



# **GUTE PRAXIS BEWERTUNGSPORTALE**

Qualitätsanforderungen  
für Arztbewertungsportale

**Herausgeber:  
Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung**

**2. Auflage, 2011  
Berlin, Januar 2011**

Im Auftrag von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) gemeinsam mit einem Expertenkreis den Anforderungskatalog „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (Version 1.0 – Dezember 2009)<sup>1,2</sup> mit 40 Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale entwickelt<sup>1,2</sup>. Aus dessen Veröffentlichung resultierte der Auftrag an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten: Die Qualität dieser Webangebote sollte anhand des Anforderungskataloges überprüft werden. Folgende zehn marktrelevante Portale wurden im Zeitraum von Mai bis September 2010 bewertet:

1. Arzt-Auskunft  
([www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de))
2. Die-Arztempfehlung.com  
([www.die-arztempfehlung.com](http://www.die-arztempfehlung.com))
3. DocInsider.de  
([www.docinsider.de](http://www.docinsider.de))
4. esando.de  
([www.esando.de](http://www.esando.de))
5. imedo.de  
([www.imedo.de](http://www.imedo.de))
6. jameda.de  
([www.jameda.de](http://www.jameda.de))
7. med.de  
([www.med.de](http://www.med.de))
8. Medführer.de  
([www.medfuehrer.de](http://www.medfuehrer.de))
9. sanego.de  
([www.sanego.de](http://www.sanego.de))
10. Topmedic  
([www.topmedic.de](http://www.topmedic.de))

Auf der Internetseite des ÄZQ zu Arztbewertungsportalen ([www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de)) sind weiterführende Informationen zum Clearingverfahren verfügbar.

---

<sup>1</sup> Schaefer C, Ollenschläger G; Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, Deutsches Ärzteblatt.

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

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale hat gezeigt, dass der Anforderungskatalog in der Praxis gut einsetzbar ist. Dennoch ergab sich Überarbeitungsbedarf. Zudem sind Bundespsychotherapeutenkammer und Bundeszahnärztekammer an das ÄZQ mit der Bitte um Kooperation in Bezug auf den Kriterienkatalog herangetreten. Vor diesem Hintergrund wurde der Anforderungskatalog ab Oktober 2010 überarbeitet.

Für die 2. Auflage des Anforderungskataloges wurden die Kriterien eindeutiger formuliert und durch Erläuterungen spezifiziert. Es wird deutlicher dargestellt, wann ein Kriterium mit „Ja“ bewertet wird und somit als „erfüllt“ gilt. Zudem wurden zwei neue Qualitätskriterien aufgenommen: Der Katalog besteht nun aus 42 Qualitätskriterien. Das Glossar wurde entsprechend angepasst. Die drei möglichen Antwortkategorien wurden ausführlich erläutert. Darüber hinaus wurden die Qualitätskriterien in Gruppen thematisch zusammengefasst, um die Orientierung zu erleichtern und die Checkliste übersichtlicher zu gestalten.

Die vorliegende 2. Auflage des Anforderungskataloges wurde gemeinsam mit der Bundespsychotherapeutenkammer und der Bundeszahnärztekammer weiterentwickelt und liegt jetzt in drei Versionen vor. Die 42 konsentierten Kernkriterien sind für alle drei Fassungen des Anforderungskataloges identisch.

Der Kriterienkatalog „Gute Praxis Bewertungsportale“ besteht aus folgenden drei Versionen:

- Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale
- Qualitätsanforderungen für Psychotherapeutenbewertungsportale
- Qualitätsanforderungen für Zahnarztbewertungsportale

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Zielsetzung.....	5
Qualitätsanforderungen .....	6
Anforderungskatalog.....	7
Erläuterungen .....	19
Literatur.....	25
Impressum .....	26

# Einleitung und Zielsetzung

Ein Gesundheitssystem, das die Selbstverantwortung fördern will, muss für Patienten und Verbraucher transparent sein und relevante Informationen leicht zugänglich sowie verständlich bereitstellen. Zu den relevanten Informationen zählen: Kenntnisse über Gesunderhaltung, Früherkennung von Erkrankungen und deren Behandlung sowie Kenntnisse zum Gesundheitssystem selbst. Nur gut informiert kann ein Patient das Recht auf freie Arztwahl im Sinne der bestmöglichen Versorgung gezielt ausüben. Die Informationen sollen nach Möglichkeit gewichtet und bei Bedarf kommentiert sein – im Interesse des größten Nutzens für die jeweilige Zielgruppe.

