



**Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg**  
**Fakultät Life Sciences**

Bewertung von Internetportalen  
zur Suche und Beurteilung von Ärztinnen/Ärzten  
und Krankenhäusern aus Patientenperspektive

**Bachelorarbeit**

**im Studiengang Gesundheitswissenschaften**

vorgelegt von:

**Simone Kiel**

**Matrikelnr.: 1958698**

Hamburg

am 08. Februar 2012

Gutachterin: Frau Prof. Dr. Schillmöller (HAW Hamburg)

Gutachterin: Frau Prof. Dr. Perger (HAW Hamburg)

Die Abschlussarbeit wurde betreut und erstellt in Zusammenarbeit mit der  
Verbraucherzentrale Hamburg.

---

## Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	4
1 Einleitung .....	5
2 Thematischer Hintergrund.....	9
2.1 Internetportale in Deutschland.....	10
2.1.1 Nutzung der Internetportale durch Bürgerinnen und Bürger .....	13
2.1.2 Vorteile und Nachteile der Internetportale.....	14
2.2 Informationsanforderungen an die Portale.....	16
2.3 Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger .....	17
3 Methodik.....	19
3.1 Allgemeine Beschreibung.....	19
3.2 Entwicklung des Kriterienkataloges zur Bewertung.....	20
4 Ergebnis .....	25
4.1 Allgemeine Qualitätsprüfung der Portale .....	25
4.2 Qualität der Suchfunktion in den Portalen.....	27
4.3 Qualität der Bewertungsfunktion in den Portalen.....	29
4.4 Testung der Portale .....	31
4.5 Verbraucherbrochure.....	34
4.5.1 Arztportale.....	36
4.5.2 Arzt- und Krankenhausportale .....	40
4.5.3 Krankenhausportale.....	42
5 Diskussion und Schlussfolgerung.....	47
Literaturverzeichnis .....	50
Anhang .....	54

---

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Punktevergabe nach der Anzahl der eingetragenen Krankenhäuser in den Portalen, gemessen an der Gesamtzahl der Krankenhäuser in Deutschland 2010 .....	22
Tabelle 2: Punktevergabe nach der Anzahl der eingetragenen Ärzte in den Portalen, gemessen an der Gesamtzahl der niedergelassenen Ärzte in Deutschland 2010 .....	22
Tabelle 3: Punktevergabe nach der Anzahl der Bewertungen in den Portalen .....	23
Tabelle 4: Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung: Allgemeine Qualitätskriterien .....	55
Tabelle 5: Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung: Qualitätskriterien für die Suchfunktion .....	56
Tabelle 6: Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung: Qualitätskriterien für die Bewertungsfunktion .	57
Tabelle 7: Auflistung der erreichten Punkte der einzelnen Suchportale .....	58
Tabelle 8: Auflistung der erreichten Punkte der einzelnen Such- und Bewertungsportale .....	58

---

## Abstract

Die Rollenverteilung zwischen Gesundheitsdienstleistern und Patientinnen/Patienten verändert sich zunehmend in Richtung Gleichberechtigung. Patientinnen/Patienten werden nun in Entscheidungen zur medizinischen Versorgung miteinbezogen bzw. können diese sogar alleine treffen. Aus diesem Paradigmenwechsel vom „Patienten zum Kunden“ entsteht ein Dilemma zwischen der Freiheit entscheiden zu können und der Unsicherheit entscheiden zu müssen. Demnach wird die Forderung nach mehr Qualitäts- und Leistungstransparenz im Gesundheitswesen durch die Patienten immer größer. Aufgrund der freien Arzt- und Krankenhauswahl in Deutschland, benötigen Patientinnen/Patienten umfassende und zuverlässige Informationen über die Qualität und die Leistungen der Gesundheitsdienstleister, um sich für einen entscheiden zu können.

Such- und Bewertungsportale im Internet sollen durch das Angebot von Informationen die Entscheidung für oder gegen einen Gesundheitsdienstleister erleichtern. Die Portale bieten die Suche nach Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäuser an. Einige dieser Portale ermöglichen Patientinnen/Patienten ihren Gesundheitsdienstleister zu bewerten und Einblicke in bereits abgegebene Bewertungen zu erhalten. Im Internet ist eine Vielzahl von Portalen, die diese Dienste anbieten, zu finden. Die Portale unterscheiden sich qualitativ voneinander. Um Patientinnen/Patienten einen Überblick über die Qualität der Portale zu verschaffen, wurden diese einer Bewertung unterzogen und die Ergebnisse in einer Verbraucherbroschüre festgehalten.

Das Ziel der Arbeit ist, die Internetportale im Hinblick auf die Nützlichkeit für Patientinnen/Patienten zu bewerten. Für die Bewertung wurde ein Kriterienkatalog entwickelt, der zur Qualitätsprüfung herangezogen wurde.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Portale zwar als Orientierungshilfe den Patientinnen/Patienten dienen können, aber aufgrund der identifizierten Schwächen nicht als einzige Informationsquelle genutzt werden sollten. Die Portale weisen vor allem starken Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Barrierefreiheit der Internetseite, der Maßnahmen zum Schutz vor Missbrauch und Manipulation der abgegebenen Bewertungen und der Anzahl der enthaltenen Bewertungen auf. Um den Ansprüchen der Patientinnen/Patienten gerecht zu werden sowie zuverlässige und umfassende Informationen zu liefern, um auf dessen Grundlage Entscheidungen treffen zu können, müssen die Portale ihr Angebot verbessern.

## 1 Einleitung

Die Rolle des Patienten unterliegt einem Wandel. Haben Patientinnen/Patienten die Leistungen der Gesundheitsanbieter zuvor passiv entgegengenommen, will die Patientin/der Patient von heute eine aktive Partnerin/ein aktiver Partner sein (vgl. Dierks et al., 2006, S. 7) und in Entscheidungen zur medizinischen Versorgung einbezogen werden (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2006, S. 18). Somit verändert sich die Rollenverteilung zwischen Ärztinnen/Ärzten und Patientinnen/Patienten. Die Beziehung zwischen Ärztinnen/Ärzten und Patientinnen/Patienten wird vermehrt als gleichberechtigt wahrgenommen (vgl. Bargfrede, 2011, S. 43). Sämtliche Entscheidungen werden gemeinsam getroffen, indem der Gesundheitsanbieter als Berater zur Seite steht und die Patientin/der Patient daraufhin die Entscheidung trifft (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 118). Das veränderte Rollenverständnis resultiert aus verschiedenen Faktoren. Zum einen hat das gestiegene Informationsangebot der neuen Medien den Zugang zu Kenntnissen über Erkrankungen, Behandlungsmöglichkeiten und Gesundheitsdienstleistern verbessert und somit den Patientinnen/Patienten ein höheres Wissen verschafft. Zum anderen führen die gestiegene Anzahl von Behandlungsoptionen und die Wahlmöglichkeiten im Gesundheitswesen dazu, dass Patientinnen/Patienten in das Geschehen stärker einbezogen werden. Hinzu kommt, dass die Forderung nach Information und Partizipation sich als Patientenrecht langsam etabliert und das Bewusstsein dieses Rechts der Verbraucherinnen/Verbraucher steigt, um nur einige Faktoren zu nennen. Aus dieser neuen Selbstwahrnehmung der Patientin/des Patienten als gleichberechtigte/r Partnerin/Partner in der Arzt-Patienten-Beziehung, entsteht ein Dilemma zwischen der Freiheit „entscheiden zu können“ und der Unsicherheit „entscheiden zu müssen“. Daraus resultiert eine zunehmende Forderung der Patientinnen/Patienten nach ‚Qualitäts- und Leistungstransparenz‘ in Bezug auf das vorhandene Angebot sowie den Anbietern von Gesundheitsdienstleistungen (vgl. Simon, 2010, S. 14). Die Patientinnen/Patienten sind anspruchsvoller und kritischer geworden. Sie wünschen sich mehr Informationen über Gesundheitsdienstleister, um sich gezielt für einen entscheiden zu können (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2006, S. 8). Laut Simon (2010) wird die Patientin/der Patient verstärkt zum Entscheidungsträger und ernst zu nehmenden Patienten bzw. Kunden. Dieses Phänomen schlägt sich ebenfalls in der Wahl eines Gesundheitsanbieters nieder. So haben 1988 noch 80% der Patientinnen/Patienten die Empfehlung des Hausarztes zur Wahl eines Krankenhauses befolgt (vgl. Allensbacher Studie 1988, zitiert nach Simon (2010) S.1).

Im Jahr 2007 würden 75% der Patientinnen/Patienten die Wahl des Krankenhauses nicht mehr einzig und allein der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt überlassen (vgl. Studie der Helios-Herbstumfrage 2005, zitiert nach Simon (2010), S. 1).

Da in Deutschland eine freie Arztwahl und eine freie Wahl des Krankenhauses bestehen, benötigen Patientinnen/Patienten umfassende und zuverlässige Informationen über Gesundheitsdienstleister und Gesundheitsangebote. Auf diesem Weg soll die Patientin/der Patient in der Lage sein, sich im Gesundheitswesen zu orientieren und eigenverantwortliche Entscheidungen hinsichtlich der Leistungen und Angebote sowie der Anbieter im Gesundheitswesen zu treffen (vgl. Bundesministerium für Gesundheit, 2011). Insbesondere dem Recht auf Information, welches ein Patientenrecht darstellt, kommt in dieser Hinsicht eine große Bedeutung zu. Erst durch Informationen können rationale und freie Entscheidungen zur Wahl des Versorgungsanbieters und zur Art und Weise einer medizinischen Behandlung getroffen werden (vgl. Simon, 2010, S. 18). Damit die Selbstverantwortung der Patientinnen/Patienten weiter gestärkt wird, müssen relevante, leicht zugängliche und verständliche Informationen bereitgestellt werden. Dies sind u. a. Informationen über Erkrankungen, verschiedene Behandlungsmöglichkeiten, Früherkennung von Erkrankungen und auch Kenntnisse über das Gesundheitssystem selbst. Patienten können das Recht auf freie Wahl des Gesundheitsanbieters mit dem Ziel der bestmöglichen Versorgung nur gut informiert wahrnehmen (vgl. Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung, 2011, S. 5). Die Basis dafür sind aussagefähige und leicht zugängliche Informationsangebote, die dem Bedarf der Patientinnen/Patienten entsprechen (vgl. Simon, 2010, S. 2). Ein Informationsangebot, welches die Entscheidung zur Wahl eines Gesundheitsdienstleisters erleichtern soll, sind Such- und Bewertungsportale für Ärztinnen/Ärzte und Krankenhäuser im Internet.

