

# DIE SUCHE NACH DEN BESTEN



Auf der Suche nach einem „guten Arzt“ verlassen sich mehr und mehr Bürger auf so genannte „Arztbewertungsportale“ im Internet. Deren Zahl ist in den letzten Jahren dynamisch gewachsen; mittlerweile befinden sich in Deutschland rund 40 davon im Netz. Sie wollen dem Bürger eine Orientierungs-

hilfe geben und anhand von Patientenbewertungen die Qualität ärztlicher Arbeit, vor allem im ambulanten Bereich, transparent machen. Doch leisten sie das? Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)\* bietet seit kurzem eine Checkliste für Arztbewertungsportale im Internet an und macht sich nun daran, das Angebot daran zu messen.

*Von Corinna Schaefer*

# Arztbewertungsportale im Internet

Das Bewertungsportal Jameda war sich am 4. November 2009 sicher: Die besten Ärzte Deutschlands arbeiten im Saarland. Das habe eine Umfrage unter Jameda-Nutzern ergeben. „Beurteilt wurde der Erfolg der Behandlung, der Umfang der Aufklärung durch den Mediziner, die Freundlichkeit und genommene Zeit des Arztes sowie das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient“, heißt es in der Presseerklärung. Die eigentliche Studie – Grundlage des Pressestatements – rückt die PR-Abteilung des Portals aber auch auf direkte Nachfrage nicht heraus: die Daten seien nicht belastbar, schließlich seien nur 1200 Nutzer befragt worden.

## Tendenz zunehmend

Trotz dünner Datenlage schaffte es die Meldung an prominenter Stelle in die deutsche Tagespresse: „Die besten Ärzte Deutschlands: Saarland vor Bayern und Brandenburg!“ Das zeugt einmal mehr vom starken Bedürfnis der Patienten und Verbraucher, Verlässliches über die Qualität von Gesundheitsleistungen zu erfahren. Die Bewertung von Ärzten durch Patienten wird dabei zunehmend als wichtige Informationsquelle angesehen. In den letzten Jahren haben Arztbewertungsportale im Internet stark zugenommen – sowohl die Anzahl der Portale, als auch deren Nutzer. Zudem gestaltet sich der Markt sehr dynamisch: ständig kommen neue Angebote hinzu, alte Anbieter fusionieren, vor allem große und potente Einrichtungen planen akribisch und mit viel Geld den Start neuer Portale. Aktuell konzipiert die AOK gemeinsam mit der „Weissen Liste“ der Bertelsmannstiftung ein bundesweites Arztbewertungsportal.

Und es ist zu vermuten, dass dieser Markt an Bedeutung zunimmt. Die meisten Bürger (nach einer aktuellen Umfrage etwa 80%) entscheiden sich auf der Grundlage persönlicher Empfehlungen oder Tipps von Freunden für einen Arzt. Mit zunehmender Anonymisierung des Lebensumfeldes ersetzt die Bewertung Unbekannter den guten Rat des besten Freundes: Arztbewertungsportale erfreuen sich steigender Nutzerzahlen, das gilt für die aktiven (Bewerter) ebenso wie für die passiven Nutzer. Allen Portalen ist eines gemeinsam: sie versprechen dem Nutzer, den für seine Bedürfnisse „besten Arzt“ zu finden. Können sie dies Versprechen halten?

## Heterogene Qualität

Im Jahr 2008 ist in der Zeitschrift „Gesundheitswesen“ eine Studie erschienen, die alle damals wichtigen Arztbewertungsportale untersucht hat<sup>(1)</sup>. Sie stellt heraus, dass die Portale von sehr unterschiedlicher Qualität sind: Bewertungsverfahren sind nicht nachvollziehbar und nicht vergleichbar, Aufnahmekriterien für Ärzte nicht eindeutig, die einzelne „Note“ stützt sich oft nur auf wenige Bewertungen, die Kriterien, nach denen bewertet wurde (wenn sie überhaupt erkennbar waren), sind sehr unterschiedlich. Das Fazit der Studie: die derzeit vorhandenen Portale sind nicht in der Lage, Nutzern eine angemessene Hilfestellung bei der Suche nach dem geeigneten Arzt zu geben.