In den vergangenen Jahren haben sich zahlreiche Arztbewertungsportale etabliert, die sich quantitativ und qualitativ stark unterscheiden<sup>1</sup>. Mit wenigen Ausnahmen sind diese Portale kaum in der Lage, ihrem Nutzerkreis Hilfestellungen zur Identifikation einer guten Praxis oder Klinik zu geben. Bewertungsportale werden aber im Gesundheitswesen an Bedeutung zunehmen. Umso wichtiger ist es, allgemein gültige Qualitätsstandards für die Online-Bewertung von Ärzten und Krankenhäusern zu entwickeln. Das Einhalten dieser Standards soll für den Nutzer die Verlässlichkeit der angebotenen Information gewährleisten.

Mit dieser Schrift legen die ärztlichen Selbstverwaltungskörperschaften einen Katalog von Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale vor. Er richtet sich an Anbieter wie Nutzer solcher Portale:

- **Nutzer** können an Hand der formulierten Kriterien die **Qualität eines Angebotes prüfen**.
- Für **Entwickler und Bereitsteller** solcher Portale kann dieser Katalog Grundlage sein, ihr **Angebot zu optimieren**.

Vor allem sollen verlässliche Angebote zur Qualitätsdarlegung im Gesundheitswesen leichter identifiziert werden können.

---

<sup>1</sup> Emmert M, Maryschock M, Eisenreich S, Schöffski O; Arztbewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen?, Gesundheitswesen.

# Qualitätsanforderungen

Die Qualitätsanforderungen an Arztbewertungsportale beziehen sich auf rechtliche – besonders datenschutzrechtliche – inhaltliche und technische Aspekte sowie auf Fragen der Verständlichkeit, Transparenz und Pflichten des Herausgebers.

## Das gute Arztbewertungsportal

- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz (siehe Erläuterungen);
- 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 zu Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

# Anforderungskatalog

Gesetzliche Vorgaben	☺ Ja	☹ Nein	☹ Nicht anwend- bar
<p><b>1. Gibt es ein Impressum?</b> Wünschenswert ist, dass das Impressum leicht zu finden ist.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p><b>2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?</b> Wünschenswert ist, dass eine E-Mail-Adresse leicht zu finden ist.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p><b>3. Sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?</b> Für die Beantwortung mit „Ja“ sollten Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) auf der Plattform hinterlegt sein. Ein Link sollte auf der Startseite platziert und leicht zu finden sein. Beim Einloggen in ein Portal oder bei der Registrierung sollte auf die AGB hingewiesen werden. In den AGB („dem Kleingedruckten“) werden die wesentlichen Rechte und Pflichten beziehungsweise Vertragsbedingungen für alle Beteiligten beschrieben. Dabei ist die Bezeichnung dieser Vertragsbedingungen als AGB, Allgemeine Nutzungsbedingungen oder Nutzungsbedingungen weniger relevant, sondern der Inhalt.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p><b>4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?</b> Das Telemediengesetz (TMG) formuliert die rechtlichen Anforderungen an Internetanbieter. Laut dem TMG sollen die wesentlichen Anbieterinformationen leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar sein (zum Beispiel Name, Anschrift der Niederlassung, Rechtsformen wie GmbH oder GbR, Vertretungsberechtigte sowie Kontaktinformationen). Telemedien mit journalistisch-redaktionell gestalteten Angeboten haben eine so genannte „große Impressumspflicht“ und gemäß § 55 Absatz 2 Rundfunkstaatsvertrag (RStV) einen Verantwortlichen mit Angabe des Namens und der Anschrift zu benennen. Werden mehrere Verantwortliche benannt, so ist kenntlich zu machen, für welchen Teil des Dienstes der jeweils Benannte verantwortlich ist. (⇒ Erläuterungen)</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p><b>5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?</b> Für eine Beantwortung mit „Ja“ ist ein separates und leicht zu findendes Dokument für die Datenschutzerklärung wünschenswert. In der Daten-</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Gesetzliche Vorgaben



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

schutzklärung sollten folgende Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten dargelegt werden:

- Welche Daten werden beim Zugriff eines Nutzers gespeichert (zum Beispiel Datum und Uhrzeit des Zugriffes, übertragene Datenmenge und IP-Adresse)?
- Werden die Daten ausgewertet (zum Beispiel für die Optimierung des Internetangebotes)?
- Erfolgt die Weitergabe von Daten an Dritte?
- Gibt es Ausnahmen von der Regel?

## Vorgaben: Transparenz



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?

Die Identität des Betreibers ist häufig anhand von Logos oder Angaben im Impressum erkennbar. Aber: Trotz vieler Angaben ist für den Besucher oft nur schwer zu erfassen, welche Organisation, Personen oder welches Unternehmen sich hinter einem Portal verbergen. Diese Information wird oft gar nicht oder nur versteckt dargestellt. Häufig können Unternehmen oder Organisationen, die an dem Portal beteiligt sind, nur mit einer zusätzlichen Internetrecherche ermittelt werden. Für eine Beantwortung mit „Ja“ gilt deshalb: Geschäftsbeziehungen des Betreibers sollten nachvollziehbar und transparent dargelegt werden (zum Beispiel Personen und ihre Funktionen, Geschäftspartner und -teilhaber, Gesellschafter, Sponsoren oder Beiräte).




