

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„**vdek-Arztlotse**“
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 Corinna Schaefer, M. A.**
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	11
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	13
5. Kommentar	34

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 „vdek-Arztlotse“ (www.vdek-arztlotse.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Zeitraum von September bis Dezember 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 der „vdek-Arztlotse“ 33 von 42 Bewertungskriterien. 9 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „vdek-Arztlotse“ die Kriterien der Checkliste zu 78,6%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „vdek-Arztlotse“

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

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
42. Barrierefreiheit	
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen*	

*Das Kriterium 3 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die den Kriterien zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde.

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „vdek-Arztlotse“ erfüllt rund 79% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“ sowie „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ wurden erfüllt. Zur Transparenz des Portals trägt der Verzicht auf Werbung und auf sogenannte „Premium-Einträge“ bei. Zudem bietet die redaktionelle Kontrolle aller abgegebenen Empfehlungen und Freitextfelder vor der Veröffentlichung Schutz vor Schmähkritik.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Finanzierung des Angebots oder Aktualität der Arzteinträge), „Datenschutz“ (Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis) und „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Regeln und Umgangsformen oder Mindestanzahl an Bewertungen). Des Weiteren sind Verbesserungen und Ergänzungen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen wünschenswert. Das betrifft u. a. die Ergänzung einer Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen oder eines „Missbrauchsbuttons“ sowie die Darlegung des Vorgehens, wenn Verdachtsfälle dem Betreiber gemeldet 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 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

Am 19. August 2011 wurde der „vdek-Arztlotse“ auf einer Pressekonferenz vorgestellt (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/pm_vdek_20110819_arztlotse.pdf und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/pm_vdek_20110819_arztlotse_pressemappe.pdf; Zugang geprüft am 22.12.2011).

Das Arztbewertungsportal „vdek-Arztlotse“ ist ein Angebot des Verbands der Ersatzkassen e. V. (vdek) in Kooperation mit der „Stiftung Gesundheit“ (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/index.htm; Zugang geprüft am 22.12.2011). Der vdek ist eine Interessensvertretung und ein Dienstleistungsunternehmen aller sechs Ersatzkassen (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/index.htm; Zugang geprüft am 22.12.2011). Vier Mitgliedskassen (DAK – Deutsche Angestellten Krankenkasse, KHK-Allianz, HEK – Hanseatische Krankenkassen und die hkk) haben den Arztlotsen auf ihrer Homepage integriert (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Mitgliedskassen/index.htm; Zugang geprüft am 22.12.2011).




Die „Stiftung Gesundheit“ ist laut eigener Angabe eine gemeinnützige und bundesweit tätige Stiftung bürgerlichen Rechts (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Stiftung/index.htm; Zugang geprüft am 22.12.2011). Seit 1997 betreibt diese Stiftung ein nichtkommerzielles Arztauskunftsportale (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm; Zugang geprüft am 22.12.2011). Die „Stiftung Gesundheit“ stellt für den „vdek-Arztlotse“ das Arztverzeichnis bereit und betreut dieses (vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf; Zugang geprüft am 22.12.2011). Zudem hat die „Stiftung Gesundheit“ einen „Arzt-Empfehlungspool“ initiiert (vgl. Webseite: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm>; Zugang geprüft am 22.12.2011). In diesem Pool führen verschiedene Internetportale ihre Inhalte zur Arztbewertung zusammen (vgl. Webseite: <http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm>; Zugang geprüft am 22.12.2011).

Auf den Portalseiten wird dargelegt, dass sich der vdek im Rahmen der Ausschreibung des Webangebots zu großen Teilen an dem Anforderungskatalog mit Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale des ÄZQ orientiert hat (vgl. Webseite: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Weitere/index.htm>; Zugang geprüft am 22.12.2011). Es wird angegeben, dass die „Stiftung Gesundheit“, die die Ausschreibung gewonnen hat, mit ihrem Informationsangebot „Arzt-Auskunft“ diese Anforderungen nahezu vollständig erfüllt (vgl. Webseite: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Weitere/index.htm>; Zugang geprüft am 22.12.2011).

Es wird aufgeführt, dass die Datenbank des „vdek-Arztlotse“ 240.000 Adressdaten von Ärztinnen/Ärzten, Zahnärztinnen/Zahnärzte sowie Psychologischen Psychotherapeuten/Psychotherapeuten mit sowie Notfallambulanzen in Deutschland umfasst (vgl. Webseite: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm>; Zugang geprüft am 22.12.2011). Des Weiteren wird angegeben, dass 150.000 Bewertungen im Portal vorhanden sind (vgl. Webseite: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm>; Zugang geprüft am 22.12.2011).

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 „vdek-Arztlotse“

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 „vdek-Arztlotse“ 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 „vdek-Arztlotse“:

1. Bewertung: Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 26.09.2011/27.09.2011

2. Bewertung: Corinna Schaefer, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 22.09.2011

Konsentierung: 29.09.2011

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 19.12.2011.