## Orientierung für „mündige Verbraucher“

Gleichzeitig fordern Politik und Verbraucherverbände zunehmend den mündigen Verbraucher. Ein Gesund-

heitssystem aber, das die Selbstverantwortung fördern will, muss für Patienten und Verbraucher transparent sein. Wichtige Informationen müssen leicht zugänglich und verständlich bereitgestellt werden. Denn nur gut informiert kann ein Patient das Recht auf freie Arztwahl souverän ausüben. Umso wichtiger sind dabei verlässliche Informationen, die eine Entscheidung wirklich unterstützen. Bislang fehlte für Nutzer und Anbieter ein geeigneter Qualitätsstandard, der ein seriöses und nicht interessengeleitetes Angebot zu erkennen hilft.

## Notwendige Kriterien

Vor diesem Hintergrund haben Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) im Dezember 2008 das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) beauftragt, einen Katalog mit Anforderungen für gute Arztbewertungsportale zu erarbeiten. Das ÄZQ hat einen Expertenkreis aus Qualitätsfachleuten und Juristen einberufen, um entsprechende Kriterien zu entwickeln und zu formulieren. Das Angebot wurde gesichtet, die Fachliteratur recherchiert. Allerdings gibt es in diesem Bereich wenige wissenschaftliche Publikationen und diesbezügliche Methodik, auf die der Kreis hätte zurückgreifen können. Nach einjähriger Arbeit wurde im Dezember 2009 ein Anforderungskatalog vorgelegt, der erstmals Qualitätsstandards

\* Das ÄZQ ist eine gemeinsame Einrichtung der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung. Sie stellt der Ärzteschaft Instrumente zur Qualitätssicherung, Fehlervermeidung und schnellen Information über Therapiestandards zur Verfügung.

für Arztbewertungsportale definiert. Die Anforderungen beziehen sich auf juristische (vor allem datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte und berücksichtigen außerdem Fragen zu Verständlichkeit und Transparenz sowie den Pflichten des Portalbetreibers. Die wichtigsten Anforderungen werden in der Übersicht unten dargestellt.

## Gibt es die Möglichkeit zur Gegendarstellung?

Schwerpunkte legt der Anforderungskatalog auf die Transparenz in Bezug auf Betreiber und Finanzierung, die Trennung von Werbung und Inhalt, Datenschutz, Aktualität sowie Schutz vor Schmähkritik und Täuschungsmanövern. Wichtig: ist das Benotungsverfahren so verständlich, dass der Nutzer nachvollziehen kann, warum ein Arzt eine gute oder schlechte Bewertung erhalten hat und welche Kriterien beurteilt wurden? Außerdem zeichnet sich ein seriöses Portal dadurch aus, dass es Ärzte über die Aufnahme in das Portal informiert und ihnen die Möglichkeit zur Gegen-

darstellung einräumt. Das ist vor allem deshalb relevant, weil es für betroffene Ärzte keine Möglichkeit gibt, gegen die Aufnahme in ein solches Portal oder die Bewertung durch Nutzer rechtlich vorzugehen. In einem Urteil zum Lehrerbewertungsportal „spick-mich.de“ hatte der Bundesgerichtshof entschieden, dass schlechte Bewertungen, wenn sie nicht grob beleidigend formuliert sind, als freie Meinungsäußerung anzusehen sind. Umso mehr ist das Bemühen einzelner Portalbetreiber zu achten, die Ärzten sogar die Möglichkeit einräumen wollen, Bewertungen zu sperren. Der Inhalt einer solchen Bewertung ist dann für andere Nutzer nicht mehr einsehbar, wohl aber die Tatsache, dass eine Bewertung durch einen Arzt gesperrt wurde.

