

TiergartenTower
Straße des 17. Juni 106-108
10623 Berlin
Telefon (030) 4005-2526
Telefax (030) 4005-2555
E-Mail mail@azq.de
www.azq.de

Berlin, 14.05.2010

Gutachten

Übereinstimmung des Arztbewertungsportals „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ mit den Qualitätskriterien „Gute Praxis Arztbewertungsportale“

Corinna Schaefer, Sabine Schwarz, Günter Ollenschläger
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Berlin, 06. Mai 2010

Inhalt

1. Zusammenfassung	3
2. Einleitung.....	4
3. Grundlagen der Bewertung.....	5
4. Vorgehen.....	7
5. Ergebnis	8
6. Kommentar.....	20
7. Anlagen	22

1. Zusammenfassung

Hintergrund / Auftrag: Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung haben sich im Dezember 2009 im ÄZQ auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt („Gute Praxis Arztbewertungsportale“ im Internet: www.arztbewertungsportale.de). Das ÄZQ wurde gleichzeitig mit der Anwendung der Qualitätskriterien auf existierende und evtl. in Entwicklung befindliche Arztbewertungsportale beauftragt. Vor diesem Hintergrund wandte sich der AOK-Bundesverband mit der Bitte an das ÄZQ, das in Entwicklung befindliche Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ zu analysieren. Nach Abstimmung mit dem Vorsitzenden des ÄZQ-Verwaltungsrates, Dr. Köhler, wurde die Untersuchung im April 2010 durchgeführt.

Vorgehensweise / Methodik: Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung befindet sich „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ in der Entwicklung. Eine Online-Version stand für die Begutachtung nicht zur Verfügung. In die vorläufige Qualitätsbewertung konnten daher nur einbezogen werden: Selbstauskunft der Betreiber, Datenschutzgutachten, Fragebogen für die Bewerter, Screenshots, Musterwebseite, Gesprächsprotokolle und E-Mails. Die Unterlagen wurden von zwei Gutachterinnen des ÄZQ unabhängig voneinander mit der Checkliste „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ (Version 1.0; Dezember 2009) bewertet. Bei unterschiedlichen Einschätzungen wurden die Fragen einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens erzielt werden.

Ergebnisse: Von den 40 Kriterien sind 35 auf das Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ anwendbar. Davon werden 30 klar erfüllt, bei drei Kriterien besteht derzeit Optimierungspotenzial (Finanzierung des Angebotes, Information bei Aufnahme in das Portal, Verfahren zur Ermittlung einer Gesamtnote), zwei werden nicht erfüllt (keine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis, keine Information an Ärzte bei Veröffentlichung einer neuen Bewertung). Die nicht anwendbaren Kriterien werden als erfüllt gewertet. Diese Einschätzung ist vorbehaltlich der Voraussetzung, dass der Betreiber alle zugesagten Maßnahmen zur Erreichung seiner Ziele umsetzt.

Schlussfolgerung: Das geplante Portal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ erreicht einen hohen Abdeckungsgrad mit dem Kriterienkatalog „Gute Praxis Arztbewertungsportale“. Die nicht oder nur teilweise erfüllten Kriterien betreffen hauptsächlich die Information der bewerteten Ärzte. Im Sinne eines vertrauensvollen Miteinanders wäre es wünschenswert, Ärzte im Portal aktiv auf eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Portal aufmerksam zu machen und vor Veröffentlichung der Bewertungen gezielt zu informieren.

2. Einleitung

Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung haben sich im Dezember 2009 im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt („Gute Praxis Arztbewertungsportale“ im Internet: www.arztbewertungsportale.de). Das ÄZQ wurde gleichzeitig mit der Anwendung der Qualitätskriterien auf existierende und evtl. in Entwicklung befindliche Arztbewertungsportale beauftragt. Vor diesem Hintergrund wandte sich der AOK-Bundesverband mit der Bitte an das ÄZQ, das in Entwicklung befindliche Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ zu analysieren. Nach Abstimmung mit dem Vorsitzenden des ÄZQ-Verwaltungsrates, Dr. Köhler, wurde die Untersuchung im April 2010 durchgeführt.