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 auf der Startseite am oberen Bildschirmrand leicht zu finden. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			Eine E-Mail-Adresse für den „vdek-Arztlotsen“ ist unter dem Link „Kontakt“ am oberen Bildschirmrand zu finden. Zudem wird im Impressum eine allgemeine E-Mail-Adresse für den Verband der Ersatzkassen e. V. angegeben. Dort wird auch eine E-Mail-Adresse für eine Ansprechpartnerin des „vdek-Arztlotsen“ dargelegt. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Kontakt/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?			X*	Der „vdek-Arztlotse“ ist kein kommerzielles Portal. Es gibt einen Haftungsausschluss, der im Impressum eingebunden ist. Der Link „Impressum/Haftungsausschluss“ ist auf der Startseite leicht zu finden. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm (siehe Abschnitt: „Haftungsausschluss“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			Im Impressum werden Angaben zum Anbieter dargelegt, z. B. zum vertretungsberechtigten Vorstand oder zur Postanschrift. Zudem sind weitere Hinweise bzgl. des Bundesdatenschutzgesetzes und des Teledienstschutzgesetzes in „Häufige Fragen“ und in den „FAQs zum Arztlotsen“ im Pressebereich zu finden. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Bewertung registrieren?“ und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			<p>Ein separates Dokument zum Umgang mit Verbraucherdaten wurde nicht gefunden: Bewertungen können ohne Registrierung und ohne Darlegung von personenbezogenen Daten erfolgen (siehe Kommentar zum Kriterium 26).</p> <p>Kurze Angaben zum Datenschutz werden im Impressum aufgeführt: „Sofern innerhalb des Internetangebotes die Möglichkeit zur Eingabe persönlicher oder geschäftlicher Daten (E-Mail Adressen, Namen, Anschriften) besteht, so erfolgt die Preisgabe dieser Daten seitens des Nutzers auf ausdrücklich freiwilliger Basis. Die Inanspruchnahme aller angebotenen Dienste ist - soweit technisch möglich und zumutbar - auch ohne Angabe solcher Daten bzw. unter Angabe anonymisierter Daten oder eines Pseudonyms gestattet.“ Zudem werden auch in der Rubrik „Häufige Fragen“ und in den „FAQs zum Arztlotsen“ im Pressebereich Hinweise zum Datenschutz gegeben. So wird dargelegt, dass weitere Angaben, z. B. zum Alter oder zum Einkommen, die bei der Abgabe einer Bewertung dargelegt werden können, freiwillig und für die Abgabe einer Bewertung nicht zwingend erforderlich sind. Ansonsten werden nur die IP der Userin/des Users und die Gesamtzahl aller Zugriffe und Abfragen für statistische Zwecke gespeichert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm (siehe Abschnitt: „Datenschutz“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Auf mehreren Portalseiten findet man den Hinweis, dass das Portal ein Angebot des Verbands der Ersatzkassen e. V. (vdek) in Kooperation mit der „Stiftung Gesundheit“ ist. Informationen zum Anbieter und dessen Kooperationspartner werden in verschiedenen Bereichen und Rubriken des Portals gegeben (z. B. im Impressum, in „Über uns“, in „Häufige Fragen“ oder in „FAQs zum Arztlotsen“ im Pressebereich). So wird u. a. darauf hingewiesen, dass die „Stiftung Gesundheit“ auch mit anderen Partnern kooperiert. Zudem erfährt man, dass sich der BKK-Bundesverband der Bewertungssystematik der Stiftung angeschlossen hat. Auch werden Krankenkassen, die den Arztlotsen auf ihre Homepage integriert haben, aufgelistet.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Mitgliedskassen/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Stiftung/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Initiatoren/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Allgemeines“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/pm_vdek_20110819_arztlotse.pdf (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Die Identität des Betreibers sowie Informationen zum Projekt und zu den Kooperationspartnern sind einfach zu finden (siehe auch Kommentar zum Kriterium 6). Auf mehreren Portalseiten findet man entsprechende Angaben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Mitgliedskassen/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Stiftung/index.htm</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Initiatoren/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Allgemeines“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/pm_vdek_20110819_arztlotse.pdf (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?		X		<p>Es konnten keine direkten Angaben zur Finanzierung gefunden werden.</p> <p>Man findet auf dem Portal mehrere Hinweise zum Betreiber und zu Kooperationspartnern (siehe Kommentare zu den Kriterien 6 und 7): Wer das Angebot zu welchen Teilen finanziert, wird jedoch nicht dargelegt. Unter „Häufige Fragen“ und in den „FAQs zum Arztlotsen“ im Pressebereich wird lediglich von „Kostenvorteilen“ einer Kooperation zwischen dem vdek und der „Stiftung Gesundheit“ berichtet. Außerdem wird dargelegt, dass das Portal nicht kommerziell und werbefrei ist (siehe auch Kommentar zum Kriterium 9). Käufliche „Premium-Einträge“ gibt es laut Angabe des Betreibers nicht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitte: „Allgemeines“ und „Abgrenzung zu anderen Auskunftssystemen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm (siehe Frage: „Was sind die Vorteile einer Kooperation mit der Stiftung Gesundheit?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p>Über die „Stiftung Gesundheit“ erfährt man, dass diese eine gemeinnützige und bundesweit tätige Stiftung bürgerlichen Rechts mit Sitz in Hamburg ist. Unter „Häufige Fragen“ (Punkt: „Ausschreibungsbedingungen“) wird dargelegt, dass die „Stiftung Gesundheit“ eine Ausschreibung des vdek gewonnen hat.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Wer ist die Stiftung Gesundheit?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Stiftung/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Initiatoren/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Weitere/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	X			Das Portal ist werbefrei. In „FAQs zum Arztlotsen“ im Pressebereich wird dargelegt, dass Werbefreiheit eine Grundvoraussetzung für den vdek für ein neutrales Portal ist. Käufliche „Premium-Einträge“ werden abgelehnt. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Wie positioniert sich der vdek mit seinem Angebot gegenüber kommerziell betriebenen Bewertungsportalen?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011) Das Kriterium wird mit „Ja“ beantwortet, weil Werbung und Inhalt insofern getrennt sind, als Werbung vom Betreiber ausgeschlossen wird. Die Rationale hinter dem Kriterium ist damit als „erfüllt“ anzusehen.
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			Die Adressdaten des vdek-Arztlotse werden von der „Stiftung Gesundheit“ bereitgestellt und betreut. Ärztinnen/Ärzte können ihre Praxisangaben auch selbst an den Portalbetreiber schicken. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Arztverzeichnis“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm (siehe Frage: „Wie wird die Aktualität der Daten gewahrt?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Rubrik: „Sie finden Ihre Praxis nicht im Arztlotsen“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?		X		Keine Datumsangaben bei den Arzt- bzw. Praxiseinträgen gefunden. Man findet jedoch den Hinweis, dass die „Stiftung Gesundheit“ durch verschiedene Maßnahmen versucht, die Aktualität der Arztdaten zu gewährleisten. So wird z. B. jede Praxis mindestens einmal im Jahr