## Qualität überprüfbar machen

Aus den formulierten Qualitätsstandards wurde in der Folge eine Handreichung entwickelt, mit der Nutzer und Portalbetreiber die Qualität eines Ange-

botes überprüfen können: Diese Checkliste formuliert konkrete Merkmale, die Hinweise auf die Einhaltung der Qualitätsstandards liefern. Anhand von 40 Fragen können Details abgeprüft werden – zu den genauen rechtlichen Auflagen ebenso wie zu inhaltlichen und technischen Einzelheiten: Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden? Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt (z.B. KV-Verzeichnis, Branchenbuch)? Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen (z.B. Meldung von Schmähkritik, Beleidigungen) genannt? Wird das Bewertungsverfahren dargestellt? Wird der überwiegende Teil der Fragen mit „Ja“ beantwortet, ist das Portal eher als verlässlich anzusehen. Auszüge aus der Checkliste zeigen die Abbildungen auf den Seiten 19 und 20. In einem angehängten Glossar werden außerdem wichtige Begriffe wie z.B. „Bewertungsverfahren“, „definierte Qualitätsparameter“, „Interessenkonflikte“ oder „Telemediengesetz“ ausführlich erläutert.

### Die komplette Checkliste

...ist im Internet einsehbar unter [www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de) oder als PDF herunterladen unter <http://www.aeqz.de/edocs/pdf/info/arztportale-modul-1>.

## Die ÄZQ-Kriterien für ein gutes Arztbewertungsportal

- Es 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.

## Betreiber reagieren bislang positiv

Die formulierten Kriterien können helfen, Bewertungen der Qualität ambulanter Versorgung durch Einzelpersonen verlässlicher und vergleichbar zu machen. Nutzer können mit ihrer Hilfe einschätzen, ob ein derartiges Portal Qualitätsstandards erfüllt. Portalbetreiber haben jetzt eine Grundlage, ihr Angebot zu überarbeiten und gegebenenfalls zu optimieren. Gemeinsame Spielregeln für die Online-Bewertung von Ärzten werden von allen Beteiligten offenbar als notwendig erachtet: Nach ihrer Veröffentlichung ist die Qualitäts-

Checkliste auf ein großes Echo und breite Zustimmung gestoßen. Nicht nur die Ärzteschaft hat die klaren Kriterien begrüßt. Auch von Portalbetreibern kam eine durchweg positive Resonanz. Inzwischen liegen dem ÄZQ Anfragen zur Kooperation vor. Namhafte Betreiber haben sich bereit erklärt, die Kriterien als Grundlage für die eigene Arbeit zu nutzen. Damit ist klar: überprüfbare Standards werden als konstruktiv empfunden – von allen, denen ernsthaft an transparenten Informationen über die Qualität der Gesundheitsversorgung gelegen ist.

### Nächster Schritt: Portale bewerten

Nach Veröffentlichung der Qualitätsstandards wurde die Forderung laut, die Qualität der derzeit vorhandenen Angebote zur Arztbewertung vergleichbar darzustellen. Daraus resultierte im Dezember 2009 ein Auftrag von BÄK und KBV an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten. Derzeit sichtet das ÄZQ alle vorhandenen Portale und sonstige

### Weitere Anforderungen - Auszug aus der Qualitäts-Checkliste

Weitere Vorgaben	☺ Ja	☹ Nein	☹ Nein
6. Ist die Identität des Betreibers dargelegt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Wird offen gelegt, wie das Angebot finanziert wird?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der Aufnahme und Datum der letzten Aktualisierung)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht weitergegeben werden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Juristische Anforderungen - Auszug aus der Qualitäts-Checkliste

Gesetzliche Vorgaben	☺ Ja	☹ Nein	☹ Nein
1. Gibt es ein Impressum?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Angebote, die eine Bewertung von Ärzten zulassen (z.B. Branchenbücher). Es wird abgeglichen, in welchem Maße die einzelnen Angebote mit den 40 Fragen der Checkliste übereinstimmen. Die Ergebnisse der Prüfung werden veröffentlicht und auf den Internetseiten des ÄZQ frei zugänglich sein. In regelmäßigen Abständen soll der Abgleich wieder-

holt werden. Perspektivisch stellt sich die Frage nach der Gewichtung der einzelnen Fragen. Manche Kriterien formulieren unverzichtbare Anforderungen, andere hingegen solche, die ein besonders seriöses Angebot auszeichnen. Sollte ein Zertifizierungsverfahren für Portale angestrebt werden, wäre es notwendig, die Kriterien nach Relevanz zu differenzieren.

