

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals

„**imedo.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 Dr. Julia Köpp

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Koordination und Redaktion

Dr. Sabine Schwarz

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)

*(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und
Kassenärztlicher Bundesvereinigung)*



Korrespondenzadresse

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555

E-Mail: arztbewertungsportale@azq.de

Internet: www.azq.de
www.arztbewertungsportale.de

Version 1.0 – 15. Juni 2012

© 

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1. Einleitung	7
2. Information zum Portalbetreiber.....	10
3. Vorgehen	13
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	15
5. Kommentar	37

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 „imedo.de“ (www.imedo.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im November 2011 und am 02. 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 „imedo.de“ 34 von 42 Bewertungskriterien. 8 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „imedo.de“ die Kriterien der Checkliste zu 81%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „imedo.de“

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

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
42. Barrierefreiheit	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „imedo.de“ erfüllt rund 81% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“ sowie „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ wurden erfüllt.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Trennung von Werbung und Inhalt oder Information über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung), „Datenschutz“ (Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis) und „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Trefferdarstellung oder Mindestanzahl an Bewertungen). Zwar bietet die redaktionelle Kontrolle aller Freitextfelder vor der Freischaltung Schutz vor Schmähkritik, jedoch sind Verbesserungen und ergänzende Informationen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen wünschenswert. Das betrifft u. a. eine ausführlichere Darstellung des Prüfungsverfahrens und des Vorgehens, wenn mögliche Missbrauchsfälle dem Betreiber gemeldet werden. Wünschenswert ist zudem ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Profilen“ oder „Premium-Boxen“ im Portal besonders hervorgehoben werden.

1. Einleitung

Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben sich im Dezember 2009 im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt (Checkliste „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009 im Internet abrufbar unter: www.arztbewertungsportale.de)^{1, 2}. Die Anforderungen dieser Checkliste beziehen sich auf juristische (besonders datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte.

Nach Veröffentlichung des Anforderungskatalogs wurde von mehreren Seiten die Forderung erhoben, die Qualität der bereits existierenden und in Entwicklung befindlichen Arztbewertungsportale mithilfe der Checkliste darzustellen. Daraus resultierte im Dezember 2009 der Auftrag von BÄK und KBV an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten und die Webangebote regelmäßig zu überprüfen.

Im Rahmen des Clearingverfahrens des ÄZQ, welches 2010 erstmals durchgeführt wurde, haben Gutachterinnen/Gutachter aus dem ÄZQ und dem Expertenkreis „Arztbewertungsportale“ zehn Online-Plattformen anhand des Kriterienkatalogs „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ (Version 1.0 – Dezember 2009) bewertet. Die Qualität der überprüften Arztbewertungsportale war zum Zeitpunkt der Bewertung (Mai bis September 2010) sehr unterschiedlich. Das beste Webangebot erfüllte 85% (34 von 40) und das schlechteste 30% (12 von 40) der Qualitätskriterien.³ Einige Kriterien (z. B. notwendige Mindestanzahl an Bewertungen) erfüllte kein Arztbewertungsportal, andere Anforderungen (z. B. Barrierefreiheit) wurden nur von wenigen erfüllt. Im Oktober 2010 erhielten alle Betreiber der begutachteten Portale den sie betreffenden Bericht zur Kenntnisnahme. Acht Portalbetreiber nutzten die Möglichkeit, ihr Gutachten innerhalb von zwei Wochen zu kommentieren. Aus diesen Stellungnahmen geht hervor, dass die meisten Betreiber die Qualitätsberichte zum Anlass genommen haben, ihr Webangebot zu überarbeiten. Im Kriterienkatalog geforderte Angaben (z. B. zur Finanzierung des Angebots oder zum Datenschutz) und Maßnahmen (z. B. die Möglichkeit zum Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis oder zur Gegendarstellung) sind teilweise eingeführt worden, teilweise sollen sie zeitnah umgesetzt werden.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale hat gezeigt, dass der Anforderungskatalog in der Praxis gut einsetzbar ist. Dennoch ergab sich Überarbeitungsbedarf. Für die neue Auflage des Katalogs („Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; 2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) wurden die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren für Arztbewertungsportale eingearbeitet. So wurden die Kriterien z. B. durch Erläuterungen spezifiziert und thematisch in

¹ Schaefer C, Ollenschläger G. Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, Deutsches Ärzteblatt.

² Schaefer C, Schwarz S. Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen.

³ Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten, Deutsches Ärzteblatt.

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

Das gute Arztbewertungsportal

- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz;
- enthält ein Impressum, das Aufschluss über die Identität des Betreibers gibt, eine E-Mail-Adresse ist angegeben;
- verzeichnet das Datum der letzten Aktualisierung der enthaltenen Arzteinträge;
- beinhaltet eine Datenschutzerklärung, die den Umgang mit personenbezogenen Nutzerdaten und die Voraussetzungen für deren Löschung und Weitergabe darlegt;
- legt die Finanzierung offen;
- trennt Werbung und Inhalt;
- verfügt über eine personenbezogene Arztsuche;
- hat ein verständliches Bewertungsverfahren;
- weist darauf hin, dass Bewertungen allenfalls Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Versorgung und Betreuung durch Arzt beziehungsweise Praxispersonal geben können;
- stellt sicher, dass Einträge in Freitextfeldern redaktionell zu festgelegten Zeiten geprüft werden;
- räumt betroffenen Ärzten die Möglichkeit zur Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

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

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

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

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

Die aktuelle Version des Anforderungskatalogs ist im Internet abrufbar:

www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf

Informationen zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale

Auf der Internetseite des ÄZQ zum Thema Arztbewertungsportale (www.arztbewertungsportale.de) sind weiterführende Informationen zu den beiden Clearingverfahren verfügbar. Dort können auch die Gutachten überprüften Portale sowie die jeweiligen Stellungnahmen – sofern die Betreiber zugestimmt haben – eingesehen werden.

1.1 Angaben zur Finanzierung des Clearingverfahrens

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) in Trägerschaft von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV). Es ist deren gemeinsames Kompetenzzentrum für medizinische Leitlinien, Patienteninformationen, Patientensicherheit, Evidenzbasierte Medizin und medizinisches Wissensmanagement.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale wird vom ÄZQ im Auftrag seiner Träger gemäß Beschluss vom 15.12.2009 durchgeführt. Es wird ausschließlich durch BÄK und KBV im Rahmen des ÄZQ-Etats finanziert. Die Gutachten sind für die Betreiber der bewerteten Portale nicht kostenpflichtig. Finanzielle Zuwendungen durch die Betreiber bewerteter Portale oder anderer Interessengruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

2. Information zum Portalbetreiber

Das Arztbewertungsportal „imedo.de“ wird von der „imedo GmbH“ mit Sitz in Berlin betrieben (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de>; <http://www.imedo.de/imprint> und <http://www.imedo.de/artikel/willkommen>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Gegründet wurde das Unternehmen 2007 in Stuttgart (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/imedo> und <http://www.imedo.de/artikel/imedo/zahlen-daten-fakten>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Geführt wird das Portal derzeit von Christian Angele und Julia Derndinger (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/willkommen>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Als Unternehmerwerte werden Empathie, Leidenschaft, Effektivität und Effizienz, Verbindlichkeit sowie Teamorientierung vom Betreiber genannt (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/kultur/werte>; Zugang geprüft am 03.05.2012).