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>angeschrieben, um die Adressdaten abzufragen. Darüber hinaus wird u. a. die Tagespresse ausgewertet und mit externen Call-Centern zusammengearbeitet. Ärztinnen/Ärzte können Adressänderungen dem Betreiber mitteilen.</p> <p>Aus den angebotenen Informationen geht jedoch die Aktualität der verwendeten Daten nicht eindeutig hervor.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm (siehe Frage: „Wie wird die Aktualität der Daten gewahrt?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Arztverzeichnis“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Rubrik: „Meine Adresse, Praxismerkmale oder andere Angaben haben sich geändert“) und http://www.vdek-arztlotse.de/AllgemeineInfos/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
<p>12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?</p>	X			<p>Aus den Arzteinträgen ist ein Hinweis nicht direkt zu entnehmen.</p> <p>Allerdings kann aus den dargelegten, Informationen auf verschiedenen Portalseiten indirekt geschlossen werden, dass nur Ärztinnen/Ärzte mit einer kassenärztlichen Zulassung in dem Portal verzeichnet sind. So wird z. B. bei der Arztsuche Folgendes angegeben: „Das Verzeichnis umfasst alle Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten mit kassenärztlicher Zulassung sowie Notfallambulanzen in Deutschland.“ Unter „Häufige Fragen“ wird z. B. folgender Hinweis gegeben: „Sollten Sie eine kassenärztliche Zulassung besitzen und Ihre Praxis nicht im Arztlotsen aufgeführt sein, senden Sie bitte eine E-Mail mit Ihren Adress- und Detailangaben xx.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Rubrik: „Sie finden Ihre Praxis nicht im Arztlotsen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm (siehe Frage: „Welche Inhalte umfasst das Arztverzeichnis des vdek-Arztlotsen?“ und Rubrik: „Sie finden Ihren Arzt nicht“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Suche/index.php?Link=http://217.111.3.106/G3_VD</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>EK_Rate/Suche_S/HtmMenu.plx und http://www.vdek-arztlotse.de/AllgemeineInfos/Arztsuche/index.htm (siehe Rubrik: „Ärzte in Ihrer Umgebung“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Suche/index.htm (siehe Rubrik: „Ärzte in Ihrer Umgebung“) und http://www.vdek-arztlotse.de/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Wünschenswert wäre, wenn direkt aus den Arzteinträgen ersichtlich würde, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung zur vertragsärztlichen Versorgung verfügt.</p>
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			Es wurden keine Angaben zu Preisvergleichen gefunden.

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>Bewertungen können anonym – d. h. ohne Registrierung und ohne Angabe persönlicher Daten – abgegeben werden (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Im Impressum (Abschnitt zum Datenschutz) steht ein kurzer Hinweis, dass die Eingabe persönlicher Daten auf freiwilliger Basis erfolgt. Unter „Häufige Fragen“ findet diesen Hinweis: „Die Bewertung erfolgt anonym. Dies ist eine wesentliche Grundsatzentscheidung im Sinne des Datenschutzes. Generelle Angaben, zum Beispiel zum Alter oder Einkommen, können freiwillig zusätzlich zur Bewertung abgegeben werden. Diese Angaben sind von den Nutzern entkoppelt und nicht personenbeziehbar. Angaben zur Person werden allenfalls im Kontaktformular erfragt, insoweit dies zum Beantworten einer Anfrage erforderlich ist.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Aus den aufgeführten Informationen geht nicht eindeutig hervor, wie mit Angaben zur Person, die im Kontaktformular freiwillig angegeben werden, umgegangen wird. Ein entsprechender Hinweis wäre hier wünschenswert.</p>
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X			<p>Die Bewertung erfolgt anonym – ohne Registrierung (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Personenbezogene Daten werden freiwillig erhoben und von den Nutzerinnen/ Nutzern entkoppelt (siehe Kommentar zum Kriterium 14).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“)</p>

