellung der Suchergebnisse gegeben. Jedoch sind diese nur schwer verständlich. Hier wären einfachere Erläuterungen wünschenswert. Des Weiteren wird zur Trefferdarstellung angegeben, dass die Trennung zwischen Werbung und Suchergebnissen optisch deutlich dargelegt wird und daher keine Missverständnisse entstehen können. Jedoch sind die „Premium-Einträge“ – trotz Beschriftung mit „Anzeige“ – als solche nicht einfach zu erkennen (siehe auch Kommentar zum Kriterium 9). Wenn man bei der Auflistung der Treffer mit der Maus auf das Wort „Anzeige“ im Kasten mit dem „Premium-Einträgen“ klickt, geht ein Feld auf. Dort wird dargelegt, dass die Einträge käuflich erworben sind und nicht im Zusammenhang mit Bewertungen oder der Anzahl der Weiterempfehlungen durch Patientinnen/Patienten stehen. Dieses Hinweisfeld ist jedoch sehr „versteckt“ und nur schwer zu finden. Es ist davon auszugehen, dass kaum eine Nutzerin/ein Nutzer auf das Wort „Anzeige“ klickt, um nähere Informationen über das Werbefeld zu erhalten. Hinweise zur bevorzugten Darstellung von „Premium-Einträgen“ konnten auf Portalseiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, nicht gefunden werden. Darüber hinaus sollte die Information ergänzt werden, dass „Premium-Einträge“ als Erstes aufgelistet werden. Dieser wichtige Hinweis könnte z. B. in den FAQ oder direkt bei der Trefferdarstellung leicht auffindbar platziert werden.

Kriterium 25

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

Zum Zeitpunkt der Bewertung wurde dargelegt, dass die Angabe der einzelnen Durchschnittspunktzahl erst ab einer Bewertungszahl von zehn Bewertungen erscheint. Damit soll ein objektiver Vergleichswert gewährleistet werden. Allerdings wurden bei der Überprüfung von „DocInsider.de“ bei der Trefferdarstellung auch Durchschnittsnoten gefunden, die auf einer einzigen Bewertung beruhen. Bei der Ergebnisdarstellung für jeden Praxiseintrag wird zudem zwischen „Bewertungen insgesamt“ und „Erfahrungsberichten“ unterschieden. Auch hier konnte keine Mindestanzahl für beide Optionen identifiziert werden. Demnach scheint keine Mindestanzahl von Bewertungen nötig zu sein, bevor diese veröffentlicht werden.

Aus Sicht der Gutachterinnen/Gutachter ist es wünschenswert, dass 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?“

Zu dieser Qualitätsanforderung wurden widersprüchliche Angaben gefunden. Einerseits wird dargelegt, dass nur von registrierten Mitgliedern Bewertungen veröffentlicht werden. Andererseits behält sich „DocInsider.de“ vor, Bewertungen von NutzerInnen/Nutzern, die nicht registriert sind, zu veröffentlichen. Daher ist zu vermuten, dass bei „DocInsider.de“ auch Bewertungen ohne vorherige Registrierung online gestellt werden. Darüber hinaus ist eine Kurzbewertung bzw. Klickbewertung in Punkten („DocInsider Punkte vergeben“) ohne Registrierung möglich. Diese Bewertungen fließen in die Durchschnittsnote ein. Zusammenfassend wird anhand der dargelegten Angaben nicht deutlich, ob eine Registrierung für eine Veröffentlichung der Bewertung erforderlich ist.

Kriterium 27

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung zählte der Betreiber im Bereich „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ das Kriterium „Information über eingegangene Bewertungen“ als besonderes Qualitätsmerkmal des Portals auf. Es wird dargelegt, dass registrierte ÄrztInnen/Ärzte in Echtzeit über einen neuen Erfahrungsbericht auf „DocInsider.de“ per E-Mail informiert werden. Der Hinweis auf einer Portalseite, dass Bewertungen z. T. sofort angesehen werden können, lässt zudem vermuten, dass ÄrztInnen/Ärzte vor der Veröffentlichung der Bewertung nicht benachrichtigt werden.

Zwar werden registrierte ÄrztInnen/Ärzte über eingegangene Bewertungen auf „DocInsider.de“ informiert, jedoch geht aus den Ausführungen nicht hervor, ob das vor der Veröffentlichung von Bewertungen erfolgt.

Kriterium 33

„Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?“

Es wird dargelegt, dass Bewertungen von nichtregistrierten NutzerInnen/Nutzern und solche, die von den Filtern blockiert werden, von der Redaktion kontrolliert werden. Aus diesen Angaben geht nicht eindeutig hervor, ob alle Freitexte redaktionell überprüft werden. Es ist wünschenswert, dass *alle* Freitextfelder durch das Redaktionsteam – am besten bevor diese online gestellt werden – kontrolliert werden. Somit könnten Schmähungen, Diskriminierungen oder Beleidigungen in den Kommentarfeldern frühzeitig erkannt werden.

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?“

Es wird angegeben, dass sich Nutzerinnen/Nutzer vor der Abgabe einer vollständigen Bewertung registrieren müssen. Eine Registrierung für einfache „Klickbewertungen“ ist nicht nötig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Zudem behält sich der Betreiber vor, vollständige Bewertungen auch anonym, d. h. ohne Registrierung, zu veröffentlichen. Des Weiteren wird aufgeführt, dass einmal abgegebene Bewertungen nicht mehr geändert werden können. Allerdings kann beliebig oft eine neue Bewertung abgegeben werden.

Die beschriebenen Maßnahmen bieten nach Ansicht der Gutachterinnen/Gutachter keinen wirklichen Schutz zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen und gegen Täuschungsmanöver. So ist z. B. die Registrierungspflicht kein Garant dafür, dass Täuschungsmanöver durch Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten nicht stattfinden. Nutzerinnen/Nutzer könnten sich mit mehreren E-Mail-Adressen und Pseudonymen verschiedene Accounts anlegen. Wahrscheinlich ist es möglich, dass Patientinnen/Patienten ihre Ärztin/ihren Arzt – besonders durch die Möglichkeit der „Kurzbewertungen“ – mehrmals hintereinander bewerten.

Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen und Täuschungsmanöver sollten auf „DocInsider.de“ zum Einsatz kommen. Die getroffenen Maßnahmen sollten in Grundzügen beschrieben werden.

Kriterium 38

„Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung gab der Betreiber im Bereich „Qualitätsmanagement bei DocInsider“ an, dass die Seiten sehr übersichtlich gegliedert sind. Jedoch sind die Internetseiten teilweise sehr unübersichtlich gestaltet und mit Informationen überladen. Der Aufbau einiger Portalseiten ist sehr verwirrend. Es gibt – gerade in den redaktionellen Beiträgen – eine Reihe von Verlinkungen und Querverweisen, die „angeklickt“ werden können. Das führt wiederum dazu, dass man sich lange „durchklicken“ muss, um gewünschte Informationen zu erhalten. Dabei können weiterführende Links zu „Microsites“ leicht übersehen werden. Zudem muss man in einigen Beiträgen oft lange „scrollen“. Werbung zwischen den Inhalten erschwert zusätzlich die Navigation. Besonders die Seiten zu den Praxiseinträgen

sind unübersichtlich: Die verschiedenen Möglichkeiten eine Ärztin/einen Arzt zu bewerten und eine Vielzahl von Anzeigen beeinträchtigen die Übersichtlichkeit.

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 „DocInsider.de“ erfüllt werden.