„Imedo.de“ arbeitet mit verschiedenen Partnern zusammen (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/praxiserfolg/partner>, <http://www.imedo.de/artikel/imedo/kooperation-werbung>, <http://www.imedo.de/static/agentur-partner>, und <http://www.imedo.de/static/partners>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Darüber hinaus betreibt die „imedo GmbH“ noch weitere Webseiten, wie z. B. „1000 Ärzte“, „Hilfe-bei-Burnout“ oder „Gesundheits News“ (vgl. Webseite: <http://blog.imedo.de/imedo-webseiten>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Die „imedo-Arztsuche“ ist zudem auf Partner-Webseiten wie „spiegel.de“, „managermagazin.de“, „handelsblatt.de“ und „zeit.de“ integriert (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq>, <http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-profil> und <http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-box>; Zugang geprüft am 03.05.2012).

Zu den Zielen des Gesundheitsportals „imedo.de“ werden u. a. folgende Aussagen auf den Portalseiten getroffen:

- „Ziel dieses Projektes ist es, Gesundheitsvorsorge und Gesundheitsmanagement zu fördern, Transparenz im Gesundheitswesen zu schaffen und eine intuitiv bedienbare Plattform zu bieten, auf der sich Interessierte sowie Initiativen zu Gesundheitsthemen kostenlos organisieren und austauschen können, um bessere Gesundheitsentscheidungen treffen zu können.“ (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/imprint>; Zugang geprüft am 03.05.2012).
- „Das imedo Team hat es sich zur Aufgabe gemacht, Patienten dabei zu helfen, Verantwortung für die eigene Gesundheit zu übernehmen. Mit Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen und Funktionen wie der Arztsuche will imedo Patienten dabei unterstützen, bessere Gesundheitsentscheidungen zu treffen.“ (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/willkommen>; Zugang geprüft am 03.05.2012).
- „Gesunden Menschen weiterhin Gesundheit zu schenken und Kranken bei der Bewältigung ihres Lebens konkret zu helfen, ist das Ziel von imedo. Unter dem Motto „Gemeinsam gesund – wir helfen Menschen“ hat sich imedo zur kommunikationsstärksten Plattform für Gesundheitsinteressierte entwickelt.“ (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/imedo>; Zugang geprüft am 03.05.2012).

Der Betreiber von „imedo.de“ gibt an, dass derzeit circa 20 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter bei der „imedo GmbH“ beschäftigt sind (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/imedo>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Das Angebot von „imedo.de“ wird derzeit von 1,2 Millionen Menschen im Monat genutzt (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/imedo>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Insgesamt verzeichnet das Portal mehr als 80.000 Mitglieder (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/artikel/imedo/zahlen-daten-fakten>; Zugang geprüft am 03.05.2012).

Im Hinblick auf die Arztsuche und -empfehlung bei „imedo.de“ wird folgende Information gegeben: „imedo bietet Patienten neben dem Gesundheitsportal und der Gesundheitscommunity auch ein Ärzteverzeichnis mit einer umfassenden Arztsuche an. Patienten können damit schnell den richtigen Arzt finden und darüber hinaus eine Arztempfehlung für die von ihnen aufgesuchten Ärzte abgeben. Die Arztempfehlungen von und für Patienten ist eine ideale Arztauskunft und erleichtert die Entscheidung, welcher Arzt denn besucht werden soll. Neben dem geeigneten Augenarzt, Frauenarzt, Urologen, Hausarzt, Hautarzt, Internisten, Kieferorthopäden, Zahnarzt oder Facharzt für ästhetische und/oder plastische Chirurgie können Patienten auch Heilpraktiker über die Arztsuche finden.“ (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de/verzeichnis>; Zugang geprüft am 03.05.2012). Derzeit haben über 100.000 Patientinnen/Patienten ihre Ärztin/ihren Arzt bei „imedo.de“ empfohlen (vgl. Webseite: <http://www.imedo.de>; Zugang geprüft am 03.05.2012).

2.1 Ergebnisse des 1. Clearingverfahrens für Arztbewertungsportale 2010




Beim 1. Clearingverfahren 2010 erfüllte das Arztbewertungsportal „imedo.de“ 28 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). 12 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und galten folglich als nicht erfüllt. Nicht erfüllt wurden z. B. Aktualität der Arzteinträge, Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme, Information vor der Veröffentlichung der Bewertung, Überprüfung von Bewertungen und Darstellung des Prüfverfahrens, Mindestanzahl an Bewertungen und Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver. Bei der damaligen Überprüfung erfüllte das Portal „imedo.de“ die Kriterien der Checkliste zu 70%.

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

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

3. Vorgehen

Relevante Gesundheits- und Arztportale mit deutschlandweiter Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurden von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der überarbeiteten Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) überprüft. Bei unterschiedlichen Einschätzungen der Gutachterinnen/Gutachter wurden die Fragen diskutiert und einer erneuten Bewertung unterzogen. Die Ergebnisse wurden jeweils in einer tabellarischen Übersicht zusammengefasst, kommentiert und begründet. **Grundsätzlich wurden nur solche Informationen und Angaben in die Bewertung miteinbezogen, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt bzw. beschrieben wurden.**

 Ja	Für eine Beantwortung mit „Ja“ müssen die erforderlichen Angaben zur Erfüllung eines Kriteriums auf den Portalseiten transparent und verständlich dargelegt werden oder das Kriterium nach Ansicht des Anwenders erfüllt sein.
 Nein	Ein Kriterium wird mit „Nein“ bewertet, wenn: <ul style="list-style-type: none">• es nach Meinung des Anwenders nicht erfüllt ist (zum Beispiel: Die Navigation ist nicht leicht handhabbar);• auf den Portalseiten eindeutig dargelegt wird, dass ein Kriterium aus dem Anforderungskatalog nicht erfüllt wird (zum Beispiel: Es wird angegeben, dass Ärzte keinen Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis einlegen können);• etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder intransparent dargelegt wird;• Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten.
 Nicht anwendbar	Diese Antwortmöglichkeit betrifft Kriterien, die aufgrund der besonderen Konzeption einiger Portale nicht beurteilt werden können.

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

Jedes der 42 Kriterien wurde anhand einer der drei möglichen Antwortkategorien „Ja“, „Nein“ oder „Nicht anwendbar“ eingestuft. Kriterien, die mit „Ja“ bewertet wurden, gelten als „erfüllt“. Mit „Nein“ wurden Kriterien bewertet, die nach Ansicht der Gutachterinnen/Gutachter nicht erfüllt wurden. Wenn die Portalkonzeption keine Aussage zu einem Kriterium zuließ, so wurde es mit „Nicht anwendbar“ beurteilt. Nicht anwendbare Kriterien wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet, damit das Bewertungsergebnis nicht negativ beeinflusst wird. Testbewertungen von Ärztinnen/Ärzten wurden im Rahmen der Qualitätsbewertung nicht standardmäßig durchgeführt. Gaben Gutachterinnen/Gutachter für ein Portal dennoch Arztbewertungen ab, so werden diese Ergebnisse im Kommentar dargelegt.