Neben Such- und Bewertungsportalen für Hotels und Restaurants sind seit ca. 2007 auch Portale zur Suche und Bewertung von Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäusern im Internet zu finden. Gesundheitsdienstleister können in solchen Portalen u. a. über die Angabe des gewünschten Ortes, des zu behandelnden Krankheitsbildes, der gewünschten Behandlungsmethode und des Fachgebietes bzw. der Fachabteilung gesucht und gefunden werden. Einige dieser Portale kombinieren die Such- und Bewertungsfunktion.

Die Patientinnen/Patienten können ihre gesammelten Erfahrungen mit den jeweiligen Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäusern durch die Beantwortung eines Fragebogens oder durch Ausfüllen eines Freitextfeldes anderen Patientinnen/Patienten weitergeben. Dies soll Patientinnen/Patienten die durch andere Patienten wahrgenommene Qualität der Anbieter aufzeigen und sie vergleichbar machen. Die Entscheidung für oder gegen einen Gesundheitsanbieter soll auf diesem Weg leichter fallen.

Medienberichte über Arztbewertungsportale geben einen Hinweis auf die Aktualität des Themas. Unter anderem berichteten das Hamburger Ärzteblatt und die taz im Jahr 2011 sowie die Ärztezeitung im Jahr 2011 und im Januar 2012 über Arztbewertungsportale. Dabei berichtet die Ärztezeitung im Januar 2012 kritisch über die Portale und weist auf die Vor- und Nachteile hin. Im Jahr 2011 wurde von der Ärztezeitung das Portal *Arztnavi* der Krankenkassen AOK und Barmer GEK vorgestellt. Das Hamburger Ärzteblatt sowie die taz geben in ihrem Bericht einen allumfassenden Überblick über das Thema.

Derzeit existieren etwa 60 Portale, die die Suche und Bewertung von Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäuser anbieten. Die Portale unterscheiden sich quantitativ und qualitativ stark voneinander (vgl. Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung, 2011, S. 5). Um Patientinnen/Patienten einen Überblick über die angebotenen Internetportale und deren Qualität zu verschaffen, wurden diese mittels eines Kriterienkataloges bewertet<sup>1</sup>. Dies geschah während meines Praxissemesters in der Verbraucherzentrale Hamburg im Jahr 2011. In der vorliegenden Arbeit soll die Vorgehensweise der Bewertungen der Portale und die Ergebnisse der Bewertungen dargestellt werden.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist, die Internetportale im Hinblick auf die Nützlichkeit für Patientinnen/Patienten zu bewerten und eine Orientierungshilfe, aufgrund der Vielzahl der existierenden Internetportale, bei der Auswahl eines Portals zu geben. Die Ergebnisse der Bewertung wurden in einer Verbraucherbrochure festgehalten. Diese Brochure wird den Bürgerinnen/Bürgern in der Verbraucherzentrale Hamburg und online als Download auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg zur Verfügung gestellt.

---

<sup>1</sup> Der Kriterienkatalog ist dem Anhang I (ab Seite 55) zu entnehmen.

Zu Beginn dieser Arbeit wird der thematische Hintergrund zum allgemeinen Verständnis dargestellt. Es wird der grobe Aufbau der Portale, die Nutzung der Internetportale durch die Bürgerinnen/Bürger, die Vor- und Nachteile der Internetportale, die Informationsanforderungen an die Portale und der Informationsbedarf der Bürgerinnen/Bürger zur Auswahl einer Ärztin/eines Arztes oder eines Krankenhauses beschrieben. Im folgenden wird das methodische Vorgehen der durchgeführten Bewertung der Internetportale dargestellt. Hierfür wird die allgemeine Vorgehensweise und die Entwicklung des Kriterienkataloges beschrieben. Danach werden die Ergebnisse aufgezeigt. Diese werden anhand des Aufbaus des Kriterienkataloges beschrieben. Anschließend erfolgt die Ergebnisdarstellung der allgemeinen Qualitätsprüfung, der Qualität der Suchfunktion und der Qualität der Bewertungsfunktion sowie die Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Suchabfrage in den Portalen. Im Anschluss an die praktische Testung der Portale wird die Verbraucherbrochure vorgestellt. Sie enthält eine Einführung in das Thema sowie eine Beschreibung der Portale, die die meisten Punkte erreicht haben. Abschließend werden von der Autorin anhand der Ergebnisse Schlussfolgerungen gezogen und Handlungsempfehlungen abgeleitet, um die Forschungsfrage dieser Arbeit zu beantworten.

## 2 Thematischer Hintergrund

Zwischen Patientinnen/Patienten und Gesundheitsdienstleistern herrscht eine Informationsasymmetrie. Das bedeutet, dass die Patientinnen/Patienten nicht über das umfangreiche, relevante Wissen im Hinblick auf die Medizin und das Gesundheitswesen verfügen, wie der Gesundheitsdienstleister/die Gesundheitsdienstleisterin. Die Folge der Informationsasymmetrie könnte sein, dass die Gesundheitsdienstleister die Unwissenheit der Patientinnen/Patienten zu ihrem Vorteil ausnutzen. Die Gesundheitsdienstleister verfügen, wie Rademacher und Remus (2010) aufzeigen, über ein ‚potentielles Herrschaftswissen‘. Hinzu kommt, dass die Versorgungsqualität deutscher Krankenhäuser allgemein zwar auf einem guten Stand ist, aber die einzelnen Krankenhäuser sich in ihrer Qualität unterscheiden (vgl. Simon, 2010, S. 1). Um den Patientinnen/dem Patienten mehr Verantwortung zuzugestehen und jedem Einzelnen eine qualitativ hochwertige Versorgung zu ermöglichen, spielt die Transparenz für Patientinnen/Patienten eine große Rolle.

Laut Kofahl und Horak (2010) haben die Such- und Bewertungsportale ein erhebliches Potenzial zur Förderung der Transparenz und der Kooperation zwischen Patientinnen/Patienten und Gesundheitsdienstleistern. Die Transparenz wird durch den öffentlichen Blick in die Arztpraxen und die Krankenhäuser gestärkt und erhöht somit die Patientenorientierung. Die Patientinnen/Patienten profitieren von den Portalen zum einen durch den öffentlich zugänglichen Erfahrungsaustausch untereinander und zum anderen durch die Suchfunktion (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 105f.). Der Erfahrungsaustausch erfolgt nicht nur über die Bewertung der Ärztinnen/Ärzte und Krankenhäuser mittels Fragebogen oder Freitextfeld, sondern bei manchen Portalen auch über das Angebot eines Forums. In Foren können sich Laien bzw. Patientinnen/Patienten direkt miteinander verständigen und ihre Ratschläge, Meinungen und Erfahrungen austauschen. Der Erfahrungsaustausch führt dazu, dass Patientinnen/Patienten verschiedene Sichtweisen und Perspektiven einnehmen, ihr Wissen erweitern und daraufhin Entscheidungen treffen können. Dies trägt wesentlich zur Steigerung der Gesundheitskompetenz<sup>2</sup> bei (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 118).

---

<sup>2</sup> Mit Gesundheitskompetenz ist die Zuständigkeit für die eigene Gesundheit in Bezug auf die Verantwortlichkeit und die Selbstbestimmung gemeint (vgl. Kardorff, 2003).

Nicht nur die Patientinnen/Patienten profitieren von den Portalen, sondern auch die Ärztinnen/Ärzte und die Krankenhäuser. Die Gesundheitsdienstleister gewinnen durch die positiven Bewertungen der Patientinnen/Patienten ein gutes Image. Zudem führt der Eintrag in einem Portal zu einer Steigerung des Bekanntheitsgrades und letztlich geben auch die negativen Bewertungen einen Anreiz zur Verbesserung des Qualitätsmanagements (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 106). Im Mittelpunkt steht aber zuerst einmal, dass Ärztinnen/Ärzte und Krankenhäuser sich auf die kommunikativen Ansprüche im World Wide Web einstellen müssen, um nicht vom Markt ausgeschlossen zu werden. Bereits jetzt erzielen die Akteure Vorteile, die die Rolle des Internets als Chance für Marketing verstanden haben und dieses an den kommunikativen Anforderungen ausrichten (vgl. Koch, 2010, S. 34).

## 2.1 Internetportale in Deutschland

In diesem Kapitel wird der allgemeine Aufbau der Portale beschrieben und es werden wichtige Hintergrundinformationen genannt. Es soll zu einem besseren Verständnis der Bewertung der Portale beitragen.

Bei den Anbietern der Portale handelt es sich u. a. um Krankenkassen, GmbHs, Einzelpersonen, Vereine oder Stiftungen. So ist beispielsweise der Anbieter der Portale [bkk-klinikfinder.de](http://bkk-klinikfinder.de) und [bkk-arztfinder.de](http://bkk-arztfinder.de) der BKK Bundesverband (Bundesverband der Betriebskrankenkassen). Das Portal [vdek-Arztlotse](http://vdek-Arztlotse) wird vom Verband der Ersatzkassen e. V. und der Stiftung Gesundheit angeboten und das Portal [TK-Klinikführer](http://TK-Klinikführer) von der Techniker Krankenkasse. Ebenso wie der BKK Bundesverband bietet die Bertelsmann Stiftung zwei Portale über unterschiedliche Internetadressen an. Eines der beiden Portale kann zur Suche nach Krankenhäusern genutzt werden.<sup>3</sup> Das Portal ist ein gemeinsames Projekt der Bertelsmann Stiftung, der Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE e.V., der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppe e.V., dem FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband e. V., dem Sozialverband VdK Deutschland e. V. und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2010).

---

<sup>3</sup> Das Portal ist abrufbar über die Internetadresse: [www.weisse-liste-aok.gesundheitsnavi.de](http://www.weisse-liste-aok.gesundheitsnavi.de).