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 Aufnahme und 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 bzw. Praxispersonal geben können;
- stellt sicher, dass Einträge in Freitextfeldern redaktionell zu festgelegten Zeiten geprüft werden;
- räumt betroffenen Ärzten die Möglichkeit zu Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Arztbewertungsportale“

3. Grundlagen der Bewertung

I. Projektbeschreibung Portal

Der AOK-Bundesverband und die „Weisse Liste“ der Bertelsmann Stiftung planen ein gemeinsames Arztbewertungsportal („Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“). Betreiber wird nach Angaben des AOK-Bundesverbandes die Bertelsmann Stiftung sein. Im Projekt können AOK-Versicherte in einer geschlossenen Online-Befragung anhand eines strukturierten Fragebogens zu ihren Erfahrungen beim Arztbesuch Auskunft geben. In einem Arztbewertungsportal sollen die Ergebnisse allgemein zugänglich dargestellt werden. Die Befragung der Versicherten startet im Sommer 2010 in Pilotregionen. Erste Ergebnisse sollen im Herbst 2010 unter www.weisse-liste.de und www.aok-arztnavi.de veröffentlicht werden. In die Konzeption sind laut Auskunft der Betreiber Ärztevertreter, wissenschaftliche Experten und Datenschützer einbezogen.

Das Portal hat lt. Auskunft der Betreiber zum Ziel, „dem Informationsbedarf von Patienten und Versicherten gerecht zu werden sowie das Interesse der Ärzteschaft an einem fairen Verfahren und der Darstellung von aussagekräftigen und zuverlässigen Kriterien zu berücksichtigen“. (AOK-Bundesverband / Bertelsmann Stiftung: Kurzbeschreibung des Projekts vom 29.03.2010)

II. Betreiber

Das Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ wird von der Bertelsmann Stiftung betrieben. Die Bertelsmann Stiftung ist eine selbstständige Stiftung des privaten Rechts im Sinne von Abschnitt 1 des Stiftungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen mit Sitz in Gütersloh. Die Bertelsmann Stiftung wird durch ihren Vorstand vertreten (Dr. Gunter Thielen, Liz Mohn, Dr. Jörg Dräger, Dr. Brigitte Mohn). Die Stiftung versteht sich als unabhängig und parteipolitisch neutral. Ihre gemeinnützige Arbeit finanziert sie überwiegend aus den Erträgen ihrer Beteiligung an der Bertelsmann AG. Die Verwendung der Mittel wird im Finanzbericht öffentlich dokumentiert.

Das Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ wird von der Bertelsmann Stiftung in Kooperation mit dem AOK-Bundesverband entwickelt. Der AOK-Bundesverband stellt die Befragung der AOK-Versicherten und damit die Generierung der Bewertungen sicher.

III. Auftrag

Der AOK-Bundesverband ist nach Erscheinen des Kriterienkatalogs an das ÄZQ herangetreten mit der Bitte, eine vorläufige Qualitätseinschätzung des AOK-Arzt navigators auf der Grundlage der 40 Fragen der Checkliste vorzunehmen. Kontakte erfolgten ausschließlich über den AOK-Bundesverband (Herr Jürgen Graalman / Stellv. Vorsitzender des AOK-Bundesverbandes; Herr Kai Kolpatzik / Leiter Abteilung Prävention).

Die Dokumente, die als Grundlage der Begutachtung dienten (s. u.), wurden am 31.03. und 01.04.2010 durch Herrn Graalman übersandt.

Ein Gespräch zu inhaltlichen Fragen im Verlaufe des Begutachtungsprozesses wurde am 19.04.2010 mit Herrn Graalman und Herrn Kolpatzik geführt. Weitere Nachfragen erfolgten per E-Mail am 21.04.2010. Aussagen aus dem Gespräch und der E-Mailantwort wurden dokumentiert und gingen in die Beurteilung ein.

IV. Geprüfte Dokumente

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung (19. – 23. April 2010) befindet sich der AOK-Arztnavigator in der Entwicklung. Eine Online-Version des Ergebnisportals stand zum Zeitpunkt der Begutachtung nicht zur Verfügung.