3.1 Verlauf der Qualitätsbewertung für das Portal „imedo.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 „imedo.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: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>) von „imedo.de“:

- | | |
|----------------|--|
| 1. Bewertung: | Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 08.11.2011 bis 10.11.2011 |
| 2. Bewertung: | Dr. Julia Köpp, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 02.11.2011/03.11.2011/
07.11.2011 |
| Konsentierung: | 16.11.2011 |

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 02.05.2012.

4. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			<p>Ein Impressum ist vorhanden. Ein Link ist im Kasten am unteren Bildschirmrand unter den Punkt „Allgemeines“ leicht zu finden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/imprint (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			<p>Am unteren Bildschirmrand werden unter dem Punkt „Wir kümmern uns gerne um Ihr Anliegen“ die Kontaktdaten zum Betreiber aufgelistet (Anschrift, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse sowie Kontaktformular). Zusätzlich kann über den Link „Kontakt“ eine Nachricht über ein Formular versandt werden. Darüber hinaus werden im Impressum und in anderen Beiträgen E-Mail-Adressen oder Kontaktformulare für verschiedene Anfragen angezeigt (z. B. für Praxismarketing, Presse- oder Datenschutzfragen).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de und http://www.imedo.de/imprint und http://www.imedo.de/contact und http://www.imedo.de/static/press_about und http://www.imedo.de/static/press_contact und http://www.imedo.de/artikel/imedo/kooperation-werbung und https://www.imedo.de/praxiserfolg/ und https://www.imedo.de/praxiserfolg/service-kontakt und http://www.imedo.de/privacy und http://blog.imedo.de/about/ und http://www.imedo.de/help/show/2 und http://www.imedo.de/press_distribution_list (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X			<p>Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der „imedo GmbH“ („Allgemeine Nutzungsbedingungen für die Gesundheitsplattform imedo.de“) sind hinterlegt. Der Link „AGB“ ist auf der Startseite am unteren Bildschirmrand platziert. Darüber hinaus werden bei der Abgabe einer Empfehlung Nutzungsbedingungen bzgl. des Freitextfeldes dargelegt.</p>

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/terms (Zugang geprüft am 02.05.2012) Für den Premium-Service gibt es gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen („Allgemeine Geschäftsbedingungen für Premium-Services“). Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/static/terms_premium (Zugang geprüft am 02.05.2012)
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			Im Impressum werden wesentliche Informationen dargelegt (z. B. Anschrift, Rechtsform, Kontaktinformationen, Namen der Vertretungsberechtigten sowie Redaktion und inhaltlich Verantwortliche gemäß § 55 Abs. 2 RStV). In der Datenschutzerklärung wird Folgendes angegeben: „Unsere Aktivitäten zur Erfüllung der Anforderungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes (TMG) sind an dem Ziel ausgerichtet, unserem Respekt vor Ihrer Privat- und Persönlichkeitssphäre Geltung zu verleihen.“ Einen Hinweis auf das Telemediengesetz und den Rundfunkstaatsvertrag findet man außerdem in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Premium-Services“. Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/imprint und http://www.imedo.de/privacy und http://www.imedo.de/static/terms_premium (siehe Abschnitt: „§ 7 Werbung – Unsere und Ihre“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden: Der Link ist am unteren Bildschirmrand unter dem Punkt „Allgemeines“ leicht zu finden. In der Datenschutzerklärung wird u. a. dargelegt, welche Daten bei der Registrierung erhoben werden. Logfiles werden gespeichert und Cookies werden eingesetzt. Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/privacy (Zugang geprüft am 02.05.2012)