### 7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte die Identität des Betreibers einfach und schnell zu finden sein. Diese Information kann zum Beispiel im Impressum oder in Bereichen wie „Über Uns“ oder „Das Unternehmen“ platziert sein. Diese Links sollten von der Startseite aus angeklickt werden können.




### 8. Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten Angaben über die Finanzierung dargelegt werden (zum Beispiel Unterstützer, Gesellschafter, Sponsoren, Geldgeber, Einnahmequellen wie Werbung,

## Vorgaben: Transparenz



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

Verkauf von Premium-Einträgen oder anderen Dienstleistungen).

### 9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten Werbung und Anzeigen klar als solche gekennzeichnet und leicht zu identifizieren sein. Es ist nicht ausreichend, wenn Werbung als „Anzeige“ gekennzeichnet ist, sich aber ansonsten nicht vom redaktionellen Inhalt etwa in Farbe, Gestaltung oder Schrift abhebt. Zwischen einzelnen Arztbewertungen beziehungsweise Erfahrungsberichten zu Arztbesuchen sollten keine Anzeigen geschaltet sein. Wenn das Portal werbefrei gestaltet ist, dann wird auch mit „Ja“ bewertet.




### 10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten die Bezugsquellen für die Arzteinträge aufgeführt werden. Es wird deutlich, woher die Adressen im Ärzteverzeichnis stammen. Bezugsquellen für Arzteinträge können zum Beispiel Telefonbücher, Branchenbücher, professionelle Adressanbieter oder Adressen aus den Auskunftsdiensten ärztlicher Organisationen sein. Einige Betreiber bieten die Möglichkeit an, dass sich Ärzte selbst in das Arztverzeichnis eintragen. Dazu gehören auch sogenannte kostenpflichtige Premium-Einträge, die nicht wünschenswert sind.




### 11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte der Arzteintrag eine Datumsangabe, wann der Eintrag zuletzt aktualisiert wurde, enthalten.




### 12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte aus den Arzteinträgen ersichtlich sein, ob ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt. Besonders für Nutzer, die überwiegend in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, ist diese Information relevant.

## Vorgaben: Transparenz



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?

Zu dieser Qualitätsanforderung gehören folgende Unterpunkte:

- Werden Preise für medizinische Dienstleistungen benannt (zum Beispiel für Schönheitsoperationen)?
- Werden Vergleiche zu anderen Versorgungsangeboten gezogen?
- Werden im Sinne einer Auktion Vergleichsangebote beworben beziehungsweise benannt?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten keinerlei Preise oder Vergütungen benannt, noch Vergleiche gezogen oder weitere Angebotsmöglichkeiten offeriert werden.

(⇒ Erläuterungen)




## Vorgaben: Datenschutz



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte in der Datenschutzerklärung und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugesichert werden, dass personenbezogene Benutzerdaten nicht an Dritte weitergegeben werden.




### 15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?




### 16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass und wie Ärzte über die Aufnahme in das Verzeichnis informiert werden. Dies betrifft nicht nur bestehende Praxen, sondern auch die Information über die Aufnahme in das Verzeichnis bei Praxisneueröffnungen oder -übergaben. Ärzte, die sich selbst in das Portal eingetragen haben, erhalten eine Aufnahmebestätigung.

<b>Vorgaben: Datenschutz</b>	 Ja	 Nein	 Nicht anwend- bar
<p><b>17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?</b></p> <p>Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass und wie Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis Widerspruch einlegen können. Eine entsprechende Kontaktadresse wird angegeben. Der Betreiber führt auf, dass nach einem Widerspruch die Praxisdaten aus dem Verzeichnis gelöscht werden. Das sollte auch möglich sein, wenn der Adresseintrag einem öffentlichen Verzeichnis entnommen wurde.</p>	○	○	○
<b>Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung</b>	 Ja	 Nein	 Nicht anwend- bar
<p><b>18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?</b></p> <p>Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten Regeln oder ein sogenannter Verhaltenskodex für die Bewertung aufgeführt werden. Diese Regeln können in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in anderen Beiträgen wie den „FAQ“ eingebunden sein. Einige Portale legen Regeln direkt neben dem Bewertungsformular für bewertende Nutzer dar. Die Regeln und Umgangsformen sollten sich nicht nur auf die Freitextfelder, sondern auch auf die Benotung beziehen. Wünschenswert wären zudem Hinweise, dass Ärzte wahrheitsgemäß bewertet werden sollen und keine weiteren Interessen durch die Bewertung verfolgt werden. (⇒ Erläuterungen)</p>	○	○	○
<p><b>19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?</b></p> <p>Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte die Trefferdarstellung der Arzteinträge auf den ersten Blick nachvollziehbar sein. Erläuterungen, wie die Sortierung und Darstellung der Treffer erfolgt, sind wünschenswert. Premium-Einträge werden häufig bei der Trefferdarstellung auf den vorderen Plätzen angezeigt. Sie sind aber als solche nicht immer einfach zu erkennen. Sollten Premium-Einträge als Erstes aufgelistet werden, so muss ein Hinweis darauf vorhanden sein. Werden keine Informati-</p>	○	○	○

## Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

onen zur Trefferdarstellung angegeben, sollte zumindest eine Sortiermöglichkeit vorhanden sein (zum Beispiel nach Namen, Umkreis oder Bewertung).