Die vorliegende Einschätzung beruht daher auf folgenden Grundlagen:

- Selbstauskunft des AOK-Bundesverbandes zu den 40 Fragen des Kriterienkatalogs (Autoren: Stefanie Hennig, Timo Thranberend / Bertelsmann Stiftung; Marco Dege, Kai Kolpatzik, AOK-Bundesverband) vom 29.03.2010
- Schematische Darstellung des Arztinformationssystems / Datengenerierung vom 29.03.2010
- Fragebogen des IGES-Instituts für AOK-Versicherte (Stand 22.03.2010 – Version für 2. Pretest)
- Datenschutzgutachten des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein vom 22.02.2010 (LD2-71.42/09.012)
- Screenshots zur Ergebnisdarstellung im Nutzerportal als Anlage zur Selbstauskunft vom 29.03.2010
- Inhalte eines Gesprächs, das am 19.04.2010 zwischen den beiden Gutachterinnen des ÄZQ und Herrn Graalman sowie Herrn Kolpatzik geführt wurde (dokumentiert im Gesprächsprotokoll vom 21.04.2010)
- Musterwebseite: www.weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de (Datum des Abrufs der jeweiligen Unterseiten wird im Prüfprotokoll vermerkt.)
- E-Mail von Herrn Kolpatzik vom 26.04.2010

4. Vorgehen

Die eingereichten Unterlagen wurden von zwei Mitarbeiterinnen des ÄZQ unabhängig voneinander geprüft und mit der Checkliste „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ bewertet (www.arztbewertungsportale.de, Version 1.0; Dezember 2009). Bei unterschiedlichen Einschätzungen der Gutachterinnen wurden die Fragen diskutiert und einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens zwischen den Gutachterinnen erzielt werden.

Wo die Beurteilung aufgrund des vorläufigen Projektstatus nicht möglich war, wurde dies explizit vermerkt und auf die Selbstauskunft der Betreiber verwiesen. Diese Kriterien wurden als „nicht beurteilbar“ qualifiziert. Kriterien, die auf das Portal wegen seiner besonderen Struktur „nicht anwendbar“ waren, wurden in die entsprechende Kategorie eingeordnet. Das Bewertungsergebnis wurde dadurch nicht negativ beeinflusst.

Bei der vorliegenden Qualitätseinschätzung handelt es sich um ein vorläufiges Gutachten, da wesentliche Kriterien zum Zeitpunkt der Begutachtung nicht objektiv überprüfbar waren. Um dennoch eine Aussage über die Qualität des Portals treffen zu können, wurde in einer Übersicht zusätzlich dargestellt, wie das Bewertungsergebnis aussehen würde, wenn der Betreiber alle Angaben und Zusicherungen aus der vorliegenden Selbstauskunft wie zugesagt umsetzt.