Das zweite Portal der Bertelsmann Stiftung ist ein Portal zur Suche und Bewertung von Ärzten.<sup>4</sup> Die Projektpartner dieses Portals, sind neben den Partnern des Portals zur Krankenhaussuche, die AOK und die BARMER GEK. Finanziert werden die Portale je nach Anbieter z. B. durch Werbeanzeigen, Spenden und kostenpflichtige Zusatzeinträge (Premium-Einträge) der Gesundheitsanbieter wie z. B. die Angabe des Therapieschwerpunktes oder besonderer Leistungen. Die einzelnen Portale können in zwei Gruppen unterschieden werden. Zum einen gibt es Portale, welche die Suche und die Bewertung von Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäusern ermöglichen und zum anderen Portale, welche nur die Suche anbieten. Diese beiden Gruppen lassen sich weiterhin untergliedern in die Bewertung und Suche von Ärztinnen/Ärzten, die Bewertung und Suche von Krankenhäusern, die Bewertung und Suche von Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäusern und ebenso in die Suche von Ärztinnen/Ärzten, die Suche von Krankenhäusern und die Suche von Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäusern.

Damit die Nutzer dieser Portale Ärztinnen/Ärzte und Krankenhäuser gezielt suchen und die Suche einschränken können, verfügen die Portale über Suchfunktionen. Diese unterscheiden sich je nach Portal.

Suchfunktionen, die von verschiedenen Portalen angeboten werden, sind beispielsweise:

- Fachgebiet/Fachabteilung
- Ort
- Postleitzahl
- Krankheitsbild bzw. Symptom
- Behandlungsmethode
- Name der Ärztin, des Arztes oder des Krankenhauses

Einige Portale bieten zusätzlich eine visuelle Suche durch Anklicken des Bundeslandes oder der Stadt auf einer Landkarte oder durch Anklicken von Organen und Körperbereichen auf eine bildliche Darstellung des menschlichen Körpers an. Durch die Kombinationsmöglichkeiten der Suchfunktionen kann die Suche weiter eingeschränkt werden. Nach der Eingabe der gewünschten Suchkriterien erscheint eine Trefferliste. Diese Trefferliste zeigt die Ärztinnen/Ärzte bzw. Krankenhäuser, auf die die angegebenen Suchkriterien zutreffen. Aus dieser Liste kann eine Ärztin/ein Arzt oder ein Krankenhaus nach weiteren Kriterien ausgesucht werden. Dafür ist eine weitere Funktion der Portale von Bedeutung.

---

<sup>4</sup> Das Portal ist abrufbar über die Internetadresse: [www.arzt.weisse-liste.de](http://www.arzt.weisse-liste.de).

Die Trefferliste lässt sich bei einigen Portalen nach der Nähe zum Wohnort, der Anzahl der Bewertungen und/oder nach bester Bewertung sortieren. So kann die Entscheidung für oder gegen ein Gesundheitsdienstleister erleichtert werden. Bei Portalen, die neben der Suchfunktion auch die Bewertungsfunktion anbieten, können die Nutzerinnen/Nutzer des Portals die Erfahrungen anderer Patientinnen/Patienten mit der Ärztin/dem Arzt oder dem Krankenhaus einsehen, sie vergleichen und nach ihren Prioritäten und Bedürfnissen auswählen (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 113). Jedoch haben die Patientinnen/Patienten nur einen Nutzen davon, wenn genügend Bewertungen pro Ärztin/Arzt oder Krankenhaus vorliegen. Kofahl und Horak (2010, S. 116) weisen ebenfalls mit folgendem Satz darauf hin: „Sicher ist aber: ohne eine kritische Masse von Patientenbewertungen sind die Ergebnisse nutzlos.“ Die persönliche Bewertung durch die Patientinnen/Patienten erfolgt, wie bereits erwähnt, über das Ausfüllen eines Fragebogens und/oder über das Ausfüllen eines Freitextfeldes. In Freitextfeldern können Patientinnen/Patienten ihre Meinung frei äußern und zusätzliche Informationen, die noch nicht im Fragebogen abgefragt wurden, geben. Der Nachteil von dieser offenen Kommentarform ist, dass die Gesundheitsdienstleister diskriminiert und beleidigt werden können. Um dies zu verhindern, ist eine redaktionelle Prüfung der Freitextfelder vor der Veröffentlichung dieser sinnvoll. Die Bewertung erfolgt bei den meisten Portalen über das Schulnotensystem oder die Vergabe von Sternen. Das Schulnotensystem ist für eine große Masse ein bekanntes Bewertungssystem und daher einfach und schnell verständlich. Diese Art von Bewertung soll den Nutzerinnen/Nutzern zu einem schnellen Überblick verhelfen. Neben der Einsicht in die Bewertungen wird von einigen Portalen auch die Einsicht in Qualitätsberichte von Krankenhäusern ermöglicht. Krankenhäuser müssen, laut GBA (Gemeinsamer Bundesausschuss), seit dem Jahr 2005 regelmäßig Qualitätsberichte veröffentlichen. Die Qualitätsberichte enthalten u. a. Angaben zur Organisationsstruktur, zu fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte und medizinisch-pflegerische Leistungsangebote, zu allgemeinen nicht-medizinischen Serviceangeboten des Krankenhauses, zu der Anzahl der Betten und Fallzahlen des Krankenhauses und zur apparativen Ausstattung (vgl. Gemeinsamer Bundesausschuss, 2011). Die Berichte sollen Patientinnen/Patienten eine Orientierungshilfe bieten. Eine weitere Hilfe, die von einigen Portalen zur Verfügung gestellt werden, bieten Lexika. In diesen können medizinische Fachbegriffe, Erkrankungen und Behandlungen gesucht werden. Es soll für Laien ein Nachschlagewerk sein, welches zu einem besseren Verständnis beitragen soll.

### 2.1.1 Nutzung der Internetportale durch Bürgerinnen und Bürger

Die Mannheimer Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH hat im Auftrag der Kassenärztlichen Bundesvereinigung im Juni 2010 eine Versichertenbefragung mit insgesamt 6 065 deutschen Bürgerinnen/Bürgern durchgeführt. Die Befragung fand in der Form von Telefoninterviews statt. Für die Auswahl der Stichprobe wurden folgende Kriterien festgelegt:

- regional, geschichtete, zweifach gestufte Zufallsauswahl
- Deutsch sprechende Wohnbevölkerung
- im Alter von 18 – 79 Jahren
- nur Menschen in Privathaushalten
- Privathaushalte die über eine Festnetznummer verfügen

Laut der Mannheimer Forschungsgruppe sind die Ergebnisse der Untersuchung repräsentativ für die Deutsch sprechende Wohnbevölkerung (vgl. Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH, 2010, S. 45). Gegenstand dieser Interviews waren Arztbesuche und Arztpraxen, die hausarztzentrierte Versorgung, Notdienst und Krankenhaus, die Neuerungen im Gesundheitssystem und in der Gesundheitspolitik, die Unzufriedenheit mit Ärzten und die individuelle, gesundheitliche Situation der Bürgerinnen/Bürger. In dieser Studie werden lediglich Aussagen zur Suche nach einer Ärztin/einem Arzt gemacht, jedoch nicht zur Suche nach Krankenhäusern.

Die Befragung ergab, dass die meisten Menschen einen Arzt oder eine Ärztin am ehesten über Familie, Freunde und Bekannte suchen. 43% der Bürgerinnen/Bürger befragen ihren Hausarzt oder einen anderen Mediziner zur Facharztsuche. Kofahl und Horak (2010) sowie die Bertelsmann Stiftung (2006) weisen in ihren Berichten auf ähnliche Ergebnisse hin. Um einen Hausarzt zu finden nutzen 14% der Bürgerinnen/Bürger das Internet. Bei der Suche nach einem Facharzt ziehen 17% das Internet als Informationsquelle zu Rate (vgl. Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH, 2010, S. 20). Die Nutzung des Internets zur Suche von Ärztinnen/Ärzten hängt entscheidend vom Alter, von der Bildung und der Staatsbürgerschaft der Bürgerinnen/Bürger sowie von der Ortsgröße ab. Das Internet wird eher von der jüngeren Generation als Informationsquelle genutzt. Bürgerinnen/Bürger über 60 Jahre nutzen diese Quelle weniger. Menschen mit höherem Bildungsabschluss und Einwohner von Großstädten greifen eher auf das Internet zurück.

Deutschsprachige Ausländer suchen eher über das Internet eine Ärztin/einen Arzt, als deutsche Staatsbürgerinnen/Staatsbürger (vgl. Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH, 2010, S. 32f.). „Personen, die häufig zum Arzt gehen, oder Befragte mit einer weniger guten gesundheitlichen Konstitution, informieren sich hingegen nicht häufiger im Netz als Bürgerinnen und Bürger mit gutem Gesundheitszustand oder denjenigen Befragten, die nur selten Arztpraxen aufsuchen.“ (Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH, 2010, S. 33).

Unter dem Thema *Neuerungen im Gesundheitssystem und der Gesundheitspolitik* fiel auch die Arztbewertung im Internet. Die Studie zeigt, dass 6% aller Bürgerinnen/Bürger zwischen 18 und 79 Jahren Arztbewertungsportale im Internet zu Informationszwecken genutzt haben. Weiterhin wird in der Studie aufgeführt, dass 11% der Privat Versicherten und 6% der Gesetzlich Versicherten sich auf Arztbewertungsportalen schon einmal informiert haben. Einer von hundert Befragten gibt an, sich mit einem Beitrag selbst beteiligt zu haben. Bei der Frage nach dem Nutzen von Arztbewertungsportalen antworteten 47%, der Bürgerinnen/Bürger, die die Portale bereits genutzt haben, mit „sehr hilfreich“ bzw. „hilfreich“ und 48% mit „weniger“ bzw. „überhaupt nicht hilfreich“. Wird das Alter mit einbezogen, waren für die Mehrheit der unter 30-Jährigen die Portale „hilfreich“ und für weniger als einem Drittel der über 60-Jährigen „weniger hilfreich“.

Dennoch ist verschiedenen Literaturquellen zu entnehmen, dass das Internet als Informationsquelle zur Wahl von Gesundheitsdienstleistern an Bedeutung gewinnt (vgl. Janßen, 2010, S. 131; Simon, 2010, S. 45; Bertelsmann Stiftung, 2006, S. 29). Ein Grund dafür ist u. a. die schnelle und bequeme Verfügbarkeit und Vielfalt an Informationen im Internet (vgl. Janßen, 2010, S. 131).

### **2.1.2 Vorteile und Nachteile der Internetportale**

Um den Nutzen der Portale kritisch bewerten zu können, sollen nun die Vor- und Nachteile beleuchtet werden. Diese sind aus verschiedenen Literaturquellen zusammengetragen worden.