### Was können gute Portale leisten?

Wenn ein Arztbewertungsportal die Mehrzahl der formulierten Kriterien einhält, kann das Angebot als verlässlich bezeichnet werden. Ein Nutzer kann beurteilen, in wie weit die Bewertungen im betreffenden Portal mit seinen eigenen Bedürfnissen und Ansprüchen an einen guten Arzt übereinstimmt. Ob er mit diesen Fremdurteilen aber den „besten Arzt“ finden kann, bleibt fraglich: Was zeichnet „die besten Ärzte“ aus, die mit Hilfe von Bewertungsportalen gefunden werden sollen?

Patienten sind in der Lage, so genannte „weiche“ Faktoren kompetent zu beurteilen: Erreichbarkeit und Wartezeiten, Freundlichkeit des Praxispersonals bzw. des Arztes, Art und Umfang der ärztli-

chen Aufklärung, Zuwendung und Empathie. Diese Faktoren wurden beispielsweise auch in der anfangs erwähnten Jameda-Umfrage genannt. Das sind zweifelsohne wichtige Faktoren, die unter Umständen sogar den Therapieprozess günstig beeinflussen. Jeder Arzt tut gut daran, derartige Rückmeldungen zu überdenken und gegebenenfalls seine Patientenorientierung zu verbessern. Aber keines dieser Kriterien lässt Rückschlüsse auf die medizinische Kompetenz des Arztes und die Qualität der Behandlung zu. Eine ärztliche Behandlung ist ein komplexes Geschehen, und wenn sie nicht den gewünschten Erfolg bringt, kann das andere Ursachen haben als mangelnde Kompetenz.

Was aber suchen Nutzer, wenn sie „die besten Ärzte“ suchen? In der Regel wohl diejenigen, die sie gut behandeln – menschlich, aber vor allem medizinisch. Es ist denkbar, dass ein Kranker bei einem einsilbigen, vielleicht sogar unfreundlichen Arzt am besten aufgehoben ist, weil der ein brillanter Kenner seiner Erkrankung ist. Ob die Nutzerbewertungen eines Portals ihn gerade zu diesem Arzt leiten werden, ist fraglich: Bei einem Klinikranking auf der Grundlage von Nutzerbewertungen schnitt eine Klinik am besten ab, weil sie gutes Essen anbot.

Ein seriöses Bewertungsportal macht seinen Nutzern deutlich, was hier bewertet wird. Ob diese Bewertungskriterien dazu geeignet sind, „die besten Ärzte“ zu identifizieren, muss jeder für sich entscheiden. Wer aber suggeriert, ein Portal könne die medizinische Fachkompetenz der bewerteten Ärzte abbilden, der handelt in den meisten Fällen grob fahrlässig. Es wäre zu fragen, wer für die möglichen Folgen einer solchen Fehlinformation haftet.

*Verfasserin:*

Corinna Schaefer  
 Ärztliches Zentrum für Qualität in der  
 Medizin

**Weitere Anforderungen -  
 Auszug aus der Qualitäts-Checkliste**

Weitere Vorgaben	☺ Ja	☹ Nein	☹ Nein
27. Ist das Bewertungsverfahren verständlich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Werden Bewertungen überprüft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Ist das Verfahren zur Ermittlung einer Gesamtnote eindeutig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Werden Einträge in Freitextfelder, die eine Bewertung begründen/erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer Behandlung durch dieselbe Person?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich? (⇨ Erläuterungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>