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				(Zugang geprüft am 19.12.2011) <i>Anmerkung:</i> Aus den dargelegten Informationen geht nicht hervor, ob die personenbezogenen Daten, die im Rahmen von Kontaktanfragen freiwillig angegeben wurden, nach Ende der Korrespondenz gelöscht werden. Das betrifft bspw. die E-Mail-Adressen von Nutzerinnen/Nutzern. Hier wäre ein Hinweis hilfreich.
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?		X		Keine Angaben gefunden: Es gibt keinen Hinweis über eine aktive Information von Ärztinnen/Ärzte. Laut Darstellung auf verschiedenen Portalseiten wird jedoch jede Praxis mindestens einmal jährlich angeschrieben, um die Adressdaten und weitere Angaben abzufragen. Das wird jedoch nicht als eine Information über die Aufnahme in das Portal angesehen. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm (siehe Frage: „Wie wird die Aktualität der Daten gewahrt?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Rubrik: „Meine Adresse, Praxismerkmale oder andere Angaben haben sich geändert“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Wie kommen die Informationen in das Arztverzeichnis?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?	X			Ärztinnen/Ärzte können einer Aufnahme in den „vdek-Arztlotsen“ widersprechen. Der vdek leitet den Widerspruch an den zuständigen Kooperationspartner, die „Stiftung Gesundheit“, weiter. Der Eintrag wird dann gelöscht und mit dem nächsten Update auch im Internet aktualisiert. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Fragen: „Kann ich als Arzt der Aufnahme ins Portal widersprechen?“ und „Sie möchten nicht bewertet werden?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Fragen: „Können Ärzte Einfluss auf die Bewertung nehmen?“ und „Wie viele Ärzte widersprechen der Aufnahme in das Arzt-“

Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				verzeichnis?“ und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Wie positioniert sich das Portal gegenüber Ärzten und Patienten?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm (siehe Rubrik: „Sie finden Ihren Arzt nicht“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?		X		Es wurden keine Angaben zu Regeln für Bewertungen und Umgangsformen – weder in den redaktionellen Inhalten noch bei der Abgabe von Empfehlungen – gefunden.
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X			<p>Die Treffer sind nach Entfernung sortiert. Bei gleicher Entfernung werden die Einträge nach Alphabet geordnet angegeben. Bei der Trefferdarstellung wird Folgendes aufgeführt: „Es werden von mehr als xx Treffern diejenigen angezeigt, die die größte Übereinstimmung mit Ihren Suchkriterien aufweisen.“ Geht man mit der Maus auf diese Information erhält man weitere Hinweise zur Sortierung.</p> <p>Auf verschiedenen Portalseiten werden zudem Informationen zur Arztsuche und zur Trefferdarstellung aufgeführt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Suche im vdek-Arztlotsen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Suche/index.php?Link=http://217.111.3.106/G3_VDEK_Rate/Tipps_zur_Suche/faq_patienten.htm (siehe Frage: „Warum muss ich immer meine komplette Postleitzahl eingeben? Kann ich nicht auch nur die ersten zwei Stellen eingeben, falls es an meinem Wohnort keine passenden Ärzte gibt?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Suche/index.php?Link=http://217.111.3.106/G3_VDEK_Rate/Tipps_zur_Suche/funktion.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p>Käufliche „Premium-Einträge“ gibt es im „vdek-Arztlotsen“ nicht. Folgendes wird angegeben: „Für den vdek als öffentlicher Anbieter ist Werbefreiheit Grundvoraussetzung für ein neutrales Informationsportal. Besonders vor dem Hintergrund, dass sich bei manchen Portalen Mediziner durch Anzeigen eine bessere Position erkaufen können. Auch ein Ärzteranking – wie es viele kommerzielle Betreiber anbieten – lehnt der vdek ab.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Wie positioniert sich der vdek mit seinem Angebot gegenüber kommerziell betriebenen Bewertungsportalen?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			<p>Das Bewertungsverfahren ist verständlich: Sowohl für Bewerberinnen/Bewerber als auch für Leserinnen/Leser einer Bewertung ist der Fragebogen frei einsehbar.</p> <p>Erläuterungen zur Bewertung werden in den redaktionellen Inhalten und auf den Seiten zur Abgabe einer Bewertung gegeben. Klickt man z. B. mit der Maus bei der Ergebnisdarstellung oder der Bewertung auf die einzelnen Bewertungskriterien geht ein Feld mit Erläuterungen auf.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Bewertungssystematik?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Fragen: „Wie funktioniert das Bewertungssystem?“ und „Nach welchen Kriterien werden die Ärzte und Einrichtungen bewertet?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Bei der Darstellung der Ergebnisse für Nutzerinnen/Nutzer findet sich kein Hinweis, was die Schulnoten bedeuten. Die Skala sieht nur die Bewerberin/der Bewerber. Es wäre wünschenswert, wenn die Skala (sehr gut bis sehr schlecht) auch auf der Ansichtseite angezeigt würde.</p>
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			<p>Die fünf Kriterien sind eindeutig formuliert. Klickt man bei der Notenvergabe mit der Maus auf die einzelnen Kriterien, erhält man weitere Informationen zu den einzelnen Kriterien. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotenprinzip (Noten von 1 bis 6).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Bewertungssystematik?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Fragen: „Wie funktioniert das Bewertungssystem?“ und „Nach welchen Kriterien werden die Ärzte und Einrichtungen bewertet?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			<p>Der Fragebogen ist frei einsehbar. Hinweise zur Bewertung werden gegeben. Bewertende Nutzerinnen/Nutzer können Schulnoten für fünf Kriterien vergeben. Sie haben die Möglichkeit, die Gesamtnote manuell zu ändern. Wird keine Gesamtnote von der Nutzerin/dem Nutzer direkt vergeben, wird automatisch das arithmetische Mittel aus den Einzelnoten berechnet. Geht man mit der Maus bei den Empfehlungen zu Ärztinnen/Ärzte auf den „Pfeil“ Patientenzufriedenheit werden ebenfalls Erläuterungen zur Ermittlung des Ergebnisses aufgezeigt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Bewertungssystematik?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Es gibt zwei Möglichkeiten eine Gesamtnote zu vergeben: Entweder klickt die Bewerterin/der Bewerter eine Gesamtnote selbst an oder das arithmetische Mittel wird automatisch errechnet. Welche Art der Gesamtnote (willkürlich vergeben oder ausgerechnet) die Nutzerin/der Nutzer anschließend sieht, ist nicht erkenntlich. Hier wären Erläuterungen zur jeweiligen Empfehlung hilfreich.</p>
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			<p>Die „Gesamt-Schulnote“ („Patientenzufriedenheit“) wird als ein Zahlenstrahl dargelegt. Geht man mit der Maus über den Strahl, werden Erläuterungen zur Gesamtnote eingeblendet. Bei jeder Empfehlung wird die vergebene Schulnote zu jedem einzelnen Kriterium und zur Gesamtnote angezeigt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Bewertungssystematik?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X			<p>Zu jeder abgegebenen Bewertung wird das Erstellungsdatum angezeigt. Zudem wird unter „Häufige Fragen“ Folgendes angegeben: „Alle Bewertungen werden mit Datum eingestellt, in chronologischer Reihenfolge. Da das Bewertungsportal der „Stiftung Gesundheit“ erst seit 2008 existiert und Empfehlungen erfasst, werden zurzeit noch keine Einträge gelöscht. Auch vor dem Hintergrund, dass sich anhand älterer Einträge die Entwicklung einer Praxis darstellen lässt.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Rubrik: „Die Empfehlungen zu Ihrer Praxis sind älter als zwei Jahre“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?		X		<p>Eine Mindestanzahl von Bewertungen ist nicht notwendig: Das wird auch in den redaktionellen Inhalten dargelegt. Unter „Häufige Fragen“ wird folgende Begründung aufgeführt: „Obwohl möglichst viele Bewertungen wünschenswert sind, wurde auf eine Mindestanzahl von Bewertungen verzichtet. Das Freitextfeld ermöglicht es, auch durch wenige Bewertungen ein aussagekräftiges Bild eines Arztes oder seiner Praxis zu vermitteln.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Fragen: „Warum gibt es keine Mindestanzahl von Bewertungen?“ und „Was kennzeichnet das Bewertungsmodul des vdek-Arztlotsen?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Frage: „Warum gibt es keine Mindestanzahl an Bewertungen?