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Auf die Identität des Betreibers – die „imedo GmbH“ – wird in verschiedenen Beiträgen und auf mehreren Portalseiten hingewiesen. Im Impressum werden außerdem Personen, die das Portal durch Beiträge und/oder beratend unterstützen oder Inhalte des Medizinlexikons erstellt haben, aufgezählt. Angaben zum Betreiber werden auch im Bereich „Über uns“ dargelegt. Zudem werden Hinweise auf andere imedo-Webseiten oder Partner-Webseiten, Partner-Agenturen sowie auf Firmen, mit denen „imedo.de“ zusammenarbeitet, gegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/imprint und http://www.imedo.de/ und http://www.imedo.de/artikel/willkommen und http://www.imedo.de/artikel/imedo und http://www.imedo.de/artikel/imedo/zahlen-daten-fakten und http://www.imedo.de/artikel/imedo/kooperation-werbung und http://www.imedo.de/artikel/kultur/mitarbeiter und http://www.imedo.de/artikel/kultur/prinzipien und http://www.imedo.de/static/press_about und http://blog.imedo.de/ und http://blog.imedo.de/imedo-webseiten/ und http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-profil und http://www.imedo.de/praxiserfolg/imedo und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Fragen: „Wer oder was ist imedo?“, „Was unterscheidet imedo von anderen Arztsuchen im Internet?“ und „Auf welchen reichweitenstarken Partner-Webseiten ist die imedo-Arztsuche integriert?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/partner und http://www.imedo.de/privacy (siehe Abschnitt: „Verwendung von Cookies“) und http://www.imedo.de/static/partners und http://www.imedo.de/static/agentur-partner und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise#feature-details (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Die Identität des Betreibers und der Partner von „imedo.de“ sind einfach zu finden: Die Hinweise werden in mehreren Bereichen und Beiträgen aufgeführt (siehe Kommentar zum Kriterium 6).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/imprint und http://www.imedo.de/ und http://www.imedo.de/artikel/willkommen und http://www.imedo.de/artikel/imedo und http://www.imedo.de/artikel/imedo/zahlen-daten-fakten und http://www.imedo.de/artikel/imedo/kooperation-werbung und http://www.imedo.de/artikel/kultur/mitarbeiter und http://www.imedo.de/artikel/kultur/prinzipien und http://www.imedo.de/static/press_about und http://blog.imedo.de/ und http://blog.imedo.de/imedo-webseiten/ und http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-profil und http://www.imedo.de/praxiserfolg/imedo und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Fragen: „Wer oder was ist imedo?“, „Was unterscheidet imedo von anderen Arztsuchen im Internet?“ und „Auf welchen reichweitenstarken Partner-Webseiten ist die imedo-Arztuche integriert?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/partner und http://www.imedo.de/privacy (siehe Abschnitt: „Verwendung von Cookies“) und http://www.imedo.de/static/partners und http://www.imedo.de/static/agentur-partner und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise#feature-details (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?	X			<p>Im Impressum wird darauf hingewiesen, dass sich das Portal über Media-Leistungen finanziert. Im Bereich „Über uns“ werden weitere Informationen zur Finanzierung von „imedo.de“, vor allem durch Werbung, gegeben. Zudem arbeitet der Betreiber von „imedo.de“ mit verschiedenen Partnern zusammen und betreibt weitere Webseiten (siehe Kommentar zu den Kriterien 6 und 7).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/imprint und http://www.imedo.de/artikel/imedo/finanzierung</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>und http://www.imedo.de/artikel/imedo/kooperation-werbung und http://www.imedo.de/static/partners und http://www.imedo.de/static/agentur-partner und http://blog.imedo.de/imedo-webseiten/ (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p>Anhand der dargelegten Angaben auf den Portalseiten zum Praxismarketing und bei „Über uns“ wird aber auch deutlich, dass es sich bei den Media-Leistungen auch um den Verkauf von Produkten für Praxis-Marketing (z. B. „Premium-Profil“) handelt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/artikel/imedo/finanzierung und http://www.imedo.de/praxiserfolg und http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-profil und http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-box und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://www.imedo.de/praxiserfolg/whitepaper und http://www.imedo.de/praxiserfolg/praxismarketing und http://www.imedo.de/praxiserfolg/buchen#kaufen und http://download.imedo.de/praxiserfolg/imedo-buchungsformular.pdf und https://www.imedo.de/praxiserfolg/faq und http://www.imedo.de/praxiserfolg/videos und http://www.imedo.de/terms (siehe Abschnitt: „§ 5 Unentgeltlichkeit des Dienstes/Werbung im Dienst“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg#reach (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?		X		<p>Im Portal wird Werbung geschaltet. Laut Impressum werden Anzeigen als „Anzeige“, „Werbung“ oder „Partnerangebot“ gekennzeichnet. Im Bereich „Über uns“ wird zudem darauf hingewiesen, dass Werbung und Inhalt voneinander getrennt sind. So wird u. a. Folgendes dargelegt: „Auf imedo.de sind Inhalte und Werbung streng voneinander getrennt. Die ethischen Vorstellungen des Unternehmens und die Werberichtlinien erbringen für alle Nutzer mehr Service und die Sicherheit ein optimales Informationsgehalt zu erhalten.“ Allerdings gibt es auch einige Bereiche, in denen keine Werbung angezeigt wird. So wird angegeben, dass Werbung im persönlichen Bereich von imedo-Mitgliedern</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>und bei Ärztinnen/Ärzten mit einem „Premium-Profil“ nicht geschaltet wird.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/imprint und http://www.imedo.de/artikel/imedo/finanzierung und http://www.imedo.de/artikel/imedo/kooperation-werbung und https://www.imedo.de/login und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise#feature-details (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p>Im Portal sind Anzeigen – trotz Kennzeichnung – nicht immer auf den ersten Blick erkennbar. Bei der Überprüfung wurde Folgendes festgestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unter dem Reiter „Infocenter“ wird nicht sofort klar, dass es sich bei den Inhalten um „Anzeigen“ bzw. Verlinkungen auf andere Portalseiten handelt. Ähnliches trifft auf den Link „Nützliche Links“, der sich am unteren Bildschirmrand befindet, zu. - Bei der Arztsuche wird Werbung geschaltet, z. B. bei der Trefferdarstellung oder bei den Praxiseinträgen. Diese wird zwar gekennzeichnet (z. B. mit „imedo-Angebote“, „imedo-Infocenter“ oder „Google-Anzeigen“), unterscheidet sich jedoch in Farbe (blaue Schrift) und Gestaltung nicht eindeutig vom Inhalt. <p>Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Profilen“ werden hervorgehoben, z. B. auf der Startseite oder beim Ärzte-Vergleich (siehe auch Kommentar zu den Kriterien 8 und 19). Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Boxen“ erscheinen zudem in der Trefferdarstellung über allen anderen angezeigten Ärztinnen/Ärzte. Hinweise darauf konnten auf Portalseiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, nicht gefunden werden.</p> <p>Aus den aufgeführten Gründen, wird dieses Kriterium mit „Nein“, d. h. als nicht erfüllt, bewertet.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/infocenter/ und http://www.imedo.de/static/partners und http://www.imedo.de/praxiserfolg und http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-profil und http://www.imedo.de/praxiserfolg/</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>premium-box und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://download.imedo.de/praxiserfolg/imedo-buchungsformular.pdf und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Fragen: „Was ist eine Premium-Box?“, „Was ist der Unterschied zwischen einem Premium-Profil und einer Premium-Box?“ und „Meine Praxis wird bei Google gut gefunden. Was bringt mir imedo?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			<p>Es wird dargelegt, dass die Arzteinträge ausschließlich aus öffentlichen Verzeichnissen, z. B. aus Telefonbüchern, Gelben Seiten oder Verzeichnissen der Ärztekammern, stammen. Vorschläge von Patientinnen/Patienten für Einträge, werden von „imedo.de“ geprüft. Darüber hinaus können sich Ärztinnen/Ärzte selbst in das Verzeichnis eintragen bzw. ihren Eintrag ändern lassen. So gibt es bei den Praxiseinträgen einen Button „Profiländerung“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Fragen: „Woher kommen die Daten in der imedo-Arztsuche und darf imedo meine Daten im Basis-Profil veröffentlichen?“, „Was ist ein Basis-Profil in der imedo-Arztsuche?“ und „Wie sicher sind meine Daten bei imedo?“) und http://www.imedo.de/practice/provider_changes/new und http://www.imedo.de/praxiserfolg/buchen#kaufen und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://www.imedo.de/help/show/10 (siehe Punkt: „Vervollständigung der Datenbanken“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?	X			<p>Bei jedem Praxiseintrag wird folgende Information gegeben: „Profil zuletzt aktualisiert am xx“. Allerdings wird unter jedem Eintrag darauf hingewiesen, dass die Korrektheit der Daten nicht garantiert werden kann.</p> <p>Auf der Startseite wird zudem unter der Überschrift „Welcher Arzt ist der Richtige für mich?“ Folgendes dargelegt: „Mit umfangreichen Sortier- und Filtermöglichkeiten und <i>Aktualisierungen der Suchdatenbank</i> arbeiten wir ständig daran Ihnen die Entscheidung</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				für Ihren Arzt zu erleichtern.“ Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/ (Zugang geprüft am 02.05.2012)
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?		X		Keine direkte Information gefunden. Es wird ggf. lediglich ein Icon „Nicht nur Privatpatienten“ bei den Praxiseinträgen angeboten. Dieses ist allerdings ziemlich „versteckt“ und enthält keine eindeutige Information, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügt. Laut den FAQ im Bereich „Praxiserfolg“ werden derzeit niedergelassene bei „imedo.de“ Ärztinnen/Ärzte geführt. Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Welche Ärzte und Gesundheitsanbieter werden in der imedo-Arztsuche geführt?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			Keine Hinweise zu medizinischen Preisvergleichen gefunden. Allerdings verlinkt „imedo.de“ zu anderen Webseiten bzw. Partnern, so dass ein indirekter Hinweis auf Preisvergleiche nicht gänzlich ausgeschlossen werden kann (siehe Kommentar zu den Kriterien 6 und 7).