### 20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich sein. Sowohl bewertende Nutzer als auch Leser einer Bewertung sollen nachvollziehen können, was nach welchen Kriterien bewertet wird oder wurde. Leser einer Bewertung sollten den Fragebogen einsehen können: In der Ergebnisdarstellung sollten die gleichen Kriterien beziehungsweise Fragen angezeigt werden wie in der Bewertungs- darstellung. Erläuterungen zum Bewertungsver- fahren und zum Benotungssystem sollten dargelegt werden.

(⇒ Erläuterungen)




### 21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten die Bewer- tungskriterien, das heißt die zu beantwortenden Fragen, eindeutig formuliert sein: Sie lassen keinen Interpretationsspielraum zu. Zudem sollte es einen klaren Maßstab geben, wie die Kriterien bewertet werden. Das können zum Beispiel Stern- Symbole oder Schulnoten sein. Es sollte erklärt werden, was die Noten oder Symbole bedeuten (zum Beispiel Note 1 = sehr gut; 1 Stern = schlecht).

(⇒ Erläuterungen)




### 22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?

Wünschenswert ist, dass möglichst differenzierte Kriterien abgefragt werden und der Bewertungs- fragebogen für alle Nutzer einsehbar ist.




### 23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte das Bewer- tungsergebnis eindeutig dargestellt werden: Nutzer können auf einen Blick erkennen, was eine „gute“ oder eine „schlechte“ Bewertung ist. Dafür gibt es verschiedene Darstellungsmöglichkeiten wie Zahlenstrahl, Balken, Parkuhr, Stern-Symbole, Schulnoten oder Prozentangaben. Hilfreich wären ergänzende Erläuterungen.

## Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten für jede Bewertung das Erstellungsdatum und gegebenenfalls das Pseudonym des bewertenden Nutzers angegeben werden. Anhand des Bewertungsverlaufs sollte erkennbar sein, ob sich ein Arzt über einen bestimmten Zeitraum hinweg „verbessert“ oder „verschlechtert“ hat. Die allgemeine Angabe, wann die Webseiten zum letzten Mal aktualisiert wurden (zum Beispiel „Diese Seite wurde zuletzt aktualisiert am...“) ist nicht ausreichend. Bei aggregierten Bewertungen ist die Angabe des Datums der letzten Bewertung wünschenswert.




### 25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?

Aus Sicht der Autoren ist es wünschenswert, dass Ergebnisse auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Bewertungen erzeugt werden. Die Anzahl der Bewertungen für einen Arzt sollte dargelegt werden.




## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 26. Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ ist eine Registrierung eines Portalnutzers vor der Abgabe beziehungsweise zur Speicherung einer Bewertung notwendig. Als Registrierung gilt jegliche Art der Anmeldung. Das kann zum Beispiel das Anlegen eines Accounts mit E-Mail-Adresse und Pseudonym sein oder die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse, die durch den bewertenden Nutzer bestätigt, das heißt verifiziert oder aktiviert, werden muss.




### 27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass alle Ärzte im Verzeichnis vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden. Der Service sollte kostenlos sein.

## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

- 28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?**  
Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass allen Ärzten im Verzeichnis die Möglichkeit zur Gegendarstellung eingeräumt wird. Der Service sollte kostenlos sein.
- 29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?**  
In Portalen kann Missbrauch in verschiedenen Formen auftreten. Dazu gehören Manipulationen der Ergebnisse durch Mehrfachbewertungen oder Täuschungsmanöver. Sowohl eine sehr negative als auch eine zu vorteilhafte Bewertung kann ein Hinweis auf Missbrauch sein. Unter Missbrauch fallen aber auch unsachliche Kritik, Schmähungen, Diskriminierungen oder Beleidigungen in den Freitextfeldern. Um solche Verdachtsfälle dem Betreiber melden zu können, sollte eine Kontaktadresse (E-Mail-Adresse), ein Kontaktformular oder ein Missbrauchsbutton vorhanden sein. Wünschenswert ist, dass diese Möglichkeiten speziell für die Meldung von Missbrauch gekennzeichnet sind.
- 30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?**  
Wünschenswert ist, dass eine Rückmeldung an den Missbrauchsmelder gegeben wird. Er sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten.
- 31. Werden Bewertungen überprüft?**  
Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass alle Bewertungen vor der Veröffentlichung auf Plausibilität überprüft und durch den Portalbetreiber freigegeben werden. Stichprobenartige Überprüfungen sind nicht ausreichend.
- 32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?**
- 33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?**  
Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte angegeben werden, dass alle Freitextfelder zu festgelegten Zeiten vom Redaktionsteam überprüft werden. Das sollte vor der Veröffentlichung von Bewertungen erfolgen.