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</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>Eine Registrierung ist für die Abgabe einer Empfehlung nicht notwendig. Das wird in den redaktionellen Inhalten dargelegt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Fragen: „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“, „Wie kann ein Versicherter eine Bewertung für einen Arzt abgeben?“, „Was kennzeichnet das Bewertungsmodul des vdek-Arztlotsen?“ und „Was unterscheidet den vdek-Arztlotsen von anderen Auskunftssystemen?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Fragen: „Wie kann ich eine Bewertung für einen Arzt abgeben?“ und „Müssen sich Versicherte vor einer Bewertung registrieren?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X		<p>Zu diesem Kriterium gibt es im Portal widersprüchliche Angaben.</p> <p>Einerseits wird unter „Häufige Fragen“ angegeben, dass Ärztinnen/Ärzte <i>zeitgleich</i> mit der Veröffentlichung einer Empfehlung per E-Mail oder Post informiert werden. Andererseits findet man den Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte <i>vor</i> der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden und diese kommentieren können. Ggf. wird ein Kommentar gelöscht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Frage: „Werden Ärzte über eingegangene Empfehlungen informiert?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Können Ärzte Einfluss auf die Bewertungen nehmen?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p> <p>Aus den Angaben geht nicht eindeutig hervor, ob Ärztinnen/Ärzte <i>vor</i> der Veröffentlichung von Empfehlungen informiert werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X			<p>Es wird dargelegt, dass Ärztinnen/Ärzte die Möglichkeit haben, Bewertungen zu kommentieren. Eine ungerechtfertigte oder nicht nachvollziehbare Bewertung wird gelöscht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Können Ärzte Einfluss auf die Bewertungen nehmen?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Frage: „Werden Ärzte über eingegangene Empfehlungen informiert“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Wie positioniert sich das Portal gegenüber Ärzten und Patienten?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?		X		<p>Ein spezifischer Missbrauchsbutton oder eine spezielle Kontaktadresse für die Meldung von Missbrauch wurden nicht gefunden. Da auch kein Hinweis identifiziert wurde, vermuteten Missbrauch zu melden, wird das Kriterium als nicht erfüllt bewertet.</p> <p>Es wird nur eine allgemeine Kontaktadresse dargeboten (siehe Kommentar zum Kriterium 2).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Kontakt/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Service/Impressum/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?		X		<p>Informationen, wie mit Missbrauchsmeldungen umgegangen wird, wurden nicht gefunden.</p>
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			<p>Laut Angabe des Betreibers werden alle Empfehlungen vor der Veröffentlichung von der Redaktion überprüft: Schmähkritik und unseriöse Einträge werden nicht veröffentlicht.</p> <p>Hinweise auf die redaktionelle Überprüfung aller abgegebenen Empfehlungen findet man in mehreren Beiträgen und auf mehreren Portalseiten. So erhält man bei der Abgabe einer Bewertung folgenden Hinweise: „Wir weisen darauf hin, dass die Veröffentlichung</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Ihrer Empfehlung bis zu zehn Tagen dauern kann. Denn alle Bewertungen werden redaktionell geprüft, um Schmähkritik zu vermeiden.“ Zudem wird bei der Darstellung der Empfehlungen zu einer Ärztin/einem Arzt Folgendes angegeben: „Die Arzt-Auskunft verpflichtet sich zu umfangreichen Sicherheits- und Seriositätsstandards. Dazu gehört unter anderem eine redaktionelle Überprüfung aller Beiträge, um Manipulation, Missbrauch oder Verunglimpfungen zu vermeiden. Das heißt, alle Bewertungskommentare werden vor ihrer Veröffentlichung durch geschultes Personal überprüft und erst anschließend zur Veröffentlichung freigegeben oder ggf. verworfen.“ Erläuterungen zum Prüfungsverfahren werden gegeben, wenn man mit der Maus bei der Ergebnisdarstellung auf „Empfehlung“ geht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitte: „Bewertungssystematik“ und „Abgrenzung zu anderen Auskunftssystemen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Fragen: „Werden alle Empfehlungen veröffentlicht?“ und „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Weitere/index.htm (siehe Frage: „Was unterscheidet den vdek-Arztlotsen von anderen Auskunftssystemen?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	X			<p>Das (redaktionelle) Prüfungsverfahren wird in Grundzügen beschrieben (siehe auch Kommentare zu den Kriterien 31 und 33). Durch die Überprüfung kann sich die Veröffentlichung von Bewertungen einige Tage verzögern.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitte: „Bewertungssystematik“ und „Abgrenzung zu anderen Auskunftssystemen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Fragen: „Werden alle Empfehlungen veröffentlicht?“ und „Sind</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?	X			Es wird angegeben, dass jeder Freitext vor der Veröffentlichung von der Redaktion überprüft wird (siehe auch Kommentar zum Kriterium 31). Bei der Abgabe einer Empfehlung und der Darstellung der Bewertungsergebnisse zu einer Praxis wird darauf verwiesen, dass alle Empfehlungen vor der Veröffentlichung überprüft werden. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitte: „Bewertungssystematik“ und „Abgrenzung zu anderen Auskunftssystemen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Fragen: „Werden alle Empfehlungen veröffentlicht?“ und „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)
34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?	X			Eine Registrierung zur Abgabe einer Empfehlung ist nicht notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Es wird dargelegt, dass es dennoch technische Sicherheitsvorkehrungen (technische Maßnahmen und inhaltliche Plausibilisierungsverfahren) gibt, die Mehrfachbewertungen soweit wie möglich verhindern sollen. Zudem wird darauf hingewiesen, dass Missbrauch nicht gänzlich ausgeschlossen werden kann. Unter „Häufige Fragen“ (Bereich „Ärzte“) findet man diesen Hinweis: „Mehrfachbewertungen werden durch umfangreiche technische Sicherheitsvorkehrungen, die u. a. gewährleisten, dass ein Nutzer nicht beliebig viele Bewertungen abgeben kann, verhindert. Darüber hinaus gehen Bewertungen niemals direkt online. Jede Einzelne wird von ausgebildetem Personal überprüft und freigeschaltet oder verworfen. Definierte Konstellationen werden prinzipiell nicht freigeschaltet. Darüber hinaus wird auf Konformität mit Recht und Ethik kontrolliert.“

