

## 2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des  
Arztbewertungsportals  
„vdek-Arztlotse“  
mit den Qualitätskriterien  
„Gute Praxis Bewertungsportale,  
Qualitätsanforderungen für  
Arztbewertungsportale“

[www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de)

Herausgeber:  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin  
für  
Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung



© 2012 äzq

# 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](http://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.