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?




Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass Mehrfachbewertungen durch ein und dieselbe Person ausgeschlossen werden. Gemeint ist, dass man unter ein und demselben Namen beziehungsweise Account oder Pseudonym (zum Beispiel „Müller“) einen Arzt zu ein und demselben Zeitpunkt nicht mehrmals bewerten kann. Zudem sollten die getroffenen Maßnahmen in Grundzügen beschrieben werden. Beispiele von Maßnahmen sind:

- Registrierung oder Verifikation durch eine gültige E-Mail-Adresse (Das allein ist jedoch noch nicht ausreichend.);
- alte Bewertungen werden überschrieben, wenn eine neue von einem Bewerber abgegeben wird;
- in einem bestimmten Zeitraum wird nur eine festgelegte Anzahl von Bewertungen pro Bewerber zugelassen;
- Erfassung von Unregelmäßigkeiten oder Auffälligkeiten (Verlaufskontrollen).

Ein Missbrauch durch Mehrfachbewertungen kann – obwohl Schutzmaßnahmen getroffen wurden – nie gänzlich ausgeschlossen werden.

### 35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?




Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte dargelegt werden, dass Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten getroffen werden. Eine Registrierungspflicht ist kein Garant, dass solche Täuschungsmanöver nicht vorkommen: Nutzer können sich mit mehreren E-Mail-Adressen und Pseudonymen verschiedene Accounts anlegen. Beispiele von Schutzmaßnahmen sind:

- in einem bestimmten Zeitraum wird nur eine festgelegte Anzahl von Bewertungen pro Arzt zugelassen;
- der Bewertungsverlauf wird erfasst;
- Unregelmäßigkeiten oder Auffälligkeiten werden durch die Redaktion überprüft;
- Plausibilitätskontrollen werden durchgeführt.

## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

Ein Missbrauch durch Täuschungsmanöver kann – obwohl Schutzmaßnahmen getroffen wurden – nie gänzlich ausgeschlossen werden.

### 36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?

Dieses Kriterium betrifft die Freitextfelder. Unter Schmähkritik werden diffamierende schriftliche Äußerungen (englisch: wording) verstanden. Eine offensichtliche systematische Negativbewertung eines Arztes wird von diesem Kriterium nicht erfasst. Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte angegeben werden, dass Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt werden. Das können zum Beispiel automatische Filter, die Schmähwörter erkennen, oder eine redaktionelle Überprüfung der Freitextfelder sein.



## Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

### 37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?

Für eine Bewertung mit „Ja“ sollten Zugangsbedingungen beziehungsweise -berechtigungen („Teilnahmebedingungen“) für bewertende Nutzer verständlich dargelegt werden. Es wird deutlich, wie man sich anmelden muss und wie eine Bewertung abgegeben werden kann. Zum Beispiel sollten folgende Angaben aufgeführt werden:

- Gebühren beziehungsweise Kosten für die Registrierung;
- Informationen, wer bei der Arztbewertung mitmachen darf (Gibt es eine Altersgrenze? Dürfen nur Versicherte einer bestimmten Krankenkasse einen Arzt suchen und bewerten?).



### 38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?



### 39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollten alle Inhalte und Beiträge des Portals, die für den Nutzer relevant sind, verständlich dargestellt sein (zum



## Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt



Ja



Nein



Nicht  
anwend-  
bar

Beispiel redaktionelle Beiträge zur Arztsuche und -bewertung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Datenschutzerklärung). Dazu gehören kein akademischer Sprachgebrauch und keine Verwendung von Fachbegriffen oder Abkürzungen, das heißt eine einfache Sprache.

### 40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?

Für eine Beantwortung mit „Ja“ sollte es bei der Arztsuche möglich sein, direkt nach Personen oder nach dem Namen eines Arztes zu suchen. Ein Suchfeld „Name des Arztes“ sollte vorhanden sein.




### 41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?

Dieses Kriterium wird mit „Ja“ bewertet, wenn keine Hinweise auf Diskriminierungen in den Freitextfeldern sowie in den redaktionellen Beiträgen in wording und Darstellung gefunden wurden. Generell können Diskriminierungen jedoch nicht ausgeschlossen werden.