Ein Vorteil der Internetportale ist, dass die Informationen jederzeit abrufbar sind. Das bedeutet, dass die Nutzung der Portale zeit- und ortsunabhängig ist (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 110). Voraussetzung ist, ein Zugang zu einem internetfähigen Gerät sowie Erfahrungen mit dem Internet.

Dies trifft auf die Mehrheit der Deutschen zu, denn laut Statistischem Bundesamt haben 17% der deutschen Bürgerinnen/Bürger zwischen 16 und 74 Jahren im Jahre 2010 noch nie das Internet genutzt. Vor allem Menschen der Altersgruppe von 55 – 74 Jahren nutzen das Internet nicht (vgl. Statistisches Bundesamt, 2010). Laut Kofahl und Horak (2010) sollen aber in wenigen Jahren nahezu alle Haushalte online sein und sich die stärksten Zuwachsraten in die höheren Jahrgänge verlagern. Weitere Vorteile der Portale sind, der geringe Kostenaufwand, die überwiegende Anonymität der Nutzerinnen/Nutzer der Portale, die Beständigkeit und die im Idealfall gegebene Aktualität der enthaltenen Informationen (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 110). Außerdem erhalten die Gesundheitsdienstleister durch die Abgabe von Bewertungen von Patientinnen/Patienten ein direktes Feedback. Das bietet den Gesundheitsdienstleistern die Möglichkeit ihr Qualitätsmanagement zu verbessern und sich dadurch im Wettbewerb stärker zu positionieren (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 113 ff.). Die Internetportale bieten weiterhin die Möglichkeit einer gezielten Suche nach speziellen Informationen (vgl. Simon, 2010, S. 15). Da, wie unter 2.1.1 bereits aufgeführt, sich die Mehrheit der Bürgerinnen/Bürger bei der Suche nach Gesundheitsdienstleistern an natürliche, soziale Netzwerke (Familie, Freunde, Kollegen) wendet, besteht die Gefahr, dass die Mitglieder des sozialen Netzwerkes nicht die entsprechenden Erfahrungen haben. Zudem muss die/der Suchende über solch ein soziales Netzwerk verfügen. Außerdem besteht die Gefahr, dass die Erfahrungen, die mit nur einem Anbieter gemacht wurden, durch die Angehörigen des sozialen Netzwerkes weitergegeben werden. So bleibt ein Vergleich mit anderen Anbietern aus (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 108). Diese negativen Erscheinungen werden durch Portale abgewendet, da die Portale einen öffentlichen Erfahrungsaustausch sowie eine Ansammlung des Erfahrungswissens bieten (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 105). Als Nachteil der Internetportale ist zu verzeichnen, dass ein Überangebot an Informationen im Internet die Suche nach der gewünschten Information erschwert. Hinzu kommt, dass die Informationsangebote selten einer Qualitätskontrolle unterzogen werden und somit das Risiko besteht, falsche und irreführende Informationen zu erhalten (vgl. Simon, 2010, S. 15). Weiterhin ist unter den negativen Aspekten das Risiko von Missbrauch und Manipulation von Bewertungen aufzuführen. Dies können u. a. Schmähkritik, Beleidigungen und falsche Tatsachenbehauptung sowohl von Patienten als auch von Gesundheitsdienstleistern selbst sein (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 122). Bewertungen können auch durch Angestellte, Angehörige, Freunde etc. der Gesundheitsdienstleister in die Portale eingestellt werden. Die Ärzte werden dann mit großer Wahrscheinlichkeit gut bewertet.

Dadurch wird das Ergebnis der Bewertung verfälscht. Ebenso können Gesundheitsdienstleister ihre Kolleginnen/Kollegen schlecht bewerten, um für sich selbst Vorteile zu erzielen. Das Problem der Beleidigungen, der Schmähekritik und der falschen Tatsachenbehauptung kann durch Missbrauchsmeldungen von Nutzerinnen/Nutzern des Portals angegangen werden. Ob die Nutzerinnen/Nutzer es tatsächlich beurteilen können, wird in Frage gestellt. Dies kann hier aber nicht weiter diskutiert werden, da das Thema den vorgesehenen Rahmen sprengen würde.

Zusätzlich nutzen einige Portale technische Hilfsmittel wie z. B. die Filterung der Bewertungen durch ‚Keyword-Blocking‘ und ‚Blacklists‘. Diese sollen Beleidigungen, Schmähekritik und Schimpfwörter erkennen und dadurch die Veröffentlichung dieser Bewertung verhindert werden (vgl. Kofahl/Horak, 2010, S. 122). Dennoch ist der Schutz vor Manipulation, laut Wisldorf (2011), häufig nicht ausreichend. Ein weiterer Nachteil ist, dass Patientinnen/Patienten, die sich ungerecht behandelt fühlen, sich eher äußern, als Patientinnen/Patienten die zufrieden sind (vgl. Rademacher/Remus, 2010, S. 50; Wisldorf, 2011, S. 20).

## **2.2 Informationsanforderungen an die Portale**

Damit das Informationsangebot von Bürgerinnen/Bürgern genutzt wird und zur Entscheidung für einen Gesundheitsdienstleister beiträgt, müssen die Informationen nutzerfreundlich und vertrauenswürdig sein. Die Vertrauenswürdigkeit hängt dabei entscheidend von der Objektivität und der Unabhängigkeit der Informationen von den Interessen der Leistungserbringer und Kostenträger ab. Um dem Anspruch der Nutzerfreundlichkeit gerecht zu werden, müssen Patienteninformationen leicht zugänglich, übersichtlich dargestellt und einfach verständlich sein. Die übersichtliche Gestaltung ist notwendig, damit wertvolle Informationen ohne weiteres erkennbar sind und die Wirksamkeit der Nutzung der Informationen zum Tragen kommt (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2006). Wie bereits erwähnt, sollten Informationsangebote im Internet für alle Menschen zugänglich sein. Das setzt voraus, dass die Internetseite barrierefrei ist. Um die Barrierefreiheit zu gewährleisten, müssen die Portale über Funktionen, die einen barrierefreien Zugang bzw. die barrierefreie Nutzung der Internetseite für Menschen mit Behinderung ermöglichen, verfügen.

Zu diesen Funktionen zählen u. a. die veränderbare Schriftgröße, die Einstellung der Kontraste, eine Sprachausgabe, eine Alternative zur Maus und eine Vergrößerungshilfe wie beispielsweise eine Lupe (vgl. Griebmann - WEB for ALL)<sup>5</sup>. Weiterhin müssen die enthaltenen Informationen dem Vorwissen der Nutzer angepasst sein, sodass sie verstanden und verwertet werden können. Weitere Ansprüche, welche für die Nutzerinnen/Nutzer unverzichtbar sind, sind neben Sach- und Leistungsinformationen auch Erfahrungsberichte anderer Patienten und Austauschmöglichkeiten. Außerdem sollte das Informationsangebot Seriosität ausstrahlen, um das Vertrauen der Nutzerinnen/Nutzer zu erlangen. Es muss Auskunft über die von Patientinnen/Patienten gewünschten Informationen gegeben werden (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2006).

### **2.3 Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger**

Zum Bedarf und zu den Bedürfnissen der Patientinnen/Patienten an Informationen mangelt es derzeit noch an Erkenntnissen und Untersuchungen. In der Literatur wird lediglich Auskunft über die Erwartungshaltung und die Präferenzen der Patientinnen/Patienten in Bezug auf die Krankenhausversorgung gegeben. Die Bertelsmann Stiftung (2006) hat diese Präferenzen und die Erwartungshaltung ausführlich zusammengefasst. Über diese möchten Patientinnen/Patienten, laut Bertelsmann Stiftung, ausführlich informiert werden, um ein passendes Krankenhaus zu finden. Demnach legen die Patientinnen/Patienten großen Wert auf Vertrauenswürdigkeit, auf fachliche Expertise und Kompetenz, auf das Verhältnis bzw. die Beziehung zum Patienten, auf Kommunikation und Information, auf die Organisation und das Management der Krankenhausversorgung sowie auf die Umgebungsgestaltung und die Atmosphäre. Der Grad der Vertrauenswürdigkeit hängt von der fachlichen Kompetenz, dem Verhältnis zum Patienten, der Kommunikation und Information sowie der Organisation ab. Patientinnen/Patienten erwarten eine hohe fachliche Kompetenz. Darunter sind eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung, eine qualifizierte pflegerische Versorgung und eine gute Patientenbetreuung zu verstehen. Weiterhin ist Patientinnen/Patienten ein gutes Verhältnis zu den Gesundheitsdienstleistern wichtig. Sie wünschen sich besonders als Individuum ernst genommen und respektiert zu werden. Ebenso ist ein respektvoller Umgang miteinander von großer Bedeutung. Bedeutsam ist für Patientinnen/Patienten vor allem die Kommunikation und Information.

---

<sup>5</sup> WEB for ALL: ist ein privater Dienstleister, der aus einem sozialen Projekt des Vereins zur beruflichen Integration und Qualifizierung (Vbl e.V.) entstand (vgl. Griebmann-WEB for ALL).

Sie wollen u. a. über die Erkrankung, die Diagnoseverfahren, die Behandlung und die Komplikationen allumfassend aufgeklärt werden (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2006, S. 9ff.). Aufgrund der Vielzahl an diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten in der Medizin, die sich auf unterschiedliche Weise auf das Leben des Patienten auswirken, ist es unerlässlich die Patientinnen/den Patienten aufzuklären. Die Patientin/der Patient muss in die Entscheidung, was für ihn das richtige ist und was in Bezug auf seinen Lebensstil umsetzbar und vereinbar ist, einbezogen werden (vgl. Dierks et al., 2006, S. 16). Die Patientinnen/Patienten erwarten weiterhin eine gute Organisation bzw. ein gutes Management der Krankenhausversorgung. Unter diesem Aspekt sind u. a. kurze Wartezeiten, Beständigkeit in Bezug auf das Personal und die Versorgung, Transparenz hinsichtlich der Abläufe und ein guter Service, dazu zählen eine qualitativ hochwertige Verpflegung sowie Erholungs- und Freizeitmöglichkeiten, zu verstehen. Wie zuvor erwähnt, spielt die Nähe der Versorgungseinrichtung zum Wohnort für Patientinnen/Patienten eine besondere Rolle. Die Erreichbarkeit der Arztpraxis oder des Krankenhauses ist, laut Kofahl und Horak (2010) das Erstkriterium, nach dem gesucht wird. Dies bezieht sich sowohl auf die Anbindung mit PKW o. ä. als auch auf die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel. Patientinnen/Patienten suchen Arztpraxen und Krankenhäuser meist nahe der Wohnung oder des Arbeitsplatzes. Außerdem ist eine behindertengerechte und barrierefreie Gestaltung erwünscht (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2006 S. 22f.).

