



ÄZQ info ist ein Serviceangebot für Mitarbeiter von Kassenärztlichen Vereinigungen, niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten

ÄZQ info

Gute Praxis Arztportale

Schwerpunkt dieser Ausgabe:

Arztbewertungsportale

Tendenz zunehmend: Arztbewertungsportale im Internet

Patienten bewerten ihre Ärzte immer häufiger im Internet. Schon im Vorfeld seiner Veröffentlichung im Sommer 2010 wird beispielsweise dem AOK-„Arztnavigator“ große Aufmerksamkeit zuteil. Das zeigt, wie wichtig das Thema in der Öffentlichkeit ist. Doch obwohl Experten davon ausgehen, dass Bewertungsportale im medizinischen Bereich künftig an Bedeutung gewinnen werden, gibt es keine verlässlichen Standards, die ein seriöses Angebot definieren. In den vergangenen Jahren haben sich im Internet bereits zahlreiche Arztbewertungsportale etabliert, die sich qualitativ stark unterscheiden. Mit wenigen Ausnahmen sind sie den Nutzern keine große Hilfe wenn es darum geht, den geeigneten Arzt für die persönlichen Bedürfnisse zu finden. Denn ein Patient bewertet seinen Arzt meist nach sehr subjektiven Kriterien. Die derzeit vorhandenen Portale machen dies zum Teil nur unzureichend deutlich. Sie unterscheiden sich außerdem stark in Bezug auf die Bewertungsverfahren und deren Verständlichkeit.

Kriterien für gute Arztbewertungsportale

Im Auftrag von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) jetzt gemeinsam mit Experten einen Katalog von Anforderungen erarbeitet, die ein gutes Arztbewertungsportal erfüllen sollte. Die Einhaltung der formulierten Kriterien stellt sicher, dass der Nutzer verlässliche Informationen erhält, die nachvollziehbar und transparent sind. Schwerpunkte sind dabei juristische Aspekte sowie Fragen der Transparenz und der Bewertungsgrundlagen:

Ihre Ansprechpartner:

Evidenzbasierte Medizin und Leitlinien
Dr. med. Susanne Weinbrenner

Qualität in der Medizin/Patientensicherheit
Dr. med. Christian Thomeczek

Patienteninformation
Prof. Dr. Dr. Günter Ollenschläger



Impressum

Ärztliches Zentrum für Qualität
in der Medizin
Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer
und Kassenärztlicher Bundesvereinigung
Leitung:
Prof. Dr. Dr. G. Ollenschläger
Wegelystraße 3/Herbert-Lewin-Platz
10623 Berlin

Tel. 030/4005 2500
Fax 030/4005 2555
E-Mail: mail@azq.de
Internet: www.azq.de

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 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.

Nationale VersorgungsLeitlinien

www.versorgungsleitlinien.de

erschienen:

NVL Herzinsuffizienz
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/herzinsuffizienz>

NVL Depression
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/depression>

NVL Asthma, 2. Auflage
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/asthma>

NVL Typ-2-Diabetes Netzhautkomplikationen
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_netzhaut/index.html

NVL Typ-2-Diabetes Fußkomplikationen
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_fuss/index.html

NVL Koronare Herzkrankheit
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/khk>

NVL COPD
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/copd>

in Bearbeitung:

NVL Kreuzschmerz
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/kreuzschmerz>

NVL Typ-2-Diabetes Neuropathie
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_neuro

NVL Typ-2-Diabetes Nephropathie
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_nephro

NVL Typ2-Diabetes Schulung
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_schulung

NVL Typ-2-Diabetes Therapieplanung
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_therapieplanung

NVL Demenz
<http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/demenz>

In der ÄZQ-Pipeline ...

Wartezimmerinformationen

Im Auftrag der KBV wird das ÄZQ komprimierte Wartezimmerinformationen zu verschiedenen Erkrankungen erstellen, die der Arzt seinen Patienten mit nach Hause geben kann. Grundlage für die Wartezimmerinformationen sind die Patientenleitlinien zu Versorgungsleitlinien und andere Informationen aus KBV-Programmen wie der KBV-Vertragswerkstatt oder dem Arzneimittelinformationsservice.