5. Ergebnis

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
1. Gibt es ein Impressum?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 1 (Seite 3): Es wird ein Impressum geben. Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/impressum.37.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 2 (Seite 3): Es wird „Kontaktformulare“ für verschiedene Anlässe geben. Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/kontakt-hilfe.31.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)
3. Sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?				X	Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 3 (Seite 3): Als nicht kommerzielles Projekt braucht „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ keine allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Einen Disclaimer und die Darstellung der Ziele und der Finanzierung wird es geben.
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X				Siehe Webseite (Impressum): http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/impressum.37.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 5 (Seite 4): Für „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ wird es eine Datenschutzerklärung wie bei der „Weissen Liste“ (Krankenhaus) geben. Des Weiteren liegt ein Datenschutzgutachten vor.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/datenschutz.135.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>
6. Ist die Identität des Betreibers dargelegt?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 1 (Seite 3) und Kriterium 6 (Seite 4): Der Betreiber des Befragungs- und Ergebnisportals wird die Bertelsmann Stiftung sein.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/impressum.37.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?			X		<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 7 (Seite 4): Der Betreiber wird durch das Logo auf der Startseite und anhand des Impressums zu finden sein.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/impressum.37.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>
8. Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?			X		<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 8 (Seite 4): Die Initiatoren weisen darauf hin, dass keine kommerziellen Interessen verfolgt werden. Das Portal wird werbefrei gestaltet sein. Die Entwicklung und der Betrieb des Portals werden vollständig aus Projektmitteln der Bertelsmann Stiftung finanziert. Die AOK wird die Ansprache der Versicherten zur Teilnahme an der Befragung finanzieren.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/index.332.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
9. Sind Werbung und Informationen im Angebot voneinander abgegrenzt?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 9 (Seite 4): Das Portal wird komplett werbefrei gestaltet sein.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/index.332.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?			X		<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 10 (Seite 5): Als Bezugsquelle für Arzteinträge wird die Stiftung Gesundheit angegeben. Zudem soll Ärzten die Möglichkeit eingeräumt werden, ihre eigenen Angaben einzupflegen. Dies soll im Portal offen dargelegt werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/datengrundlage.318.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der Aufnahme und Datum der letzten Aktualisierung)?			X		<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 11 (Seite 5): Die Aktualität des Ärzteverzeichnisses wird durch die Zusammenarbeit mit der Stiftung Gesundheit gewährleistet. Des Weiteren wird unterhalb des Footer immer auf das Datum der letzten Aktualisierung der Seite hingewiesen werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/datengrundlage.318.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p> <p>Im Gespräch: Der Betreiber sichert zu transparent darzustellen, in welchem Rhythmus die Stiftung Gesundheit als Datenlieferant ihre Daten aktualisiert. Zudem wird ein tagesaktueller Zugriff auf Daten der Stiftung Gesundheit zugesichert.</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die Angabe „letzte Aktualisierung der Seite“ ist kein Garant für aktuelle Arzteinträge, sondern zeigt nur an, wann die Seite redaktionell zuletzt bearbeitet wurde.</p>

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
12. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht weitergegeben werden?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 12 (Seite 6): In der Datenschutzerklärung und in den redaktionellen Inhalten soll zugesichert werden, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden. Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 5 (Seite 4) wird es für „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ eine Datenschutzerklärung wie bei der „Weissen Liste“ (Krankenhaus) geben. Des Weiteren liegt ein Datenschutzgutachten vor.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/datenschutz.135.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p>
13. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?			X		<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 13 (Seite 6): Voraussetzungen und Fristen bzgl. der Löschung personenbezogener Daten sollen in der Datenschutzerklärung und in redaktionellen Inhalten erklärt werden. Es wird u. a. vorgesehen, dass Ergebnisse der Arztbewertung maximal zwei Jahre gespeichert werden. Des Weiteren liegt ein Datenschutzgutachten vor.</p> <p>Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/datenschutz.135.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)</p> <p>Im Gespräch: Die Voraussetzungen und Fristen werden im Portal transparent dargestellt.</p>
14. Müssen sich Nutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 14 (Seite 7): Das Portal ist anfangs nur für Versicherte der AOK zugänglich. Es gibt einen Login-Mechanismus für Versicherte. Der Login-Mechanismus wird in der Selbstauskunft zum Kriterium 12 (Seite 6) beschrieben.</p>

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
15. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 15 (Seite 7): Laut Selbstauskunft werden Informationen zu den Zugangsberechtigungen auf der Startseite des Portals und in den redaktionellen Inhalten zu finden sein.
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 16 (Seite 7) und im Gespräch: Über den Verteiler der Stiftung Gesundheit sollen Ärzte durch eine zweimalige Benachrichtigung bei Start der Pilotversion und bei Launch des Portals informiert werden. Es muss zudem geklärt werden, wie einzelne Ärzte bei Neuaufnahme, z. B. Praxisübernahme / -eröffnung, informiert werden.
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?		X			Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 17 (Seite 8): Eine Widerspruchsmöglichkeit ist nicht vorgesehen. Im Gespräch: Da „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ seine Daten von der Stiftung Gesundheit bezieht, werden Ärzte, die dort nicht verzeichnet sind (sein wollen) auch nicht ins Portal übernommen. Eine Widerspruchsmöglichkeit erfolgt nur indirekt, indem betroffene Ärzte der Weitergabe ihrer Daten durch die Stiftung Gesundheit widersprechen.
18. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X			Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 18 (Seite 8) und Kriterium 16 (Seite 7): Über den Verteiler der Stiftung Gesundheit sollen Ärzte durch eine initiale Benachrichtigung beim Launch des Portals informiert werden. Im Gespräch: Bisher ist keine gesonderte Information bei Freischaltung der Bewertungen (bei $n \geq 10$) vorgesehen. Angesichts der zu erwartenden großen Anzahl an Bewertungen wird eine Information über jede neue Bewertung als nicht zielführend angesehen.