In einer Studie von Garaedts 2006 wurde ebenfalls die Informationsnachfrage der Patientinnen/Patienten zur Auswahl eines Krankenhauses untersucht. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Patientinnen/Patienten Auskünfte über die Qualifikationen der Ärzte und Pflegekräfte, über die ‚Prozessqualität‘ (z. B. Sauberkeit), die Behandlung nach den neuesten medizinischen Verfahren, die Freundlichkeit, die Einbeziehung des Patienten in die Behandlung und Auskünfte zur Ergebnisqualität (z. B. Patientenzufriedenheit) wünschen (vgl. Simon, 2010, S. 48). Damit die Patienteninformationsangebote von Bürgerinnen/Bürgern genutzt werden und für sie relevant sind, müssen die hier aufgeführten Anforderungen und die Informationsbedürfnisse der Patientinnen/Patienten berücksichtigt werden.

Um den Nutzen der Portale für die Bürgerinnen/Bürger zu ermitteln, spielen die Informationen aus Kapitel 2.2 und 2.3 eine wesentliche Rolle. Die Informationsanforderungen und der Informationsbedarf der Bürgerinnen/Bürger fließen in den Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung der Portale ein. So kann sichergestellt werden, dass die Qualitätsprüfung auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen/Bürger abzielt.

## 3 Methodik

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen der Erstellung des Kriterienkatalogs zur Bewertung der Portale und die Durchführung der Bewertung der Internetportale beschrieben.

### 3.1 Allgemeine Beschreibung

Einige Internetportale wurden bereits von der Stiftung Warentest, dem Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (äzq), der Verbraucherzentrale Hamburg und von getestet.de bewertet. Die Stiftung Warentest bewertete im Jahr 2007 Krankenhausportale und im Jahr 2011 Arztportale. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat 2006 und 2009 sowie die Fachhochschule Hannover im Jahre 2009 Krankenhausportale bewertet. Getestet.de bewertete 2011 Arztportale, ebenso wie das äzq 2010.

Dennoch macht es Sinn, eine erneute Bewertung der Portale vorzunehmen. Die Portale werden ständig weiterentwickelt, verschwinden von der Bildfläche, ändern ihren Namen oder es entstehen neue. Hinzu kommt, dass die Stiftung Warentest, getestet.de, das äzq und die Fachhochschule Hannover eine Auswahl von Internetportalen getestet haben. Beispielsweise wurden von der Stiftung Warentest 9 und von getestet.de 6 Arztportale getestet. Im Internet sind weitaus mehr Portale zu finden. Weiterhin unterscheiden sich die Qualitätskriterien, die zur Bewertung der Portale herangezogen wurden in ihrer Anzahl und in ihrem Inhalt. Die Stiftung Warentest, getestet.de und die Fachhochschule Hannover bewerteten die Portale aus Sicht der Patientinnen/Patienten, ebenso wie die Verbraucherzentrale Hamburg. Das äzq entwickelte im Auftrag der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung einen Anforderungskatalog mit 40 Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale (vgl. Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung, 2011, S. 2). Hierfür wurden Qualitätskriterien sowohl aus Sicht der Ärzte als auch aus Sicht der Patienten für die Bewertung herangezogen.

Die in der vorliegenden Arbeit durchgeführte Bewertung der Portale bezieht sich sowohl auf Arztportale als auch auf Krankenhausportale und erfolgte aus Sicht der Patientinnen/Patienten. Bewertet wurden die Portale anhand von insgesamt 42 Qualitätskriterien. Neben den Qualitätskriterien wurden Suchkriterien ausgewählt, um die Portale auf die Anzahl der Treffer und die Genauigkeit der Treffer zu testen.

Es wurden, durch eine ausführliche Recherche, 63 Portale im Internet gefunden. Von denen 37 Portale bewertet wurden. Die restlichen 26 Portale wurden aus verschiedenen Gründen nicht in die Bewertung mit einbezogen. Gründe dafür waren z. B., dass einige Portale die Suchmaschine anderer Portale nutzen, nur die Suche nach ausgewählten Fachärzten möglich ist, nur ausgewählte Krankenhäuser vorgestellt werden oder nur die Suche in einer bestimmten Region bzw. Stadt angeboten wird. Von den 37 bewerteten Portalen gehören 14 zu den Arztportalen und 16 zu den Krankenhausportalen. Die restlichen 7 Portale bieten die Suche (und einige auch die Bewertung) von Krankenhäusern und von Ärztinnen/Ärzten an.

### 3.2 Entwicklung des Kriterienkataloges zur Bewertung

Um einen Überblick zu erhalten, wurden die bereits vorhandenen Qualitätskriterien von der Stiftung Warentest, dem äzq, der Fachhochschule Hannover, der Verbraucherzentrale Hamburg und von getestet.de in einer Tabelle aufgelistet. Danach wurden die Kriterien zusammengefasst und nach der Relevanz für Patientinnen/Patienten geordnet. Die Bedeutung der Qualitätskriterien resultiert aus den Erfahrungen der Abteilung *Gesundheit und Patientenschutz* der Verbraucherzentrale Hamburg, die sie durch die tägliche Patientenberatung und durch Gespräche mit Patientinnen/Patienten, Versicherten, Ratsuchenden und Bürgerinnen/Bürgern gesammelt hat. Die ausgewählten Kriterien wurden um weitere 8 Kriterien ergänzt. Diese wurden ebenfalls als wichtige Kriterien aus Patientensicht angesehen und daher in die Liste der Qualitätskriterien aufgenommen. Die Auflistung der Kriterien und die dazugehörigen Quellen sind dem Anhang I zu entnehmen.

Der Kriterienkatalog unterteilt sich in 3 große Bereiche. Das sind die Bereiche *Allgemeine Qualitätskriterien*, *Qualitätskriterien für Suchportale* und *Qualitätskriterien für Bewertungsportale*. Die allgemeinen Qualitätskriterien finden in der Bewertung der Suchportale sowie in der Bewertung der Such- und Bewertungsportale Anwendung. Die Qualitätskriterien für Suchportale beziehen sich auf die Suchfunktion aller Portale. Die Qualitätskriterien für Bewertungsportale finden nur bei den Portalen Anwendung, die eine Bewertungsfunktion haben. Diese 3 Bereiche werden weiter untergliedert.

Die allgemeinen Qualitätskriterien unterteilen sich in die vier Untergruppen *Identität, Seriosität und Unabhängigkeit; Aktualität und Quellen; Angaben zur Qualität* und die *Benutzerfreundlichkeit*.

Zu den Qualitätskriterien für die Suchportale zählen die *Suchmöglichkeiten*, die *Vollständigkeit des Verzeichnisses*<sup>6</sup>, die *Suche nach Hotel- und Serviceleistungen der Krankenhäusern* und die *Angabe der Zulassung der Ärztinnen/Ärzte für die vertragsärztliche Versorgung*. Für die Qualitätskriterien der Bewertungsportale wurden fünf Untergruppen ausgewählt. Dies sind die *Möglichkeit der Sortierung der Trefferliste*, die *Transparenz des Bewertungsverfahrens*, die *Vollständigkeit (Anzahl) der Bewertungen*, die *Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation von Bewertungen* und die *Qualität des Bewertungsfragebogens*.

Nachdem die Auswahl der Qualitätskriterien feststand, wurde die Anzahl der zu erreichenden Punkte für die jeweiligen Kriterien festgelegt. Mit Ausnahme von 3 Qualitätskriterien kann für jedes Kriterium 1 Punkt erreicht werden. Das bedeutet, dass bei Erfüllen dieses Kriteriums das Portal einen Punkt erhält und bei Nichterfüllung keinen Punkt. Hat ein Portal das Qualitätskriterium nur zur Hälfte erfüllt, erhält es dafür 0,5 Punkte. Die Qualitätskriterien, bei denen mehr Punkte erreicht werden konnten, sind die *Vollständigkeit des Verzeichnisses*, die *Vollständigkeit der Bewertungen* und die *Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer Ärztin/eines Arztes/eines Krankenhauses durch dieselbe Person*. Um die Vollständigkeit des Verzeichnisses beurteilen zu können, wurde die Anzahl aller Krankenhäuser und aller niedergelassenen Ärzte in Deutschland ermittelt. Hierfür wurden die Angaben der Bundesärztekammer (2010) und des Statistischen Bundesamtes (2010) herangezogen. Demnach existieren 2 065 Krankenhäuser und 124 685 niedergelassene Ärzte in Deutschland. Die Anzahl der Einträge in den Portalen wurde mit der Anzahl der existierenden Krankenhäuser und Ärzte in Deutschland verglichen. Die Punkte wurden entsprechend den Prozentsätzen der eingetragenen Krankenhäuser und Ärztinnen/Ärzte in den Verzeichnissen der Portale, gemessen an der Gesamtzahl, vergeben. Eine detaillierte Darstellung ist den beiden folgenden Tabellen zu entnehmen.

---

<sup>6</sup> Vollständigkeit des Verzeichnisses: Das Verzeichnis eines Portals ist vollständig, wenn alle niedergelassenen Ärzte und alle Krankenhäuser in Deutschland enthalten sind (siehe Tabelle 1 und 2).