### 42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?

Das Webangebot wird als barrierefrei bewertet, wenn:

- eine Zertifizierung beziehungsweise ein Siegel für ein barrierefreies Webangebot vorhanden ist;
- Hilfsfunktionen oder Einstellungen angeboten werden (zum Beispiel Vergrößerungshilfen wie Lupe, Einstellung von Kontrasten oder Veränderung der Schriftgröße);
- der Portalanbieter gegebenenfalls Informationen auf den Internetseiten zur Umsetzung der Barrierefreiheit angibt.

(⇒ Erläuterungen)

## Bewertungshinweise

Jedes Kriterium wird anhand einer der drei möglichen Antwortkategorien (☺ = „Ja“, ☹ = „Nein“ und 😐 = „Nicht anwendbar“) eingestuft. Grundsätzlich können nur die Informationen und Angaben in die Qualitätsbewertung einbezogen werden, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt beziehungsweise beschrieben werden. Zu den meisten Kriterien des Anforderungskatalogs werden Erläuterungen gegeben.

 <b>Ja</b>	<p>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.</p>
 <b>Nein</b>	<p>Ein Kriterium wird mit „Nein“ bewertet, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• es nach Meinung des Anwenders nicht erfüllt ist (zum Beispiel: die Navigation ist nicht leicht handhabbar);</li><li>• 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);</li><li>• etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder transparent dargelegt wird;</li><li>• Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten.</li></ul>
 <b>Nicht anwendbar</b>	<p>Diese Antwortmöglichkeit betrifft Kriterien, die aufgrund der besonderen Konzeption einiger Portale nicht beurteilt werden können.</p>

# Erläuterungen

## Barrierefreiheit

Barrierefreies Internet bedeutet, dass eine Internetseite für jeden Benutzer lesbar und bedienbar ist. Das betrifft sowohl technische Fragen (Browser, Betriebssystem), wie auch inhaltliche Gesichtspunkte (Verständlichkeit, Benutzerfreundlichkeit). Zum Beispiel können Blinde nichts mit einer grafischen Navigation anfangen. Sehbehinderte können keine kleinen Texte lesen oder kontrastarme Schriftfarben erkennen. Manche Menschen sind nicht in der Lage aufgrund von Muskelproblemen mit einer Computermouse umzugehen. Um allen Menschen den Zugang zu Informationen zu ermöglichen, wurden die Richtlinien zum barrierefreien Internet entwickelt. Die „Barrierefreie Informations-technik-Verordnung“ ([www.gesetze-im-internet.de/bitv/](http://www.gesetze-im-internet.de/bitv/)) formuliert die grundlegenden Anforderungen dazu. Sie umfassen unter anderem:

- eine übersichtliche und einfache Navigation;
- deutliche Kontraste;
- vergrößerbare Schrift;
- Alternativen zu Tabellen und Grafikelementen;
- alternative Steuerungsmöglichkeit zur Maus;
- verständliche Sprache, übersichtlicher Satzaufbau;
- Vermeidung oder Erläuterung von Fremdwörtern und Fachbegriffen.

## Bewertungsverfahren

Wichtigstes Gebot an ein Arztbewertungsportal ist größtmögliche Transparenz des Bewertungsverfahrens. Denn die Kriterien, nach denen ein Nutzer einen Arzt bewerten kann, sind ausschließlich subjektiv beurteilbar. Es sollte nachvollziehbar sein, auf welcher Grundlage eine Bewertung erfolgt. Beurteilt der Bewertende zum Beispiel Freundlichkeit, Erreichbarkeit oder Terminvergabe? Gibt es festgelegte Kriterien (siehe definierte Qualitätsparameter), die jeder Bewertung zugrunde liegen, oder legt jeder Bewertende seinen eigenen Maßstab an? Im zweiten Fall sind Bewertungen nicht vergleichbar und also von geringer Aussagekraft für einen Nutzer, der mit Hilfe der Bewertung seine Arztwahl treffen oder überprüfen will. Der Bewertende sollte seine Bewertung detailliert begründen müssen, wenn ihr keine durch den Betreiber definierten Kriterien zugrunde liegen.

Ebenso sollte dargelegt sein, ob Bewertungen veröffentlicht werden, die auf einer Einzelmeinung beruhen, oder ob erst eine festgelegte Anzahl von Bewertungen eingegangen sein muss, bevor eine Bewertung veröffentlicht wird.

Die veröffentlichten Bewertungen sollten eindeutig sein, ebenso sollte klar sein, aus welchen Einzelbewertungen sie sich zusammensetzen. Das Einstellungsdatum der Einzelbewertungen sollte genannt sein, damit der Nutzer bei Bedarf einen Bewertungsverlauf ablesen kann. Mehrfachbewertungen durch ein und denselben Bewerter sollten ausgeschlossen werden.