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>Laut Datenschutzerklärung werden Bestandsdaten (Benutzername, E-Mail-Adresse und Passwort für die Plattform) grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben. Es gibt jedoch einige Ausnahmen, z. B. Anfragen von Behörden oder gesetzliche Verpflichtungen. Außerdem wird dargelegt, dass auch Nutzungsdaten (wie Logfiles) nicht an Dritte weitergegeben werden. Daneben wird bei der Abgabe einer Arztempfehlung und bei der Neuansmeldung für das Portal darauf hingewiesen, dass die E-Mail-Adresse nicht an Dritte weitergegeben wird (siehe auch Kommentar zum Kriterium 26).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/privacy (siehe Abschnitt: „2. Verwendung der Daten/ Privatsphäreinstellungen“) und https://www.imedo.de/users/new (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X			<p>Laut der Datenschutzerklärung kann man jederzeit über gespeicherte Bestands- und Nutzungsdaten Auskunft erhalten. Überdies wird angegeben, dass man das Nutzungsverhältnis jederzeit beenden kann. Dann werden das Nutzerprofil und alle unmittelbar eingestellten Beiträge vollständig gelöscht. Textbeiträge etc. bleiben bestehen; diese können jedoch samt Benutzernamen ebenfalls gelöscht werden, wenn das zum Ausdruck gebracht wird. Von der Löschung sind jedoch Daten ausgeschlossen, die noch zur Abwicklung ausstehender Aufgaben oder zur Durchsetzung der Rechte von „imedo.de“ und Ansprüche benötigt werden. Außerdem findet man unter dem Link „Hilfe“ am unteren Bildschirmrand Informationen, wie ein Benutzerkonto gelöscht werden kann.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/privacy (siehe Abschnitte: „2.4 Nach Beendigung des Nutzungsverhältnisses“ und „4. Auskunft, Berichtigung, Löschung und Sperrung“) und http://www.imedo.de/help/show/1 (siehe Frage: „Wie kann ich meine imedo Mitgliedschaft beenden?“) und http://www.imedo.de/help/show/2 (siehe Frage: „Wie lösche ich meinen kostenlosen imedo.de - Zugang?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?		X		<p>Keine Angaben gefunden.</p> <p>Es wird lediglich aufgeführt, dass Arzteinträge, die von Patientinnen/Patienten vorgeschlagen werden, von „imedo.de“ überprüft werden und im Zweifelsfall die/der entsprechende Ärztin/Arzt kontaktiert wird. Zudem werden Datenänderungen immer in Absprache durchgeführt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Fragen: „Woher kommen die Daten in der imedo-Arztsuche und darf imedo meine Daten im Basis-Profil veröffentlichen?“ und „Wie sicher sind meine Daten bei imedo?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?	X			<p>In den FAQ in dem Bereich „Praxiserfolg“ wird dargelegt, dass man sich an die Expertinnen/Experten für Praxismarketing wenden kann, wenn man aus persönlichen Gründen eine Veröffentlichung der Daten in der Arztsuche nicht wünscht. Eine Telefon- und eine Faxnummer werden angegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Wie kann ich meine Daten aus der imedo-Arztsuche entfernen lassen?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Es sollte eindeutiger dargelegt werden, dass die Praxisdaten nach einem Widerspruch auch gelöscht werden.</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?	X			<p>Es gibt einen Verhaltenskodex, der sich auf die gesamte Gesundheitsplattform bezieht. Dort steht u. a., dass ein „imedo-Mitglied“ bei Abgabe einer Arztempfehlung zusichert, dass es Patientin/Patient bei diesem Ärztin/Arzt ist/war und selbst kein Ärztin/Arzt ist. Auf diesen Kodex wird auch an anderen Stellen im Portal, z. B. bei der Registrierung oder in den AGB, verwiesen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/static/participation und http://download.imedo.de/Verhaltenskodex.pdf und http://www.imedo.de/terms (siehe Abschnitte: „§ 7 Unzulässige Inhalte“ und „§ 8 Weitere Verhaltensregeln“) und https://www.imedo.de/users/new (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?		X		<p>Auf den ersten Blick ist nicht erkennbar, wie die Treffer genau dargestellt werden: Wahrscheinlich wird die Trefferliste anhand der „besten Übereinstimmung“ mit den Suchkriterien regeneriert. Welche Kriterien in die Sortierung einfließen, wird nicht dargelegt – Erläuterungen zur Sortierung wurden auf den Portalseiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, nicht gefunden. Eine Sortiermöglichkeit der Treffer ist vorhanden (z. B. nach beste Übereinstimmung, Anzahl der Empfehlungen oder Name). Zudem kann bei der Arztsuche nach bestimmten Kriterien gefiltert werden. Bei der Trefferdarstellung werden Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Profilen“ hervorgehoben. Darüber hinaus werden sogenannte „Premium-Boxen“ als Erstes in der Trefferanzeige dargestellt. Hinweise auf diese bevorzugte Darstellung wurden nicht gefunden; diese findet man lediglich auf den Portalseiten zum Praxismarketing für Ärztinnen/Ärzte.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Fragen: „Was ist eine Premium-Box?“, „Was ist der Unterschied zwischen einem Premium-Profil und einer Premium-Box?“ und „Meine Praxis wird bei Google gut gefunden. Was bringt mir imedo?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg und http://www.imedo.de/praxiserfolg/premium-profil und http://www.imedo.de/praxiserfolg/</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				premium-box und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://download.imedo.de/praxiserfolg/imedo-buchungsformular.pdf und http://blog.imedo.de/category/community-features/ (Zugang geprüft am 02.05.2012)
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			<p>Das Bewertungsverfahren ist verständlich. Leserinnen/Leser einer Empfehlung können vollständig in den Fragebogen einsehen.</p> <p>Es kann eine Kurzempfehlung (Benotung des Gesamteindrucks und ein Empfehlungsschreiben) oder eine ausführlichere Empfehlung (weitere sieben Kriterien zur Arztpraxis) abgegeben werden. Die Bewertung erfolgt mit „Stern-Symbolen“. Geht man bei der Bewertung mit der Maus auf die Symbole wird eine Erläuterung angeboten (z. B. 1 Stern = gut oder 5 Sterne = unschlagbar). Informationen zum Bewertungs- bzw. Empfehlungsverfahren werden direkt bei der Arztsuche oder im Bereich „Praxiserfolg“ aufgeführt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arzttempfehlung - der feine Unterschied“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Frage: „Können Patienten die Qualität eines Arztes überhaupt objektiv beurteilen?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			<p>Der Fragebogen ist für alle Nutzerinnen/Nutzer einsehbar. Es gibt festgelegte Kriterien. Geht man bei der Notenvergabe mit der Maus auf die einzelnen Kriterien, erhält man weitere Informationen zur Vergabe der „Stern-Symbole“ (siehe Kommentar zum Kriterium 20).</p>
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			<p>Das Bewertungsformular ist frei einsehbar. Bewerterinnen/Bewerter können den Gesamteindruck und sieben optionale Kriterien mit „Stern-Symbolen“ bewerten (siehe auch Kommentar 20 und 21).</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			<p>Bei der Trefferliste und der Ergebnisdarstellung zu einer Praxis wird das Bewertungsergebnis anhand von Sternen angezeigt: Je mehr Sterne, umso besser (siehe Kommentar zu den Kriterien 20 und 21). Kurze Erläuterungen sind zu finden. Außerdem wird bei bewerteten Praxen dargelegt, aus welchen Einzelnoten sich die Bewertung für den Gesamteindruck [siehe: Patientenempfehlungen (Durchschnitt)] zusammensetzt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlenstattbewerten.pdf (siehe Frage: „Können Patienten die Qualität eines Arztes überhaupt objektiv beurteilen?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X			<p>Bei jeder Empfehlung wird dargestellt, wann diese erstellt worden ist (z. B. „vor etwa 1 Monat“, oder „vor mehr als 2 Jahren“); somit ist der Bewertungsverlauf nachvollziehbar.</p>
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?		X		<p>Eine Mindestanzahl scheint nicht notwendig zu sein: Man findet Ärztinnen/Ärzte mit nur einer Empfehlung bei der Trefferdarstellung. Die Anzahl der Empfehlungen pro Ärztin/Arzt wird bei jedem Eintrag angegeben.</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>Vor der Abgabe muss eine E-Mail-Adresse angegeben werden. Folgender Hinweis wird bei einer Arztempfehlung gegeben: „Ihre E-Mail-Adresse wird benötigt, damit wir Missbrauch der Arztempfehlungen ausschließen können. Ihre E-Mail-Adresse geben wir zu keiner Zeit an andere Anbieter weiter.“ Trägt man keine E-Mail-Adresse in das Pflichtfeld ein, wird die Empfehlung nicht abgegeben. Im Dokument „Empfehlungen statt Bewertungen“, welches im Bereich „Praxismarketing“ heruntergeladen werden kann, wird darauf hingewiesen, dass jeder Empfehlung einer E-Mail-Adresse zugeordnet wird.</p> <p>Vgl. Webseite: http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Fragen: „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“ und „Wenn zwei oder drei Patienten ihre Meinung äußern, kann man da überhaupt schon von einer gültigen Meinung sprechen?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Ein leicht zu findender Hinweis, dass eine E-Mail-Adresse für die Abgabe einer Empfehlung eingegeben werden muss, wäre auch für Nutzerinnen/Nutzer hilfreich. Diese Information findet man derzeit vor allem auf den Portalseiten für Ärztinnen/Ärzte.