Prozent	Anzahl	Punkte
100%	>2.000	6
80%	>1 600 – 2 000	5
60%	>1 200 – 1 600	4
40%	>800 – 1 200	3
20%	>400 – 800	2
<20%	<400	1

**Tabelle 1: Punktevergabe nach der Anzahl der eingetragenen Krankenhäuser in den Portalen, gemessen an der Gesamtzahl der Krankenhäuser in Deutschland 2010 (Quelle: Eigene Darstellung)**

Prozent	Anzahl	Punkte
100%	>124 000	6
80%	>99 000 – 124 000	5
60%	>74 000 – 99 000	4
40%	>49 000 – 74 000	3
20%	>25 000 – 49 000	2
<20%	<25.000	1

**Tabelle 2: Punktevergabe nach der Anzahl der eingetragenen Ärzte in den Portalen, gemessen an der Gesamtzahl der niedergelassenen Ärzte in Deutschland 2010 (Quelle: Eigene Darstellung)**

Wie bereits aufgeführt, wurden neben den Qualitätskriterien auch Suchkriterien zur Bewertung der Portale herangezogen. Dabei handelt es sich um eine Erkrankung, eine Behandlungsmethode, ein Fachgebiet und ein Symptom. Es wurde nach der Erkrankung Karpaltunnelsyndrom<sup>7</sup>, der Behandlungsmethode Leistenbruchoperation, dem Fachgebiet Augenheilkunde und dem Symptom Rückenschmerzen gesucht. Um die Trefferliste einzugrenzen, wurden zu den jeweiligen Suchkriterien die Städte Hamburg, mit der Postleitzahl 20099 und Schwerin, mit der Postleitzahl 19053 angegeben. Die Auswahl der Suchkriterien fand in Absprache mit der Verbraucherzentrale Hamburg statt. Dabei lag das Augenmerk darauf, dass alle Arten von Suchkriterien vertreten sind, nach denen gesucht werden kann.

<sup>7</sup> Karpaltunnel: Kanal im Bereich der Handwurzelknochen (vgl. Duden,2011).  
Karpaltunnelsyndrom: durch Druckschädigung des Nervens im Karpaltunnel hervorgerufener Schwund des Daumenballens (vgl. Reuter, 2005).

Außerdem wurde es als wichtig erachtet, dass nach einem Fachbegriff und einer mit chronischen Symptomen einhergehenden Erkrankung (Karpaltunnelsyndrom), nach einem für Laien verständlichen Begriff (Leistenbruchoperation), nach einem häufigem und chronischem Symptom (Rückenschmerzen)<sup>8</sup> sowie einem Fachgebiet (Augenheilkunde) gesucht werden kann. Ausschlaggebend war, dass die Symptome der Erkrankung Karpaltunnelsyndrom und das Symptom Rückenschmerzen chronisch sind, da die Portale bei akuten Gesundheitsbeschwerden kaum genutzt werden können. Bei der Auswahl der Städte war es bedeutsam, dass es eine Großstadt (Hamburg) und eine Kleinstadt (Schwerin) ist. Da die Verbraucherbroschüre für Hamburger Bürgerinnen/Bürger erstellt wurde, war es naheliegend die Stadt Hamburg in die Suche einzubeziehen. Die Suchbegriffe wurden zusammen mit der Postleitzahl und/oder dem Ort in die Suchoptionen der Portale eingegeben, um die Portale auf die Anzahl der Treffer, die Richtigkeit der Treffer, das Vorhandensein des Suchkriteriums und die Vollständigkeit der Bewertungen zu testen.

Die Vollständigkeit der Bewertungen wurde anhand der erzielten Trefferliste beurteilt. Dafür wurden alle abgegebenen Bewertungen pro Ärztin/Arzt oder Krankenhaus die  $\geq 5$  waren gezählt und ins Verhältnis zur Gesamtzahl aller erzielten Treffer gesetzt. Es wurden ausschließlich Bewertungen ab einer Anzahl  $\geq 5$  in die Berechnung miteinbezogen, da eine höhere Anzahl an Meinungsäußerungen aussagekräftiger ist als Einzelmeinungen und die Wahrscheinlichkeit höher ist, die gleichen Erfahrungen zu machen, wie andere Patienten. Je mehr Bewertungen vorliegen, desto wahrscheinlicher ist es, sich ein annähernd objektives Bild machen zu können. Die daraus resultierenden Punkte können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Prozent	Punkte
100% und mehr	6
80% - < 100%	5
60% - <80%	4
40% - <60%	3
20% - <40%	2
<20%	1

**Tabelle 3: Punktevergabe nach der Anzahl der Bewertungen in den Portalen (Quelle: Eigene Darstellung)**

<sup>8</sup> Laut Gesundheitsberichterstattung des Bundes (2012) litten in den Jahren 2008/2009 ca. 20% der Deutschen an chronischen Rückenschmerzen.

Das dritte Qualitätskriterium, bei dem mehr als 1 Punkt erreicht werden kann, sind die *Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer Ärztin/eines Arztes oder eines Krankenhauses durch dieselbe Person*. Zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen können von den Portalbetreibern verschiedene Methoden eingesetzt werden. Für die Bewertung wurden 5 Methoden ausgewählt. Dies sind die Plausibilitätsprüfung, die Speicherung der IP-Adresse, die Registrierung der Nutzer mit Namen, die Registrierung der Nutzer mit E-Mail-Adresse und die Rücksendung eines Bestätigungslinks an die E-Mail-Adresse. Wendet ein Portal alle Methoden an, erhält es 5 Punkte. Werden beispielsweise nur 2 Methoden zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen angewendet, so erhält das Portal 2 Punkte.

Die erreichbare Punktzahl der Allgemeinen Qualitätskriterien beläuft sich auf 16 Punkte. In der Kategorie Qualitätskriterien für Suchportale können 17 Punkte erreicht werden und in der Kategorie Qualitätskriterien für Bewertungsportale 22 Punkte. Daraus ergibt sich, dass Suchportale maximal 33 Punkte erreichen können und Bewertungsportale 55 Punkte. Die Bewertungsportale können 55 Punkte erreichen, weil sie neben der Bewertung zusätzlich die Suche anbieten.

## 4 Ergebnis

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Bewertung der Internetportale zusammengefasst dargestellt. Eine übersichtliche Darstellung der einzelnen Ergebnisse der jeweiligen Portale ist der CD-ROM im Anhang zu entnehmen.

### 4.1 Allgemeine Qualitätsprüfung der Portale

Von den 37 bewerteten Portalen geben 19 Portale Auskunft über die Art der Finanzierung. Die übrigen Internetportale geben darüber keine Auskunft. Nahezu alle Portale verfügen über ein Impressum mit E-Mail-Adresse, Name des Anbieters und Identität des Betreibers. 13 von 37 Portalen geben an, unabhängig von den Interessen der Leistungserbringer und Kostenträger zu sein. Lediglich 2 Portale sichern ihre Unabhängigkeit ab. Dabei handelt es sich um die beiden Portale der Bertelsmann Stiftung, die im Kapitel 2.1 bereits erwähnt wurden. Die Unabhängigkeit dieser beiden Portale wird durch Patienten- und Verbraucherorganisationen sichergestellt. Die meisten Portale (34) trennen ihren Inhalt von der angezeigten Werbung oder sind sogar werbefrei. Bei 24 Portalen sind die Datenschutzerklärungen und/oder das Telemediengesetz<sup>9</sup> für die Verbraucher einfach zu finden. Weniger als die Hälfte der Portale geben Auskunft über die Aktualität der Einträge in das Verzeichnis und/oder der abgegebenen Bewertungen der Patientinnen/Patienten. Ebenso geben weniger als die Hälfte der Portale die Bezugsquelle der Einträge in das Verzeichnis an. Bei allen anderen Portalen lässt sich nicht erkennen, woher die Daten stammen.

Angaben zur organisatorischen Qualität wie beispielsweise die Art der Terminvergabe (z. B. per E-Mail, per Fax oder telefonisch), die ungefähre Dauer der Wartezeit, der Grad der Barrierefreiheit (z. B. rollstuhlgerechte Praxis, Behindertenparkplätze) und die angebotenen Sprechstunden (z. B. Abendsprechstunden, Wochenendsprechstunden) machen 5 Portale. 6 Portale erhielten für dieses Qualitätskriterium 0,5 Punkte. Da bei 5 Portalen die Angaben zur organisatorischen Qualität über die Bewertungen der Patienten eingesehen werden können, sie aber nicht, wie bei den anderen 5 Portalen extra aufgeführt sind. Das 6. Portal erhielt 0,5 Punkte, da Angaben zur Organisation von den eingetragenen Krankenhäusern selbst angegeben werden können, wenn sie Zusatzeinträge beantragen. Bei 12 Portalen können die Qualitätsberichte der Krankenhäuser eingesehen werden.

---

<sup>9</sup> Das Telemediengesetz enthält die rechtlichen Bestimmungen für digitale Medien (Telemedien) (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2010).

Den Qualitätsberichten können Angaben zur medizinisch/pflegerischen Qualität entnommen werden. 7 Arztportale erhielten für die Angaben zur medizinisch/pflegerischen Qualität 0,5 Punkte, da diese von den Ärztinnen/Ärzten selbst zusätzlich eingetragen werden können. Dies setzt voraus, dass die Ärztinnen/Ärzte sich bei dem jeweiligen Portal angemeldet haben müssen, um ihr Profil zu ändern. Diese Profiländerung ist bei den meisten Portalen kostenpflichtig. Weitere 2 Portale, die auf Ärzte sowie auf Krankenhäuser ausgerichtet sind, erhielten ebenfalls 0,5 Punkte. Das wird dadurch begründet, dass diese beiden Portale einzig durch die Qualitätsberichte der Krankenhäuser Angaben zur medizinisch/pflegerischen Qualität enthalten. Für Ärztinnen/Ärzte werden keine Angaben gemacht. Jedes Portal erhielt einen Punkt für die in einfacher Sprache dargestellten Texte und Inhalte. Der Inhalt aller Portale ist für Laien leicht verständlich dargestellt. Bei einem Großteil der Portale (34) ist die Suchmaschine leicht bedienbar sowie der Vorgang der Bewertung einfach verständlich. Manche Portale enthalten sogar eine Bedienungsanleitung für das gesamte Angebot des Portals. Es wird ein Überblick über sämtliche Funktionen des Portals gegeben. 32 Portale punkteten mit der Überschaubarkeit der Webseite. 2 Portale erhielten für die Überschaubarkeit 0,5 Punkte. Weniger als die Hälfte der Portale weist ein Lexikon, in dem medizinische Fachbegriffe erklärt werden, vor. 22 von 37 Portalen verfügen über eine Suchhilfe. Diese Suchhilfe soll Nutzern Tipps für eine effektive Suche geben bzw. eine Anleitung für die Benutzung der Suchmaschine darstellen. Lediglich 2 Portale erhielten für das Kriterium *barrierefreier Zugang zur Internetseite* 1 Punkt. Eines der beiden Portale ist *imedo*, welches das Kriterium durch eine veränderbare Schriftgröße, einen veränderbaren Kontrast, eine Vergrößerungshilfe (Lupe) und eine vereinfachte Darstellung erfüllt. Das zweite Portal ist die *Arzt.Weisse-Liste* der Bertelsmann Stiftung. Dieses Portal wurde vom WEB for ALL auf Barrierefreiheit nach gültiger Barrierefreier Informationstechnik-Verordnung (BITV) überprüft. 5 Portale erhielten auch hier 0,5 Punkte, da lediglich die Schriftgröße verändert werden kann.