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
19. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 19 (Seite 8): Es wird die Möglichkeit geben, Bewertungen öffentlich zu kommentieren oder sperren zu lassen.
20. Sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattform Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?				X	Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 3 (Seite 3): Es wird keine allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geben. Im Gespräch: Da auf Freitexte verzichtet wird, werden Regeln auch nicht in anderen redaktionellen Inhalten dargelegt. Regeln für die faire Bewertung von Ärzten sollen mit dem Fragebogen an die Bewerter gehen. Dies ist derzeit nicht nachprüfbar.
21. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 21 (Seite 9) und zum Kriterium 2 (Seite 3): Es wird eine Kontaktadresse (unterschieden je nach Art des Anlasses) geben. Vgl. Webseite: http://weisse-liste.aok-gesundheitsnavi.de/kontakt-hilfe.31.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)
22. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldungen gegeben?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 22 (Seite 9): Eine Rückmeldung soll innerhalb weniger Tage erfolgen.
23. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?			X		Online-Version liegt noch nicht vor. Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 23 (Seite 9): Zur Erreichung einer hohen Nutzerfreundlichkeit wird eine externe Expertise herangezogen. Das Navigationsdesign wird in Usabilitytests getestet und überarbeitet.

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
24. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?			X		Online-Version liegt noch nicht vor. Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 23 (Seite 9): Zur Erreichung einer hohen Nutzerfreundlichkeit wird eine externe Expertise herangezogen. Das Navigationsdesign wird in Usabilitytests getestet und überarbeitet.
25. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 25 (Seite 9) und nach Screenshot („Arztauswahl“): Es wird verschiedene Suchmöglichkeiten, auch nach dem Namen des Arztes, geben.
26. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (z. B. beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X				Laut Selbstauskunft zum Kriterium 26 (Seite 10) und nach Screenshots: Die Standardsortierung soll nach Entfernung zur Postleitzahl bzw. zum Wohnort erfolgen. Verschiedene Sortiermöglichkeiten sind möglich.
27. Ist das Bewertungsverfahren verständlich?	X				Im Gespräch, anhand von Screenshots (Ergebnisdarstellung) und lt. Fragebogen: Das Bewertungsverfahren ist für den Nutzer verständlich, da er in der Ergebnisdarstellung denselben Fragenkatalog sehen wird wie die Bewerber.
28. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 28 (Seite 10): Die Befragung sieht festgelegte Qualitätsparameter vor. Lt. Fragebogen: Eine eindeutige Bewertung ist vorgesehen.

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
29. Werden Bewertungen überprüft?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 29 (Seite 11): Mehrfachbeurteilungen eines Arztes (alte Bewertungen werden überschrieben) und gezielte Manipulationen sollen ausgeschlossen werden, indem die Befragung passwortgeschützt ist. Es sollen verschiedene Sicherheitsmechanismen und Plausibilitätsprüfungen nach inhaltlichen Auffälligkeiten eingesetzt werden.
30. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 30 (Seite 11): Das Prüfungsverfahren soll transparent kommuniziert werden.
31. Ist das Verfahren zur Ermittlung einer Gesamtnote eindeutig?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 31 (Seite 11): Es wird keine Gesamtnote geben. Allerdings wird das Kriterium „Weiterempfehlung“ als Tracer-Item genutzt. Im Gespräch: Nach den Screenshots zu urteilen, wirkt das Tracer-Item „Weiterempfehlung“ als eine Art Gesamtnote. Es wird zugesichert, dass das Item transparenter dargestellt und eindeutig gekennzeichnet wird („Weiterempfehlung“ als eine Frage aus dem Gesamtkatalog), damit nicht der Eindruck einer aggregierten Gesamtnote entsteht.
32. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 32 (Seite 11) und nach Screenshot: Die Ergebnisse werden anhand von Balken inklusive Prozentangaben dargestellt und in Legenden erläutert. Im Gespräch: Ein Mouse-Over für das Tracer-Item („Weiterempfehlung“) wird ergänzt.