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Die Kontrollmechanismen sind nicht von außen erkennbar, weil dies einluede, Umgehungspraktiken zu entwickeln.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Frage: „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?	X			<p>Eine Registrierung zur Abgabe einer Empfehlung ist nicht notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Es wird jedoch angegeben, dass es technische Sicherheitsvorkehrungen gibt, die Mehrfachbewertungen so weit wie verhindern sollen (siehe Kommentar zum Kriterium 34). Es wird darauf hingewiesen, dass Missbrauch nicht gänzlich ausgeschlossen werden kann.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Frage: „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (siehe Frage: „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)</p>
36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	X			<p>Laut verschiedenen Angaben auf dem Portal wird jeder Freitext vor der Veröffentlichung von der Redaktion überprüft (siehe auch Kommentare zu den Kriterien 31 und 33).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitte: „Bewertungssystematik“ und „Abgrenzung zu anderen Auskunftssystemen“) und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm (siehe Fragen: „Werden alle Empfehlungen veröffentlicht?“ und „Sind Mehrfachbewertungen möglich?“)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm (Zugang geprüft am 19.12.2011)

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			Die Zugangsbedingungen sind verständlich dargelegt. Eine Registrierung ist nicht notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Grundsätzlich können alle Nutzerinnen/ Nutzer eine Bewertung abgeben. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/AllgemeineInfos/Patientenbewertung/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Abschnitt: „Bewertungssystematik“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			Die Seiten sind überschaubar gegliedert. Die Navigation ist leicht handhabbar.
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			Die Inhalte der Arztsuche und -bewertung sind verständlich. Die redaktionellen Inhalte sind es ebenfalls.
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			Als Suchbegriff kann der Name einer Ärztin/ eines Arzt eingetragen werden. Erläuterungen zu Arztsuche werden gegeben. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Suche/index.php?Link=http://217.111.3.106/G3_VD_EK_Rate/Suche_S/HtmMenu.plx und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Suche/index.htm (siehe Rubrik: „Suchmethoden“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
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.
42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?	X			Es wird auf mehreren Portalseiten angegeben, dass das Portal fast vollständig barrierefrei ist. Vgl. Webseite: http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf und http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Weitere/index.htm (siehe Frage: „Ist die Internetseite barrierefrei?“)

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				und http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Presse/20110819_faq_arztlotse.pdf (siehe Frage: „Ist der vdek-Arztlotse barrierefrei?“) (Zugang geprüft am 19.12.2011)
Anzahl der jeweiligen Antworten	32	9	1	Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 33 von 42 Kriterien (78,6%)

N. a.: nicht anwendbar.

*Das Kriterium 3 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde.

5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „vdek-Arztlotse“ (www.vdek-arztlotse.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 33 (32 „Ja“-Antworten und 1 „Nicht anwendbar“ 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). 9 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **78,6%**. 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	4	0	1*	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%)

Cluster	Anzahl der jeweiligen Antworten			Anzahl der erfüllten Kriterien
	erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)	nicht anwendbare Kriterien	
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	7	4	0	7 von 11 (63,6%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	6	0	0	6 von 6 (100%)

*Das Kriterium 3 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde.

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

Nicht erfüllte Kriterien

Kriterium 8

„Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung konnten keine direkten Angaben zur Finanzierung des Angebots gefunden werden. Es wird jedoch dargelegt, dass der „vdek-Arztlotse“ ein nichtkommerzielles und werbefreies Internetportal ist. Käufliche „Premium-Einträge“ gibt es auf der Plattform nicht. Zudem geben die Betreiber an, dass sich die Kooperation mit der „Stiftung Gesundheit“ positiv auf die Kosten auswirkt.

Auf dem Portal werden zwar in verschiedenen Bereichen und Rubriken Aussagen zum Betreiber und zum Kooperationspartner gemacht, jedoch wird nicht dargelegt, wie die Finanzierung genau erfolgt. Zusammenfassend ist anhand der aufgeführten Angaben auf dem „vdek-Arztlotsen“ nicht erkennbar, wie das Portal finanziert wird. Angaben über die Finanzierung (z. B. Unterstützer, Gesellschafter, Sponsoren, Geldgeber oder andere Einnahmequellen) sollten transparent und vollständig dargestellt werden.

Kriterium 11

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

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung konnten keine Datumsangaben bei den Arzt- bzw. Praxiseinträgen gefunden werden. Man findet jedoch den Hinweis, dass die „Stiftung Gesundheit“ durch verschiedene Maßnahmen versucht, die Aktualität der Arztdaten zu gewährleisten. So wird z. B. jede Praxis mindestens einmal im Jahr angeschrieben, um die Adressdaten abzufragen. Darüber hinaus wird u. a. die Tagespresse ausgewertet und mit externen Call-Centern zusammengearbeitet. Aus den dargelegten Informationen geht jedoch die Aktualität der jeweiligen Arzteinträge nicht eindeutig hervor. Es sollte zu jedem Arzteintrag eine Datumsangabe, wann der Eintrag zuletzt aktualisiert wurde, ergänzt werden, damit Nutzerinnen/Nutzer die Relevanz der Arzteinträge beim „vdek-Arztlotsen“ einschätzen können.