Alle 37 Portale erhielten im Durchschnitt 9 von 16 möglichen Punkten. Das beste Portal dieser Kategorie ist mit 15 Punkten die *Arzt.Weisse-Liste*. Das Portal mit den wenigsten Punkten (4) ist *doctoronline*.

## 4.2 Qualität der Suchfunktion in den Portalen

Fast alle Portale (35) erlauben die Suche nach dem Fachgebiet der Ärztin/des Arztes bzw. nach der Fachabteilung des Krankenhauses. 2 Portale haben für dieses Qualitätskriterium 0,5 Punkte erhalten. Die *Weisse Liste* bietet keine direkte Suche nach dem Fachgebiet an. Wird das Fachgebiet trotzdem in das Textfeld eingeschrieben, erscheint eine Auswahl von Erkrankungen. Bei dem Portal *Arzt-Atlas* ist die Suche nach dem Fachgebiet ausschließlich bei den Ärztinnen/Ärzten möglich. Krankenhäuser können in diesem Portal nicht nach dem Fachgebiet gesucht werden. Alle 37 Portale bieten die Suche nach dem Ort an. Bei 34 Portalen kann die Suche nach der Postleitzahl erfolgen. 1 Portal erhielt für die Suche nach der Postleitzahl 0,5 Punkte, da eine Übersicht mit den ersten beiden Ziffern der Postleitzahl aufgeführt ist und nicht, wie bei den anderen Portalen, direkt die komplette Postleitzahl eingegeben werden kann. 7 Portale ermöglichen eine geografische Suche (die Suche über eine bildlich dargestellte Landkarte). Auf den Landkarten können entweder die Bundesländer oder sogar die einzelnen Städte ausgewählt werden. Die Suche nach Gesundheitsdienstleistern durch die Eingabe des Krankheitsbildes lassen 15 von 37 Portalen zu. 14 dieser 15 Portale erlauben sowohl die Suche nach deutschen als auch nach lateinischen Bezeichnungen für Erkrankungen. Nach der Behandlungsmethode können Gesundheitsdienstleister durch 13 Portale gesucht werden. Ein Portal erhielt für die Qualitätskriterien *Suche nach Krankheitsbild* und *Suche nach der Behandlungsmethode* jeweils 0,5 Punkte, da diese Angaben in einem festgelegten Katalog auszusuchen sind und bei weitem nicht alles enthalten ist. 3 Portale bieten als visuelle Suchfunktion eine Darstellung des menschlichen Körpers an. Über diesen können einzelne Organe oder Körperteile bzw. Körperregionen angeklickt und so vereinfacht nach Krankheiten oder Behandlungsmethoden gesucht werden.

Ein Portal erhielt 0,5 Punkte, da diese Art von Suche ausschließlich bei Ärztinnen/Ärzten durchgeführt werden kann und nicht bei Krankenhäusern. Über Kombinationsmöglichkeiten der einzelnen Suchoptionen verfügen alle 37 Portale. Durch die Kombination mehrerer Suchoptionen kann die Suche verfeinert und dadurch gezielte Treffer erlangt werden. 23 Portale machen Angaben zur Entfernung der Praxis/des Krankenhauses zum angegebenen Ort des Nutzers. 28 Portale geben Auskunft über die Anzahl der enthaltenen Arzteinträge bzw. der enthaltenen Krankenhauseinträge. 25 der 28 Portale haben laut ihrer Angaben, ein vollständiges Verzeichnis und erhalten aufgrund dessen 6 Punkte. 2 der 28 Portale erhalten 5 Punkte, da sie zu 80% vollständig sind.

1 Portal erreicht mit 60%iger Vollständigkeit 4 Punkte. Da dieses Kriterium nicht direkt überprüfbar ist, stützt sich die Bewertung auf die Angaben, die die jeweiligen Portale machen. Das Qualitätskriterium *Angaben zu Hotel- und Serviceleistungen* bezieht sich auf die Portale, die die Suche nach Krankenhäusern anbieten. Dabei handelt es sich um Angaben wie beispielsweise die Ausstattung des Patientenzimmers, die Ausstattung des Krankenhauses mit einer Bibliothek, Cafeteria, Internetzugang, Schwimmbad etc. und kulturelle Angebote. Angaben zu Hotel- und Serviceleistungen machen 9 der 23 Portale, die die Suche nach Krankenhäusern anbieten. Angaben zu Hotel- und Serviceleistungen sind auch den Qualitätsberichten zu entnehmen. 2 Portale erhielten 0,5 Punkte, da diese Angaben nur dann aufgeführt sind, wenn die Krankenhäuser selbst ihr Profil geändert haben. Das letzte Qualitätskriterium dieser Kategorie bezieht sich lediglich auf die Arztportale. Das Kriterium verlangt die Angabe der Zulassung der Ärztinnen/Ärzte für die vertragsärztliche Versorgung. Diese Angabe ist besonders für gesetzlich Versicherte relevant. Daran können die Patienten erkennen, ob dieser Arzt sie, als gesetzlich Krankenversicherter, behandeln darf. Diese Auskunft wird von 5 Portalen gegeben.

Alle 37 Portale erhielten im Durchschnitt 11 von möglichen 17 Punkten. Das Portal mit den meisten Punkten ist die *Arzt-Auskunft*. Es erreichte 16,5 Punkte +1 Punkt. Das Portal erlaubt die Suche sowohl von Ärztinnen/Ärzten als auch von Krankenhäusern. Es erhielt für die beiden Qualitätskriterien, welche nur auf Krankenhausportale und nur auf Arztportale ausgerichtet sind, jeweils 1 Punkt. Portale die ebenfalls die Suche nach Ärztinnen/Ärzten als auch die Suche nach Krankenhäusern ermöglichen, erfüllten entweder eines der beiden Qualitätskriterien oder keines der beiden. Das Portal mit der geringsten Anzahl an Punkten ist der *Arzt-Atlas*. Es erreichte u. a. aufgrund der fehlenden Angabe der Vollständigkeit der Einträge 3,5 Punkte.

### 4.3 Qualität der Bewertungsfunktion in den Portalen

Diese Kategorie des Kriterienkataloges bezieht sich ausschließlich auf die Bewertungsportale. Von den 37 bewerteten Portalen sind 16 Bewertungsportale. Das bedeutet, dass sich die Anzahl der erfüllten Qualitätskriterien nicht mehr auf 37 Portale, sondern auf 16 Portale bezieht.

5 von 16 Portalen ermöglichen es, die Trefferliste nach der Wohnortnähe bzw. dem angegebenen Ort zu sortieren. So ist der erste angezeigte Treffer näher am angegebenen Ort, als der letzte Treffer. Ein Portal lässt nicht die Sortierung der Treffer nach der Nähe zum angegebenen Ort zu, sondern die Sortierung der Treffer nach der Postleitzahl. Somit erhielt dieses Portal 0,5 Punkte. Die Sortierung der Trefferliste nach der Anzahl der Bewertungen ermöglichen ebenfalls 5 Portale. Nach bester Bewertung können die Treffer bei 6 Portalen sortiert werden. Bei der Verständlichkeit des Bewertungsverfahrens punkteten alle 16 Portale und erhielten somit 1 Punkt. Für die Eindeutigkeit der Bewertungskriterien bekamen 13 Portale 1 Punkt. Ein einziges Portal erreichte bei der Vollständigkeit der Bewertungen mehr als 100% und erhielt damit 6 Punkte. Ein weiteres Portal erreichte bei der Vollständigkeit der Bewertungen ca. 12% und erhielt dadurch 1 Punkt. Die restlichen 14 Portale erhielten für dieses Qualitätskriterium keinen Punkt, da sie zu wenige Bewertungen enthalten. Bei 10 Portalen ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsfälle zu finden. Die Nutzerinnen/Nutzer des Portals können z. B. durch einen Missbrauchsbutton die in Bewertungen entdeckten Beleidigungen o. ä. dem Betreiber des Portals melden. Die Portale erhielten für die Erfüllung des Kriteriums 1 Punkt. Bei einem Portal ist eine Mindestanzahl an Bewertungen notwendig, bevor diese veröffentlicht werden. Dabei handelt es sich um das Portal *Arzt.Weisse-Liste*. Bei diesem Portal werden die Bewertungen erst veröffentlicht, wenn mindestens 10 Bewertungen pro Ärztin/Arzt abgegeben wurden. Das Portal begründet dieses Vorgehen damit, dass die Zuverlässigkeit der Ergebnisse sichergestellt und der Einfluss von Einzelmeinungen begrenzt wird (vgl. Bertelsmann Stiftung, 2011). Dafür erhielt das Portal 1 Punkt. Alle anderen Portale veröffentlichen die Bewertungen schon ab der ersten Bewertung. 5 Portale erhielten für die redaktionelle Überprüfung der Freitextfelder vor Veröffentlichung 1 Punkt. Diese Überprüfung soll Ärztinnen/Ärzten und auch Krankenhäuser vor Beleidigungen, Schmähkritik und Diskriminierung schützen. 2 Portale führen die Überprüfung der Freitextfelder stichprobenartig durch und erhielten aufgrund dessen 0,5 Punkte.

1 Portal überprüft die Bewertungen in Freitextfeldern auf Beleidigungen, Schmähkritik und Diskriminierung, wenn anonyme Nutzerinnen/Nutzer eine Bewertung abgeben. Bei registrierten Nutzerinnen/Nutzern erfolgt eine Überprüfung, wenn der Betreiber durch andere Nutzerinnen/Nutzer oder der bewerteten Ärztin/dem bewerteten Arzt auf einen Verdacht des Missbrauchs hingewiesen wird. Dieses Portal erhielt ebenfalls 0,5 Punkte. Bei dem Qualitätskriterium *Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen eines Arztes/Krankenhauses durch dieselbe Person* können die Portale maximal 5 Punkte erreichen. 6 Portale erreichten 3 Punkte, 5 Portale 2 Punkte, 1 Portal 1,5 Punkte, 3 Portale 1 Punkt und 1 Portal 0 Punkte. Am meisten (11-mal) nutzen die Portalbetreiber als Maßnahme gegen die Mehrfachbewertung die Registrierung der Nutzer mit einer E-Mail-Adresse. 10 Portalbetreiber überprüfen die Gültigkeit der E-Mail-Adresse, indem sie einen Link an diese Adresse versenden und der Nutzer des Portals erst nach der Bestätigung des Links eine Bewertung abgeben kann. 6 Portalbetreiber führen eine Plausibilitätsprüfung durch. 4 Portale setzen auf die Registrierung der Nutzerinnen/Nutzer mit dem Namen und 1 Portal speichert die IP-Adresse. Die Speicherung der IP-Adresse wird vom Portal vdek-Arztlotse vorgenommen. Das Portal weist mit folgendem Satz daraufhin: „Die IP des Nutzers wird tagesaktuell in Logfiles anonymisiert abgelegt.“ (Verband der Ersatzkassen e. V.).