</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X		<p>Laut den Informationen auf dem Portal werden Ärztinnen/Ärzte über eingegangene Bewertungen informiert. So wird bei der „Arzt suche“ Folgendes dargelegt: „Jeder Arzt hat die Möglichkeit sich zu einer Empfehlung zu äußern und darauf mit einer Antwort zu reagieren. Damit wollen wir gewährleisten, dass sich die Patienten ein möglichst objektives Bild machen können. Auch deshalb räumen wir auch den Ärzten, die kein Premium-Profil auf imedo haben, die Möglichkeit ein, sich zu jeder Empfehlung zu äußern, indem wir sie über jede eingegangene Arztempfehlung informieren.“ Zudem wird auf den Webseiten für Ärztinnen/Ärzte angegeben, dass Ärztinnen/Ärzte per Fax oder E-Mail informiert werden, sobald sie eine Empfehlung erhalten.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Frage: „Wie gehe ich damit um, wenn dort doch etwas steht, was mich als Arzt schlecht dastehen lässt? Und ich weiß nichts davon?“) und https://www.imedo.de/praxiserfolg/preise (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p>Aus den gefunden Hinweisen geht jedoch nicht eindeutig hervor, ob Ärztinnen/Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X			<p>Ärztinnen/Ärzte können auf Empfehlungen reagieren. Neben jeder Empfehlung gibt es einen Link „Sie sind xx? Auf diese Empfehlung antworten“. Klickt man diesen an erhält man diese Information: „Zum Kommentieren einer Empfehlung muss sichergestellt werden, dass Sie xx sind, um Missbrauch zu vermeiden.“ Zudem wird Folgendes bei der Arztsuche angegeben: „Jeder Arzt hat die Möglichkeit sich zu einer Empfehlung zu äußern und darauf mit einer Antwort zu reagieren. Damit wollen wir gewährleisten, dass sich die Patienten ein möglichst objektives Bild machen können. Auch deshalb räumen wir auch den Ärzten, die kein Premium-Profil auf imedo haben, die Möglichkeit ein, sich zu jeder Empfehlung zu äußern, indem wir sie über jede eingegangene Arztempfehlung informieren.“ Laut den FAQ im Bereich „Praxiserfolg“ ist das Basis-Profil kostenlos.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Frage: „Wie gehe ich damit um, wenn dort doch etwas steht, was mich als Arzt schlecht dastehen lässt? Und ich weiß nichts davon?“) und https://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Was ist ein Basis-Profil in der imedo-Arzsuche?“ und „Was kostet das Basis-Profil in der imedo-Arzsuche?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X			<p>Neben jeder Empfehlung wird ein Link „Missbrauch melden“ aufgeführt. Klickt man diesen Link an öffnet sich das jeweilige E-Mail-Programm der Nutzerin/des Nutzers (E-Mail-Adresse: missbrauch@imedo.de und Betreff: Empfehlung-Missbrauch melden: Ref xx). Darüber hinaus wird in anderen Bereichen auf diese E-Mail-Adresse hingewiesen (z. B. in den Nutzungsbedingungen bei der Abgabe einer Empfehlung oder bei der Arztsuche).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?		X		<p>Keine Angaben zum konkreten Vorgehen bei Missbrauchsmeldungen.</p> <p>Im Verhaltenskodex wird lediglich aufgeführt, dass es einen Button „verpetzen“ gibt. Wird dort ein Störer/Störposting gemeldet, wird das innerhalb von 24 Stunden vom „imedo-Team“ bearbeitet. Vermutlich bezieht sich dieser Hinweis jedoch auf die gesamte „imedo-Community“. Ob das auch auf den Bereich „Arztbewertung“ zutrifft, geht aus dieser Angabe nicht eindeutig hervor.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/static/participation (siehe Abschnitt: „II. Verhalten“) und http://download.imedo.de/Verhaltenskodex.pdf (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			<p>Es wird angegeben, dass jede Empfehlung auf „imedo.de“ redaktionell überprüft wird. Freitextempfehlungen werden erst nach der Kontrolle durch Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von „imedo.de“ freigegeben. Texte mit beleidigenden, rechtswidrigen oder herablassenden Inhalten werden gelöscht. Zudem findet man in den Informationen für Ärztinnen/Ärzte zu Arztbewertungen Folgendes: „Jeder Empfehlung wird eine E-Mailadresse zugeordnet. Bei der Prüfung der täglich eingehenden Arztbewertungen schauen sich unsere Mitarbeiter auch die hinterlegten Emailadressen an.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Fragen: „Wie verhindere ich willkürliche Kritik von Patienten an medizinischen Leistungen oder Schmähkritiken und Verleumdungen?“ und „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“)</p> <p>und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“)</p> <p>und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://www.imedo.de/press_releases/show/4527-19-12-2011-imedo-gewinnt-wichtigen-arztverband-als-kooperationspartner (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Informationen, ob und wie Empfehlungen zu denen keine Freitexte abgegeben wurden, geprüft werden, sollten ergänzt werden. Dies wird bislang nicht dargelegt.</p>
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?		X		<p>Alle Bewertungen werden redaktionell überprüft (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Zudem werden die E-Mail-Adressen kontrolliert. Allerdings fehlen weiterführende Informationen zum Prüfungsverfahren.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Fragen: „Wie verhindere ich willkürliche Kritik von Patienten an medizinischen Leistungen oder Schmähkritiken und Verleumdungen?“ und „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://www.imedo.de/press_releases/show/4527-19-12-2011-imedo-gewinnt-wichtigen-arztverband-als-kooperationspartner (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?	X			<p>Es wird angegeben, dass Freitextempfehlungen redaktionell vor der Freischaltung überprüft werden (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Texte mit beleidigenden, rechtswidrigen oder herablassenden Inhalten werden gelöscht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Fragen: „Wie verhindere ich willkürliche Kritik von Patienten an medizinischen Leistungen oder Schmähkritiken und Verleumdungen?“ und „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://www.imedo.de/press_releases/show/4527-19-12-2011-imedo-gewinnt-wichtigen-arztverband-als-kooperationspartner (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> In den Nutzungsbedingungen – die bei der Abgabe einer Empfehlung hinterlegt sind und denen zugestimmt werden muss – wird dargelegt, dass die Freitexte erst <i>nach</i> der Veröffentlichung kontrolliert werden; das widerspricht den Angaben in den anderen Beiträgen. Das sollte ggf. geändert werden.</p>
34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?	X			<p>Um eine Empfehlung abzugeben, ist eine Registrierung notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). In den FAQ im Bereich „Praxiserfolg“ wird dargelegt, dass jedes „imedo-Mitglied“ eine Ärztin/einen Arzt nur einmal empfehlen kann. So soll Missbrauch vermieden werden. Des Weiteren wird jeder Empfehlung eine E-Mail-Adresse zugeordnet und auf Auffälligkeiten geachtet. In dem Link „Hilfe“ wird außerdem Folgendes dargelegt: „In Ihrem Persönlichen Bereich finden Sie den Menüpunkt Meine Gesundheit. Hier werden neben Ihren Ärzten und Apotheken, Medikamentenerinnerungen auch Ihre Empfehlungen gespeichert, die Sie jederzeit ändern können.“ Nach dieser Aussage ist davon auszugehen, dass alte Empfehlungen für Ärztinnen/Ärzte überschrieben werden.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Frage: „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“) und http://www.imedo.de/help/show/5 (siehe Frage: „Wie ändere ich meine bereits abgegebene Arzt-Empfehlung?“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p>Trotz Schutzmaßnahmen kann jedoch Missbrauch durch Mehrfachbewertungen nie gänzlich ausgeschlossen werden.</p>
35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?	X			<p>Zwar müssen Nutzerinnen/Nutzer vor der Abgabe einer Bewertung eine E-Mail-Adresse abgeben (siehe Kommentar zu den Kriterien 26 und 34), allerdings ist das keine Garantie, dass Täuschungsmanöver nicht stattfinden. Allerdings wird dargelegt, dass jeder Empfehlung eine E-Mailadresse zugeordnet wird. Das Imedo-Team kontrolliert dabei auch die hinterlegten E-Mail-Adressen und achtet auf Auffälligkeiten.</p> <p>Vgl. Webseite: und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Frage: „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“) und http://www.imedo.de/privacy (siehe Abschnitt: „1.1. Bestandsdaten“) (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> In der Datenschutzerklärung wird darlegt, dass „imedo.de“ nichts gegen Mehrfachaccounts einzuwenden hat und diese sogar empfiehlt.</p>
36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	X			<p>Es wird angegeben, dass Freitextempfehlungen redaktionell vor der Freischaltung überprüft werden (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Texte mit beleidigenden, rechtswidrigen oder herablassenden Inhalten werden gelöscht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis (siehe Punkt: „Arztbewertung und Arztempfehlung - der feine Unterschied“) und http://download.imedo.de/praxiserfolg/empfehlen_statt_bewerten.pdf (siehe Fragen: „Wie verhindere ich willkürliche Kritik von Patienten an medizinischen Leistungen</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				oder Schmähkritiken und Verleumdungen?“ und „Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Warum kann man bei imedo durch Patienten bewertet werden?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise und http://www.imedo.de/press_releases/ show/4527-19-12-2011-imedo-gewinnt- wichtigen-arztverband-als- kooperationspartner (Zugang geprüft am 02.05.2012)