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
33. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?				X	<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 33 (Seite 11): Einzelbewertungen werden im Portal nicht dargestellt.</p> <p>Im Gespräch: Nicht anwendbar, weil das Portal so konzipiert ist, dass alte Bewertungen sofort überschrieben werden und nach 24 Monaten Bewertungen gelöscht werden sollen. Wenn diese Vorgaben eingehalten werden, erhält der Nutzer ein aktuelles Bild. Rationale dieser Frage war sicherzustellen, dass Nutzer zwischen möglicherweise veralteten und aktuellen Bewertungen unterscheiden können. Die Aktualität der Daten ist durch ein solches Vorgehen gewährleistet.</p>
34. Werden Einträge in Freitextfelder, die eine Bewertung begründen/ erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?				X	<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 34 (Seite 11) und nach Screenshots: Es wird keine Freitexte geben.</p>
35. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 35 (Seite 12) und nach Screenshots: Beurteilungen werden erst freigeschaltet, wenn eine zweistellige Anzahl erreicht wird. Die Anzahl der Bewertungen erscheint in der Ergebnisanzeige.</p>
36. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer Behandlung durch dieselbe Person?	X				<p>Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 36 (Seite 12): Ältere Beurteilungen werden durch neuere Bewertungen überschrieben (vgl. Selbstauskunft zum Kriterium 29 auf Seite 11).</p> <p>Im Gespräch: Verweis auf Login-Mechanismus.</p>

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteilbar	nicht anwendbar	
37. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 37 (Seite 12): Die Befragung ist nur für Versicherte der AOK zugänglich. Es werden verschiedene Sicherheitsmechanismen und Plausibilitätsprüfungen eingesetzt. Im Gespräch: Verweis auf Login-Mechanismus.
38. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?				X	Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 34 (Seite 11) und zum Kriterium 38 (Seite 12) sowie nach Screenshots: Es wird keine Freitexte geben. Schmähkritik wird somit ausgeschlossen. <i>Anmerkung:</i> Unter Schmähkritik werden diffamierende schriftliche Äußerungen (wording) verstanden. Eine offensichtliche systematische Negativbewertung wird von diesem Kriterium nicht erfasst.
39. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?			X		Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 34 (Seite 11) und zum Kriterium 38 (Seite 12) sowie nach Screenshots: Es wird keine Freitexte geben. Ob das Portal (redaktionelle Inhalte) in wording und Darstellung frei von Diskriminierung ist, kann erst anhand der Online-Version geprüft werden.
40. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?	X				Lt. Selbstauskunft zum Kriterium 40 (Seite 13): Die gesetzlichen Vorgaben der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BITV) werden bei der Programmierung berücksichtigt. Im Gespräch: Ein Gutachten zur Übereinstimmung gemäß BITV durch Web for All ist abgeschlossen (analog „Weisse Liste“). Die Veröffentlichung steht bevor.

Kriterium	Bewertung				Kommentare
	ja	nein	nicht beurteil- bar	nicht anwend- bar	
					Vgl. Webseite: http://www.weisse-liste.de/index.215.html (Zugang geprüft am 21.04.2010)

Legende:

Kriterium wird als erfüllt angesehen (Ja-Antworten, nicht anwendbare Kriterien oder derzeit nicht beurteilbare Kriterien, deren Erfüllung durch den Betreiber aber per Selbstauskunft glaubhaft und dokumentierbar zugesagt wurde) **n = 35**

Kriterium mit Klärungsbedarf **n = 3**

Kriterium ist nicht erfüllt (Nein-Antworten) **n = 2**

Tabelle 1: Ergebnisauszählung der Antworten zu den Anforderungen

Antwortkategorie	Anzahl
Ja	19
Nein	2
Nicht beurteilbar	14
Nicht anwendbar*	5*
Davon werden als erfüllt angesehen** (vergl. Legende)	35** von 40

* nicht anwendbare Kriterien werden als „erfüllt“ gerechnet

**Anzahl der erfüllten Kriterien (Bewertung mit „ja“), wenn der Betreiber alle Zusagen aus der Selbstauskunft entsprechend umsetzt.