Kriterium 16

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

Es wurden auf den Portalseiten des „vdek-Arztlotsen“ keine Angaben gefunden, ob Ärztinnen/Ärzte aktiv auf die Aufnahme in das Portal hingewiesen werden. Jedoch wird aufgeführt, dass jede Praxis mindestens einmal jährlich angeschrieben wird, um die Adressdaten und weitere Angaben abzufragen. Das wird jedoch von den Gutachterinnen/Gutachtern nicht als eine Information über die Aufnahme in das Portal angesehen. Wünschenswert ist, dass dargelegt wird, ob und wie Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in den „vdek-Arztlotsen“ in Kenntnis gesetzt werden. Dabei sollte nicht nur gewährleistet werden, dass vorhandene Arztpraxen

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.

Kriterium 18

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

Es wurden zum Zeitpunkt der Bewertung keine Angaben zu Regeln für Bewertungen und Umgangsformen gefunden. Wünschenswert ist, dass Regeln bzw. ein sogenannter Verhaltenskodex für Bewertungen ergänzt werden. Diese Regeln sollten sich sowohl auf die Notenvergabe als auch die Freitextfelder beziehen. Wünschenswert wäre zudem ein Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte wahrheitsgemäß bewertet werden sollen und keine weiteren Interessen durch die Bewertung verfolgt werden. Diese Regeln könnten z. B. in der Rubrik „Häufige Fragen“ ergänzt werden.

Kriterium 25

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

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung war keine Mindestanzahl von Bewertungen notwendig, bevor diese veröffentlicht werden: Der Portalbetreiber verzichtet auf eine Mindestanzahl an Bewertungen. Es wird jedoch hervorgehoben, dass durch das Freitextfeld ein aussagekräftiges Bild einer Ärztin/eines Arztes und ihrer/seiner Praxis vermittelt werden kann. Zudem wird darauf hingewiesen, dass die „Stiftung Gesundheit“, ein Kooperationspartner des „vdek-Arztlotsen“, im Jahr 2008 einen sogenannten „Empfehlungspool“ initiiert hat (vgl. Webseite: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Datenbank/index.htm> und <http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm>; Zugang geprüft am 19.12.2011). In diesem Pool führen mehrere Portale mit Arztbewertungsfunktion ihre Bewertungsergebnisse zusammen, so dass schneller eine große Zahl an Bewertungen erreicht werden kann.

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?“

In verschiedenen redaktionellen Inhalten wird darauf hingewiesen, dass eine Registrierung für die Abgabe einer Empfehlung nicht notwendig ist. Zum Absenden einer Empfehlung muss lediglich eine zufällige Buchstabenfolge in ein „Kästchen“ eingetragen werden. Nutzerinnen/Nutzer können zudem Hintergrundinformationen zu ihrer Person angeben (z. B. Geschlecht, Altersgruppe und höchster Ausbildungs-

abschluss). Diese zusätzlichen Angaben sind freiwillig, anonym und nicht für die Abgabe einer Empfehlung unbedingt notwendig.

Kriterium 27

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung des „vdek-Arztlotse“ fanden die Gutachterinnen/Gutachter widersprüchliche Aussagen zu diesem Kriterium auf den Portalseiten. Einerseits wird angegeben, dass Ärztinnen/Ärzte *zeitgleich* mit der Veröffentlichung einer Empfehlung per E-Mail oder Post über eine neue Bewertung in Kenntnis gesetzt werden. Andererseits findet man den Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte *vor* der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden und diese kommentieren können.

Zwar werden Ärztinnen/Ärzte über eingegangene Bewertungen auf dem Portal „vdek-Arztlotse“ informiert, jedoch geht aus den Ausführungen nicht hervor, ob das *vor* der Veröffentlichung von Bewertungen erfolgt. Hier ist eine präzisere und einheitliche Darlegung wünschenswert.

Kriterium 29

„Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?“

und

Kriterium 30

„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“

Ein spezifischer Missbrauchsbutton oder eine Kontaktadresse für die Arztbewertung wurden auf dem „vdek-Arztlotse“ nicht gefunden. Es werden nur allgemeine Kontaktmöglichkeiten auf dem Portal angeboten. Es wird allerdings nicht explizit deutlich, dass diese für Missbrauchsmeldungen genutzt werden können. Außerdem konnte keine Aufforderung an Nutzerinnen/Nutzer identifiziert werden, Verdachtsfälle an den Betreiber zu melden. Des Weiteren wurden keine Angaben zum Vorgehen bei Verdacht auf Missbrauch bzw. einer möglichen Missbrauchsmeldung gefunden. Das genaue Vorgehen, wenn ggf. ein Missbrauch gemeldet wird, bleibt daher unklar.

Auch wenn alle Empfehlungen vor der Veröffentlichung auf dem „vdek-Arztlotse“ von einer Redaktion überprüft werden, kann Missbrauch nicht ausgeschlossen werden. Daher sollte eine Kontaktadresse (E-Mail-Adresse), ein Kontaktformular oder ein „Missbrauchsbutton“ vorhanden sein, um den Betreiber auf Missbrauch hinzuweisen. Wünschenswert ist, dass diese Möglichkeiten speziell für die Meldung von Missbrauch gekennzeichnet sind. Die Person, die den Missbrauch meldet, sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten. Maßnahmen bei Verdacht auf Missbrauch sollten im Portal erläutert werden.