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			<p>Bei der Registrierung für das Portal wird dargelegt, dass die Teilnahme auf „imedo.de“ kostenlos und unverbindlich ist. In den „Allgemeinen Nutzungsbedingungen für die Gesundheitsplattform imedo.de“ wird darüber hinaus aufgeführt, dass die Nutzung nur volljährigen und voll geschäftsfähigen Personen gestattet ist. Zudem werden Hinweise zu notwendigen Zugangsdaten gegeben. Unter dem Link „Hilfe“ am unteren Bildschirmrand findet man Informationen und Einstellungen für das Benutzerkonto.</p> <p>Für bestimmte Leistungen für Ärztinnen/Ärzte („imedo.de Praxiserfolg“) fallen Kosten an, z. B. für „Premium-Profile“.</p> <p>Vgl. Webseite: https://www.imedo.de/users/new und http://www.imedo.de/terms (siehe Abschnitte: „§ 2 Registrierung und Vertragsabschluss“ und „§ 3 Ihre Zugangsdaten“) und http://www.imedo.de/static/terms_premium und http://www.imedo.de/help/show/3 und http://www.imedo.de/help/show/2 (siehe Frage: „Was kostet die Mitgliedschaft bei imedo.de?“) und http://www.imedo.de/praxiserfolg und http://www.imedo.de/praxiserfolg/preise (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			<p>Die Seiten sind überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar. So gibt es z. B. ein Inhaltsverzeichnis „Links - Übersicht & Struktur Gesundheitsportal imedo.de“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/sitemap (Zugang geprüft am 02.05.2012)</p>
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			<p>Die Inhalte in den redaktionellen Beiträgen und für die Arztsuche und -bewertung sind verständlich dargestellt.</p>
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			<p>Bei der Arztsuche kann nach den Namen einer Ärztin/eines Arztes gesucht werden. Es gibt drei Suchfelder: „Was? (Krankheit, Beschwerde oder Facharzt)“, „Wo? (Adresse, Ort oder PLZ)“ und „Wer? (Name?)“. Die Suche kann zudem nach weiteren Kriterien verfeinert werden („Erweiterte Suche“). Eine kurze Erklärung, welche Suchmöglichkeiten es gibt, wird in den FAQ im Bereich „Praxis-</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				erfolg“ gegeben. Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/verzeichnis und http://www.imedo.de/ und http://www.imedo.de/praxiserfolg/faq (siehe Frage: „Meine Praxis wird bei Google gut gefunden. Was bringt mir imedo?“) und http://www.imedo.de/press_releases/show/4520-arztsuchmaschine-von-imedo-de-jetzt-noch-besser (Zugang geprüft am 02.05.2012)
41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X			Es wurden bei der Überprüfung keine diskriminierenden Inhalte – weder in den redaktionellen Beiträgen noch in den überprüften Arztempfehlungen – gefunden. Diskriminierungen können jedoch generell nicht ausgeschlossen werden.
42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?	X			Am oberen Bildschirmrand gibt es einen Link, unter dem verschiedene Einstellungen zur Barrierefreiheit angeboten werden, z. B. „Lupe an“ oder „Kontrast an“. Zudem werden umfangreiche Informationen zur Umsetzung der Barrierefreiheit auf dem Portal dargelegt. Vgl. Webseite: http://www.imedo.de/ und http://www.imedo.de/artikel/barrierefreiheit (Zugang geprüft am 02.05.2012)
Anzahl der jeweiligen Antworten	34	8	0	Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 34 von 42 Kriterien (81%)