6. Kommentar

Das Portal „Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator“ erreicht, so weit es sich nach den eingereichten Unterlagen beurteilen lässt, einen hohen Abdeckungsgrad bei den Kriterien der Checkliste „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ (35 von 40 Kriterien, 87,5%) – vorausgesetzt, dass der Betreiber alle in der schriftlichen Selbstauskunft und im Gespräch zugesagten Maßnahmen zur Erreichung seiner Ziele umsetzt. Dann entspricht das Portal in vielen wesentlichen Punkten den definierten Qualitätsanforderungen der Checkliste.

Bei zwei Kriterien, die grundsätzlich als erfüllt angesehen wurden, konnte dennoch Optimierungspotenzial identifiziert werden. Bei drei Kriterien ergab sich auch nach Berücksichtigung der Zusagen aus der Selbstauskunft Klärungsbedarf, zwei Kriterien wurden als nicht erfüllt angesehen.

Nicht erfüllt wurden:

Kriterium 17 („Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?“)

Ärzte können nicht direkt beim Portal gegen die Aufnahme ihrer Daten widersprechen, aber indirekt bei der Stiftung Gesundheit. Der Betreiber wird auf diese Möglichkeit nicht von sich aus aufmerksam machen, sondern nur auf gezielte Nachfrage. Der Betreiber ist juristisch nicht verpflichtet, eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme ins Portal zu ermöglichen („spick-mich.de“-Urteil des BGH). Im Sinne eines vertrauensvollen Miteinanders ist es dennoch wünschenswert, Ärzte im Portal aktiv auf die Widerspruchsmöglichkeit bei der Stiftung Gesundheit aufmerksam zu machen.

Kriterium 18 („Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“)

Das Portal ist so konzipiert, dass Bewertungen erst freigeschaltet werden, wenn mindestens eine zweistellige Anzahl von Bewertungen vorliegt. Daher kann zwischen der Information über die Aufnahme in das Portal und der Veröffentlichung der Bewertung einige Zeit vergehen. Ebenso werden ständig neue Bewertungen hinzukommen, die das Gesamtergebnis beeinflussen. Die Information über jede neue Bewertung wird angesichts der Vielzahl zu erwartender Bewertungen vom Betreiber nicht als zielführend angesehen. Auch hier wäre im Sinne der informationellen Selbstbestimmung und der Transparenz wünschenswert, alle Ärzte zunächst automatisch über jede neue Bewertung zu informieren (etwa per E-Mail). Ähnlich wie bei elektronischen Newslettern sollten die Ärzte dabei aufgefordert werden, weitere Nachrichten über neue Bewertungen aktiv abzulehnen.

Klärungsbedarf wurde identifiziert bei:

Kriterium 8 („Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?“)

Die Angaben des Betreibers entsprechen den rechtlichen Anforderungen und sind im Portal einfach zu finden. Der Anspruch der Checkliste geht hier über die bloße Darlegung der Finanzierung hinaus. Im Sinne einer wirklichen Transparenz wäre es wünschenswert

darzustellen, welche Experten und Institutionen an der Entwicklung des Portals beteiligt waren, welcher Art ihr Beitrag war und ob die Mitarbeit honoriert wurde (ehrenamtlich, Aufwandsentschädigung, Honorar). Aus den vorliegenden Unterlagen geht nicht hervor, ob dies der Fall sein wird. In der E-Mail vom 26.04.2010 räumt der Betreiber die Möglichkeit ein, die Finanzierung der Beteiligung externer Partner unter „FAQs“ darzustellen.