PatientenLeitlinien des ÄZQ

PatientenLeitlinie COPD
http://www.versorgungsleitlinien.de/patienten/pdf/nvl_copd_patienten.pdf

PatientenLeitlinie KHK
http://www.versorgungsleitlinien.de/patienten/pdf/nvl_khk_patienten.pdf

PatientenLeitlinie Diabetische Fußkomplikationen
http://www.versorgungsleitlinien.de/themen/diabetes2/dm2_fuss/pdf/pll_dm2_fuss.pdf

PatientenLeitlinie Diabetische Netzhautkomplikationen
http://www.versorgungsleitlinien.de/patienten/pdf/nvl_t2dm_netzhaut_patienten.pdf

PatientenLeitlinie Pankreaskarzinom
http://www.aezq.de/edocs/pdf/schriftenreihe/schriftenreihe_35.pdf

PatientenLeitlinie lokal begrenztes Prostatakarzinom
<http://www.aezq.de/edocs/pdf/info/pl-prostatakarzinom>

Aktualisiert:

PatientenLeitlinie Asthma
http://www.versorgungsleitlinien.de/patienten/pdf/nvl_asthma_patienten.pdf

In Konsultation:

PatientenLeitlinie lokal fortgeschrittenes / metastasiertes Prostatakarzinom
<http://www.aezq.de/edocs/pdf/info/pl-prostatakarzinomll>

In Bearbeitung:

PatientenLeitlinie Herzinsuffizienz
PatientenLeitlinie Depression
PatientenLeitlinie Brustkrebs im fortgeschrittenen Stadium
PatientenLeitlinie Früherkennung von Brustkrebs

Qualität überprüfen

Gesetzliche Vorgaben	☺ Ja	☹	☹ 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"/>

In einem nächsten Schritt wird das ÄZQ die entwickelten Kriterien evaluieren und praktisch anwenden: Die existierenden Arztbewertungsportale werden zur Zeit gesichtet. Zunächst wird abgeglichen, inwieweit die einzelnen Angebote die Anforderungen der Checkliste erfüllen. Eine Darstellung der Ergebnisse liefert einen ersten Überblick über den aktuellen Qualitätsstandard der Arztbewertung im Internet. Perspektivisch könnte der Anforderungskatalog als Grundlage für ein Zertifizierungsverfahren dienen.

Qualitätsanforderungen werden in diesem Katalog nicht nur definiert. Mit Hilfe einer Checkliste können sowohl Nutzer wie auch Portalbetreiber anhand detaillierter Fragen konkret die Einhaltung der definierten Qualitätsstandards prüfen. So können die Qualität eines Bewertungsangebotes besser einschätzen. Anbieter von Bewertungsportalen können ihr Angebot optimieren.

Weitere Vorgaben	☺ Ja	☹	☹ 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"/>

Was heißt hier Qualität?

Der von BÄK und KBV entwickelte Anforderungskatalog kann dazu dienen, anhand formaler Kriterien seriöse Internetangebote zur Bewertung von Ärzten zu identifizieren. Erfüllt ein Portal den überwiegenden Teil der Kriterien, kann der Nutzer davon ausgehen, dass die Information verlässlich und für ihn verwertbar ist.

Eines wird die Information jedoch auf keinen Fall erlauben: Rückschlüsse auf die medizinische Qualität der Behandlung. Was zeichnet „die besten Ärzte“ aus, die mithilfe von Bewertungsportalen gefunden werden sollen? Patienten sind in der Lage, sogenannte „weiche“ Faktoren kompetent zu beurteilen: Erreichbarkeit und Wartezeiten, Freundlichkeit des Praxispersonals beziehungsweise des Arztes, Art und Umfang der ärztlichen Aufklärung, Zuwendung und Empathie. Das sind zweifelsohne wichtige Faktoren, die sogar den Therapieprozess günstig beeinflussen können. Ärzte tun gut daran, derartige Rückmeldungen zu überdenken, um gegebenenfalls ihre Patientenorientierung zu verbessern.

Aber keines dieser Kriterien erlaubt Rückschlüsse auf die medizinische Kompetenz des Arztes und die Qualität der Behandlung. 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. Ein seriöses Portal macht seinen Nutzern deutlich, dass genau diese mithilfe von subjektiven Patientenmeinungen schwer zu finden sind.

Und die Kliniken?

Auch Kliniken werden im Internet zunehmend bewertet. Hintergrund ist der Wunsch der Patienten nach transparenter Darstellung der Behandlungsqualität. Anders als bei niedergelassenen Ärzten dienen hierzu nicht nur persönliche Urteile Betroffener, sondern auch die Daten aus den Qualitätsberichten der Kliniken. Portale, die auf dieser Datengrundlage arbeiten, müssen nach anderen beziehungsweise weiteren Kriterien beurteilt werden. Diese entwickeln Experten am ÄZQ jetzt in einem nächsten Schritt. Ihre Ergebnisse legen sie im Laufe des Jahres vor.

Qualität beurteilen – Instrumente & Checklisten des ÄZQ im Auftrag von BÄK und KBV:

Zu Arztbewertungsportalen: www.arztbewertungsportale.de

Zu Kriterien für eine gute Arztpraxis: www.arztcheckliste.de

Zum Umgang mit IGeL: <http://www.igel-check.de>