## Definierte Qualitätsparameter

Häufig benutzte Kategorien der Online-Bewertung wie „Freundlichkeit“ sind dehnbare Begriffe und werden von Nutzern unterschiedlich gedeutet. Entsprechend divergierend sind die einzelnen Bewertungen. Ein Bewertungsverfahren wird aussagekräftiger, wenn die bewerteten Kategorien eindeutig sind. Die Frage: „Ist der Arzt kompetent?“ kann nicht klar beurteilt werden. „Kann ich erkennen, ob und wie Arzt und Praxispersonal sich um die Qualität meiner Behandlung bemühen?“ ist hingegen für jeden Patienten gleichermaßen überprüfbar und liefert auch bei verschiedenen Bewertern vergleichbare Ergebnisse. Außerdem können rechtliche Aspekte (Einsicht in die Unterlagen, Zweitmeinung, Datenschutz) als Qualitätsparameter dienen sowie Fragen zum Umgang („Bezieht der Arzt mich in die Behandlungsentscheidungen ein?“). Eine Reihe solcher definierter Qualitätsparameter hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) mit seiner Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“ vorgelegt. Die dort entwickelten Parameter haben sich als Grundlage wissenschaftlicher Untersuchungen zu Arztbewertungsportalen etabliert<sup>1</sup>.

## Interessenkonflikte

Eine verlässliche Information macht transparent, welche Interessen sie verfolgt. Dazu gehört ganz wesentlich die Offenlegung der Finanzierung, aber auch anders gearteter Geschäftsbeziehungen der Betreiber zu Personen, Institutionen oder Unternehmen, die ein kommerzielles oder finanzielles Interesse an der Verbreitung oder Unterdrückung der entsprechenden Information haben. Finanziert sich ein Portal zum Beispiel durch kostenpflichtige Einträge von Ärzten, muss dies deutlich gemacht werden, da der Kreis der bewerteten Ärzte dadurch begrenzt und ein Vergleich nur eingeschränkt möglich ist. Auch eine nachvollziehbare Darstellung der Anzahl gelisteter Ärzte (pro Region oder Fachgebiet) im Verhältnis zur Anzahl

---

<sup>1</sup> Emmert M, Maryschock M, Eisenreich S, Schöffski O; Arztbewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen?, Gesundheitswesen.

bewerteter Ärzte ist daher für den Nutzer eine wichtige Information.

Die Transparenz hinsichtlich Interessenkonflikten ist jedoch in der Regel schwer zu beurteilen: Beurteilt werden kann nur, was offensichtlich ist. Durch geschickte Darstellung, Gründung von Betreiberfirmen und so weiter können Geschäftsbeziehungen erfolgreich verschleiert werden. Dies herauszufinden erfordert oft eine aufwändige Recherche.

## Preisvergleiche

Zahlreiche diagnostische und therapeutische Eingriffe in der Medizin sind mit einer Kostenbeteiligung der Patienten verbunden. Vor diesem Hintergrund sind in den letzten Jahren sogenannte Auktionsportale beziehungsweise Internetplattformen zum Arzt-Preisvergleich gelauncht worden. Solche Auktionsportale sind wie folgt aufgebaut: Um Preise, zum Beispiel für Schönheitsoperationen, Augenlasern oder Zahnarztbehandlungen zu vergleichen, haben Patienten die Möglichkeit ihre Angaben zur Behandlung beziehungsweise ihren Heil- und Kostenplan ins Netz zu stellen. Interessierte Ärzte können daraufhin ein Angebot unterbreiten. Hat der Patient sich für einen Arzt entschieden, kann er die Behandlung im Nachhinein auf dem Portal bewerten.

Art und Umfang eines Eingriffs werden durch viele Faktoren bestimmt und müssen individuell gemeinsam mit dem Patienten geplant werden. Dabei spielen eine persönliche Untersuchung durch den behandelnden Arzt, eine individuelle Diagnose sowie die Wünsche und Erwartungen des Patienten eine wichtige Rolle. Nach den Vorgaben dieser individuellen Therapieplanung errechnen sich die Kosten. Eine seriöse und verlässliche Kostenplanung ist daher nur im persönlichen Kontakt mit dem Patienten, nicht aber anonym über ein Internetportal möglich.