Kriterium 16 („Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?“)

Die Information an alle niedergelassenen Ärzte bei Start des Portals wird gewährleistet. Im Gespräch wurde angeregt, jene Ärzte gesondert zu informieren, die erst nach Start des Portals eine Praxis übernehmen bzw. eröffnen, also automatisch in das Verzeichnis übernommen werden, ohne vorher informiert worden zu sein. Der Betreiber hat diesbezüglich sofort Bereitschaft signalisiert, ein geeignetes Vorgehen zu entwickeln.

Kriterium 31 („Ist das Verfahren zur Ermittlung einer Gesamtnote eindeutig?“)

Es wird lt. Auskunft des Betreibers keine aggregierte Gesamtnote geben. Dennoch wird ein Tracer-Item, nämlich die Frage „Würden Sie diesen Arzt Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?“ genutzt, das in der aus den Screenshots ersichtlichen Darstellung wie eine Gesamtnote wirkt. Es wäre im Sinne der Transparenz wünschenswert kenntlich zu machen, dass dieses Item nicht der Gesamtnote entspricht, sondern eine von 33 Antworten ist, der die Betreiber des Portals besondere Relevanz zuweisen. Im Gespräch hat der Betreiber die Bereitschaft signalisiert, dieses zu realisieren.

Folgende Kriterien wurden bei Klärungsbedarf als erfüllt angesehen:

Kriterium 7 („Ist die Identität des Betreibers leicht zu finden?“)

Betreiber ist lt. Selbstauskunft die Bertelsmann Stiftung. Auf deren Homepage soll im Impressum direkt verlinkt werden. Damit ist das Kriterium als erfüllt anzusehen. Auf den Internetseiten der Bertelsmann Stiftung finden sich zwar viele Angaben über die Stiftung, deren Ziele und Projekte, es wird aber nicht genau erläutert, welche Personen am Projekt „Weisse Liste-Ärzte“ in welcher Funktion beteiligt sind. Außerdem sollte dargelegt werden, in welcher Funktion der Kooperationspartner AOK-Bundesverband am Projekt beteiligt ist.

Kriterium 33 („Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?“)

Da Bewertungen desselben Arztes durch denselben Nutzer sofort überschrieben werden und alle Bewertungen nach zwei Jahren grundsätzlich gelöscht werden, ist die Aktualität der Bewertungen grundsätzlich gewährleistet und das Kriterium als erfüllt anzusehen. Dennoch wäre es für den Nutzer hilfreich zu wissen, wie aktuell die Daten innerhalb des Zwei-Jahres-Zeitraums sind. Es wäre daher hilfreich, das Datum der letzten (aktuellsten) Bewertung bei der Ergebnisdarstellung mit anzuzeigen. Da der Betreiber in der E-Mail vom 26.10.2010 datenschutzrechtliche Bedenken bei tagesgenauer Aktualisierung angemeldet hat, wäre durchaus denkbar, die letzte Bewertung nicht mit einem Tages- sondern mit einem Monatsdatum zu versehen.

7. Anlagen

- Selbstauskunft des AOK-Bundesverbandes zu den 40 Fragen des Kriterienkatalogs (Autoren: Stefanie Hennig, Timo Thranberend / Bertelsmann Stiftung; Marco Dege, Kai Kolpatzik, AOK-Bundesverband) vom 29.03.2010
- Schematische Darstellung des Arztinformationssystems / Datengenerierung vom 29.03.2010
- Fragebogen des IGES-Instituts für AOK-Versicherte (Stand 22.03.2010 – Version für 2. Pretest) *nur zur Kenntnis KBV-Vorstand – Vorgabe des AOK-Bundesverbandes*
- Datenschutzgutachten des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein vom 22.02.2010 (LD2-71.42/09.012) *nur zur Kenntnis KBV-Vorstand – Vorgabe des AOK-Bundesverbandes*
- Screenshots zur Ergebnisdarstellung im Nutzerportal als Anlage zur Selbstauskunft vom 29.03.2010
- Inhalte eines Gesprächs, das am 19.04.2010 zwischen den beiden Gutachterinnen des ÄZQ und Herrn Graalman sowie Herrn Kolpatzik geführt wurde (Gesprächsprotokoll vom 21.04.2010)
- E-Mail von Herrn Kolpatzik vom 26.04.2010