N. a.: nicht anwendbar.

5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „imedo.de“ (www.imedo.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 34 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). 8 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **81%**. In der Tabelle 1 werden die Ergebnisse für die einzelnen Gruppen der Qualitätskriterien aufgeführt.

Tabelle 1: Erfüllung der Qualitätskriterien der einzelnen Cluster

Cluster	Anzahl der jeweiligen Antworten			Anzahl der erfüllten Kriterien
	erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)	nicht anwendbare Kriterien	
Gesetzliche Vorgaben	5	0	0	5 von 5 (100%)
Vorgaben: Transparenz	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Datenschutz	3	1	0	3 von 4 (75%)
Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	8	3	0	8 von 11 (72,7%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	6	0	0	6 von 6 (100%)

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

Nicht erfüllte Kriterien

Kriterium 9

„Sind Werbung und Inhalt im Angebot voneinander abgegrenzt?“

Auf „imedo.de“ wird dargelegt, dass Anzeigen gekennzeichnet werden. Zudem geben die Betreiber an, dass Inhalt und Werbung streng voneinander getrennt sind.

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

- Die Trennung zwischen Werbung und Inhalt ist nicht immer offensichtlich: So werden unter dem Reiter „Infocenter“, welcher mit „Anzeige“ gekennzeichnet ist, verschiedene Themen und Links auf andere Portale etc. angeboten. Es ist jedoch davon auszugehen, dass eine Nutzerin/ein Nutzer wahrscheinlich nicht auf das Wort „Anzeige“ achtet und somit die Inhalte mit Werbecharakter als solche nicht erkennt. Ähnliches trifft auf die angebotenen Informationen unter dem Link „Nützliche Links“ zu.
- Bei der Arztsuche, z. B. bei der Trefferdarstellung oder bei den Praxiseinträgen, wird Werbung geschaltet. Diese ist zwar gekennzeichnet, hebt sich jedoch in Farbe (blaue Schrift) und Gestaltung nicht eindeutig vom Inhalt ab.
- Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Profilen“ werden bei „imedo.de“ hervorgehoben. Des Weiteren erscheinen Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Boxen“ über allen anderen angezeigten Ärztinnen/Ärzten. Direkte Hinweise auf die besondere Darstellung dieser „Premium-Einträge“ wurden in den redaktionellen Beiträgen, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, nicht gefunden.

Aus den dargelegten Gründen ist der Unterschied zwischen Inhalt und Werbung auf „imedo.de“ nicht immer sogleich ersichtlich. Eine deutlichere Abgrenzung zwischen Anzeigen bzw. Werbung und Inhalt wäre wünschenswert. Ein leicht zu findender Hinweis auf die besondere Darstellung von Ärztinnen/Ärzten mit „Premium-Profilen“ oder „Premium-Boxen“ sollte ergänzt werden.

Kriterium 12

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

Es konnten keine eindeutigen Informationen zu dieser Qualitätsanforderung gefunden werden. Es wird lediglich ein „verstecktes“ Icon „Nicht nur Privatpatienten“ bei den Praxiseinträgen angeboten. Zudem werden laut den FAQ im Bereich „Praxiserfolg“ derzeit niedergelassene Ärztinnen/Ärzte bei „imedo.de“ geführt. Somit ist bei „imedo.de“ nicht ersichtlich, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt. Ein entsprechender Hinweis, der leicht zu finden ist, sollte ergänzt werden. Besonders für Nutzerinnen/Nutzer, die in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, ist diese Information relevant.

Kriterium 16

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

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung wurden auf den Portalseiten von „imedo.de“ keine eindeutigen Angaben darüber gefunden, ob und wie Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in das Portal informiert werden. Es wird nur aufgeführt, dass Arzteinträge, die von Patientinnen/Patienten vorgeschlagen wurden, von „imedo.de“ überprüft werden und im Zweifelsfall die/der entsprechende Ärztin/Arzt kontaktiert wird. Zudem werden Datenänderungen immer in Absprache durchgeführt. 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 zur Aufnahme von Nutzerinnen/Nutzer vorgeschlagen wurden, sollten vom Betreiber eine Aufnahmebestätigung erhalten.

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, wie die Treffer genau dargestellt werden: Wahrscheinlich wird die Trefferliste anhand der „besten Übereinstimmung“ mit den Suchkriterien regeneriert. Welche Kriterien in die Trefferanzeige einfließen, wird nicht dargelegt – Erläuterungen zur voreingestellten Sortierung wurden auf den Portalseiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind nicht gefunden. Eine verständliche Erklärung sollte ergänzt werden. Eine Sortiermöglichkeit der Treffer ist jedoch vorhanden. Zudem kann bei der Arztsuche nach bestimmten Kriterien gefiltert werden.

Bei der Trefferdarstellung werden Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Profilen“ hervorgehoben. Darüber hinaus werden sogenannte „Premium-Boxen“ als Erstes in der Trefferanzeige dargestellt. Hinweise auf diese bevorzugte Darstellung wurden nicht gefunden; diese findet man lediglich auf den Portalseiten zum Praxismarketing für Ärztinnen/Ärzte. Daher ist es wünschenswert, dass eine Information über die gesonderte Darstellung der „Premium-Profile“ und „Premium-Boxen“ für Nutzerinnen/Nutzer aufgeführt wird.

Kriterium 25

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

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung schien keine Mindestanzahl von Bewertungen notwendig, bevor diese in das Portal gestellt werden: Es werden auch Empfehlungen mit nur einer Bewertung veröffentlicht. Bei der Trefferdarstellung und beim Praxiseintrag wird jedoch angezeigt, wie viele Bewertungen für eine Ärztin/einen Arzt vorliegen.

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

Kriterium 27

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

Auf „imedo.de“ findet man den Hinweis, dass *alle* Ärztinnen/Ärzte – mit oder ohne „Premium-Profil“ – über eingegangene Bewertungen benachrichtigt werden. Aus den Ausführungen geht jedoch nicht hervor, ob die Benachrichtigung vor, zeitgleich oder nach der Online-Stellung der Bewertung erfolgt. Hier wäre eine präzisere Darlegung wünschenswert: Alle Ärztinnen/Ärzte im Verzeichnis sollten *vor* der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden.

Kriterium 30

„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“

Es wurden zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung keine konkreten Informationen zum Vorgehen bei einer Missbrauchsmeldung bei den Arztbewertungen gefunden. Im Verhaltenskodex wurde lediglich die Information aufgeführt, dass es einen Button „verpetzen“ gibt. Wird dort ein Störer/Störposting gemeldet, wird das innerhalb von 24 Stunden vom „imedo-Team“ bearbeitet. Vermutlich bezieht sich dieser Hinweis jedoch auf die gesamte „imedo-Community“. Ob das auch auf den Bereich „Arzt-Empfehlung“ zutrifft, geht aus dieser Angabe nicht eindeutig hervor. Es ist wünschenswert, dass das Vorgehen bei Missbrauchsmeldungen näher beschrieben wird. Der Person, die den Missbrauch gemeldet hat, sollte eine Rückmeldung gegeben werden; sie sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten

Kriterium 32

„Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?“

Es wird angegeben, dass Empfehlungen kontrolliert werden: Alle Freitextempfehlungen werden redaktionell vor der Freischaltung überprüft. Zudem werden die dazugehörigen E-Mail-Adressen kontrolliert. Weiterführende Informationen zum (technischen) Prüfungsverfahren, z. B. ob Filter eingesetzt oder ob auch Empfehlungen ohne Freitexte kontrolliert werden, konnten nicht gefunden werden. Es ist daher wünschenswert, dass das Prüfungsverfahren in seinen Grundzügen ausführlicher beschrieben wird.