## Telemediengesetz

Das Telemediengesetz regelt seit 2007 den rechtlichen Rahmen für so genannte Telemedien und fasst die zentralen Rechtsvorschriften für das Internet zusammen. Den Umgang mit personenbezogenen Daten regelt das Datenschutzgesetz. Die Gestaltung von Bewertungsportalen muss dem Recht der Bewerteten auf informationelle Selbstbestimmung ebenso Rechnung tragen wie dem Recht des Bewertenden auf freie Meinungsäußerung. Das Telemediengesetz verpflichtet Anbieter dazu, das Handeln in einem solchen Portal grundsätzlich unter Pseudonym zu ermöglichen, unabhängig davon, ob sich der Nutzer zuvor mit seinen Echtdaten identifizieren muss. Die Anbieter sind verpflichtet, die erforderlichen technischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit zu treffen, insbesondere müssen sie den massenhaften Export oder Download von Profildaten verhindern. Auch Suchmaschinen dürfen auf diese Daten nur zugreifen, sofern der Nutzer dem ausdrücklich zugestimmt hat. Schließlich muss der Nutzer die Möglichkeit haben, sein Profil auf einfache Weise selbst zu löschen. Auch sollten die Anbieter nach einem definierten Zeitraum Daten löschen beziehungsweise zu vom Nutzer festgelegten Fristen sperren. Das Telemediengesetz weist außerdem darauf hin, dass Portalbetreiber für rechtswidrige Inhalte, die Dritte auf dem Portal veröffentlichen, verantwortlich sind, sobald sie davon Kenntnis erlangen. In solchen Fällen müssen die Inhalte sofort gesperrt beziehungsweise gelöscht werden. Darüber hinaus hat der Bundesgerichtshof in einem Urteil entschieden, dass Betreiber von Internetforen auch dann für rechtswidrige Äußerungen haften, wenn die Identität des Urhebers bekannt ist (siehe BGH Aktenzeichen: VI ZR 101/06 vom 27. März 2007). (Siehe auch: [www.telemediengesetz.net](http://www.telemediengesetz.net).)

## Umgangsformen

Als Bezeichnung guter Umgangsformen im Netz hat sich der Begriff „Netiquette“ durchgesetzt, eine Zusammensetzung aus dem englischen „net“ (Netz) und dem französischen „Etiquette“ (Umgangsform). Dabei soll vor allem nicht vergessen werden, dass am anderen Ende der Kommunikationskette auch ein Mensch sitzt. Zu den Geboten der Netiquette gehören unter anderem:

- angemessener Ausdruck und Inhalt (zum Beispiel keine Beleidigungen, keine Verleumdungen);
- Lesbarkeit (zum Beispiel korrekter Satzbau, keine Kürzel oder Akronyme, Verzicht auf konstante Großschreibung);
- Respekt des Urheberrechts (zum Beispiel Zitate nur mit Quellenangaben, keine Plagiate und Übernahme längerer Textpassagen).

Um diese Umgangsformen auch bei einem Bewertungsportal zu garantieren, sollten Freitexteingaben in regelmäßigen, nicht zu großen Zeitabständen redaktionell geprüft werden.

## Literatur

1. Schaefer C, Ollenschläger G; Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale. Deutsches Ärzteblatt 2010; 107: A112.
2. Schaefer C, Schwarz S; Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen 2010; 104: 572-7.
3. Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin: Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? Checkliste für Patientinnen und Patienten. ÄZQ-Schriftenreihe Band 34. Internet: [www.arztcheckliste.de](http://www.arztcheckliste.de).
4. Emmert M, Maryschock M, Eisenreich S, Schöffski O; Arztbewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen? Gesundheitswesen 2009; 70: e18-e27.

# Impressum

## Herausgeber

Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung  
**Wegelystraße/Herbert-Lewin-Platz**  
**10623 Berlin**

## Autoren

**Dr. rer. medic. Sabine Schwarz**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (Koordination und Redaktion)

**Corinna Schaefer MA**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

**Dr. PH Sylvia Sängler**

Gesundheits-Uni am Universitätsklinikum Jena, ehemals Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

**Raimund Dehmlow**

Ärztekammer Niedersachsen

**Klaus Balke**

Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Ass. jur. Barbara Berner**

Gemeinsame Rechtsabteilung der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung

**Dipl. Vw. Norbert Butz**

Bundesärztekammer

**Ines Chop**

Bundesärztekammer

**Dr. med. Franziska Diel**

Kassenärztliche Bundesvereinigung

**PD Dr. med. Maria Eberlein-Gonska**

Landesärztekammer Sachsen

**Gunter Hauptmann**

Kassenärztliche Vereinigung Saarland

**Dr. med. Harald Herholz, MPH**

Kassenärztliche Vereinigung Hessen

**Roland Ilzhöfer**

Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Ingrid Quasdorf**

Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Ulrike Schmitt**

Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Dr. med. Johann Wilhelm Weidringer**

Bayerische Landesärztekammer

**Prof. Dr. Günter Ollenschläger**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

**Dominique Krause**

Bundespsychotherapeutenkammer

**Timo Harfst**

Bundespsychotherapeutenkammer

**Barbara Bergmann-Krauss**

Zahnärztliche Zentralstelle Qualitätssicherung

**Dr. Dietmar Oesterreich**

Bundeszahnärztekammer

## Kontaktadresse

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)  
(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und  
Kassenärztlicher Bundesvereinigung)

TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin  
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555  
E-Mail: [arztbewertungsportale@azq.de](mailto:arztbewertungsportale@azq.de)

## Internet

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

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

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

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

2. Auflage (Version 1.0) – 24. Januar 2011

© 2011  äzq