Um die Qualität des Bewertungsfragebogens der Internetportale einschätzen zu können, wurden die einzelnen Fragebögen inhaltlich untersucht. Ausschlaggebend war, dass organisatorische, medizinisch-pflegerische sowie kommunikative Fragen enthalten sind. Jeweils 15 von 16 Portalen haben in ihren Bewertungsfragebögen organisatorische Fragen, wie beispielsweise Fragen zur Wartezeit und zur Terminvergabe, sowie kommunikative Fragen, wie beispielsweise Fragen zur Aufklärung der Patientin/des Patienten über die Therapie, enthalten. 10 Portale haben in ihrem Bewertungsfragebogen medizinisch-pflegerische Fragen wie beispielsweise Fragen zum Behandlungsergebnis, enthalten.

Die Portale erhielten im Durchschnitt 9 von 22 erreichbaren Punkten. Die meisten Punkte (12,5) in dieser Kategorie erhielt das Portal *Arzt.Weisse-Liste*. Die wenigsten Punkte (3,5) erhielt das Portal *yourFirstmedicus*.

Da die Bewertung bei 21 Suchportalen und bei 16 Such- und Bewertungsportalen durchgeführt wurde, konnten 21 Portale maximal 33 Punkte erreichen und 16 Portale maximal 55 Punkte. Die 21 Suchportale erhielten im Durchschnitt 17 Punkte, was gerade einmal die Hälfte ausmacht. Die 16 Such- und Bewertungsportale erreichten im Durchschnitt 32 Punkte. Dies macht 58% der erreichbaren Punktzahl von 55 aus. Das Suchportal und das Such- und Bewertungsportal mit den meisten Punkten sind die Portale *Weisse Liste* und *Arzt.Weisse-Liste* der Bertelsmann Stiftung.

Die *Weisse Liste* zur Krankenhaussuche erreichte 28,5 von 33 Punkten. Dicht gefolgt vom Portal *Qualitätskliniken.de* mit 27 Punkten. Die *Arzt.Weisse-Liste* zur Suche und Bewertung von Ärzten erreichte 39,5 von 55 Punkten. Danach folgen die Portale *Krankenhaus-Experte* und die *Arzt-Auskunft* mit jeweils 36 Punkten. Die wenigsten Punkte erreichten die Suchportale *Arzt-Atlas* und die *Deutsche Zahnarzt Auskunft* mit jeweils 11 Punkten. Bei den Such- und Bewertungsportalen erreichte das Portal *med.de* die wenigsten Punkte (15). Alle Portale verwenden eine einfache Sprache, bieten die Suche nach dem Ort und Kombinationsmöglichkeiten der Suchoptionen an. Die wenigsten Portale sichern ihre Unabhängigkeit durch z. B. externe Dritte (2) und 1 Portal veröffentlicht die Bewertungen ab einer Mindestanzahl von 10 Bewertungen.

#### 4.4 Testung der Portale

Als nächstes werden die Suchkriterien ausgewertet. Die Suchkriterien, die in die Portale eingegeben wurden, sind:

- Augenheilkunde, 20099 Hamburg
- Augenheilkunde, 19053 Schwerin
- Leistenbruchoperation, 20099 Hamburg
- Leistenbruchoperation, 19053 Schwerin
- Karpaltunnelsyndrom, 20099 Hamburg
- Karpaltunnelsyndrom, 19053 Schwerin
- Rückenschmerzen, 20099 Hamburg
- Rückenschmerzen, 19053 Schwerin

Nicht alle Portale lieferten für die einzelnen Suchkriterien Treffer. Ein Portal (esando) verwies bei der Suchabfrage Augenheilkunde fälschlicherweise auf Frauenärztinnen/-ärzte und HNO-Ärztinnen/-Ärzte. Viele Portale verzeichneten neben den Städten Hamburg und Schwerin auch Treffer in anderen Städten bzw. in der Umgebung. So wurden neben Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäusern in Schwerin auch Ärztinnen/Ärzte und Krankenhäuser in Crivitz, Grevesmühlen, Gadebusch, Rostock etc. angezeigt. Für Hamburg wurden auch Ärztinnen/Ärzten und Krankenhäuser in Pinneberg, Buxtehude, Stade, etc. als Treffer angezeigt. In der nachfolgenden Beschreibung werden ausschließlich die Treffer in Hamburg und in Schwerin berücksichtigt. Die Treffer in anderen Städten bzw. Gebieten werden außer Acht gelassen, da dies das Bild verfälschen würde.

Folgend werden nur noch 35 Portale betrachtet, da 2 Portale (*Deutsche Zahnarzt Auskunft* und *Kliniken-Rhein-Ruhr*) den Suchkriterien nicht gerecht werden. Die *Deutsche Zahnarzt Auskunft* bietet die Suche nach Zahnärztinnen/Zahnärzten an und das Portal *Kliniken-Rhein-Ruhr* die Suche von Kliniken im Rhein-Ruhr-Gebiet. Da nicht alle Portale die Suche nach der Behandlungsmethode und nach dem Krankheitsbild bzw. dem Symptom ermöglichen, bezieht sich die Anzahl der Portale - welche Treffer erzielt haben - bei der Suchabfrage Leistenbruchoperation auf 13 Portale und bei den Suchabfragen Karpaltunnelsyndrom und Rückenschmerzen auf 15 Portale. Alle 35 Portale ermöglichen die Suche nach dem Fachgebiet Augenheilkunde.

Von den 35 Portalen liefern 30 Portale Treffer auf die Suchanfrage Augenheilkunde in Hamburg. Für das Suchkriterium Augenheilkunde in Schwerin wurden von 29 Portalen Treffer erzielt. 8 von 13 Portalen erzielten bei der Suchabfrage Leistenbruchoperation in Hamburg Treffer und 6 von 13 Portalen für Leistenbruchoperation in Schwerin. Bei der Eingabe Karpaltunnelsyndrom Hamburg erlangten 10 von 15 Portalen Treffer und bei der Eingabe Karpaltunnelsyndrom Schwerin 8 von 15. 10 von 15 Portalen erzielten für das Suchkriterium Rückenschmerzen Hamburg Treffer und 8 von 15 Portalen für Rückenschmerzen Schwerin.

Da sich die Trefferlisten in ihrer Anzahl stark unterscheiden, sollen als nächstes die maximale Trefferzahl und die minimale Trefferzahl der Portale aufgeführt werden. Für das Suchkriterium Augenheilkunde Hamburg wurden von dem Portal *imedo* 170 Ärzte angezeigt. Für das gleiche Suchkriterium wurden von dem Portal *Klinikbewertungen* 19 Kliniken angezeigt. 4 Portale zeigten jeweils 2 Ärzte an und 2 Portale jeweils 1 Klinik.

Für das Suchkriterium Augenheilkunde in Schwerin wurden von *topmedic* 14 Ärzte aufgelistet und von 2 Portalen je 2 Kliniken. Von 1 Portal wurde 1 Arzt angezeigt und von 13 Portalen 1 Klinik. 31 Kliniken wurden vom Portal *Krankenhaus* als Treffer zur Suche nach Leistenbruchoperation Hamburg angezeigt. Für diese Suchabfrage wurde lediglich 1 Arzt von 2 Portalen genannt. Für Leistenbruchoperation Schwerin wurden von 2 Portalen 2 Kliniken angezeigt und von 4 Portalen 1 Klinik. Es wurden keine Ärzte angezeigt. Es wurden von einem Portal 228 Ärzte bei der Suchabfrage Karpaltunnelsyndrom Hamburg erzielt. Die *Weisse Liste* fand 20 Kliniken. Von einem Portal wurden 2 Ärzte und von 2 Portalen je 1 Klinik zu dieser Suchabfrage gefunden. Für das Suchkriterium Karpaltunnelsyndrom Schwerin wurden von einem Portal 19 Ärzte verzeichnet und von 3 Portalen 2 Kliniken. Weitere 3 Portale verzeichneten je 1 Klinik. Vom Portal *docInsider* wurden bei der Suchabfrage Rückenschmerzen Hamburg 414 Ärzte angezeigt. Die *Weisse Liste* zeigte für dieses Suchkriterium 32 Kliniken an. 2 Portale verzeichneten je 1 Arzt und 1 Portal 23 Kliniken. Auch für die Suchabfrage Rückenschmerzen Schwerin wurden von dem Portal *docInsider* die meisten Ärzte (81) gefunden. Ein Portal verwies auf 2 Kliniken und 5 Portale auf jeweils 1 Klinik.

## 4.5 Verbraucherbrochure

Im Folgenden wird die Verbraucherbrochure vorgestellt. Die Verbraucherbrochure soll als Orientierungshilfe bei der Auswahl eines Portals dienen und die Vor- und Nachteile der einzelnen Portale aufzeigen. Sie enthält als erstes eine Einleitung, die die Bürgerinnen/Bürger auf das Thema einstimmen und einen kurzen Einblick in die Vorgehensweise der Bewertung der Internetportale geben soll. Nach der Einleitung werden die einzelnen Portale und deren Funktionen beschrieben. In die Verbraucherbrochure wurden von den 37 bewerteten Portalen nur diejenigen Portale aufgenommen, die mindestens die Hälfte der erreichbaren Punkte erlangt haben. Das bedeutet, dass Suchportale mindestens 16,5 Punkte und Such- und Bewertungsportale mindestens 27,5 Punkte erreicht haben müssen, um in die Brochure aufgenommen zu werden. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, um den Bürgerinnen/Bürgern einen groben Überblick zu verschaffen. Es werden nur die Portale aufgezeigt, die aufgrund der erreichten Punktzahl, aus Sicht der Verbraucherzentrale Hamburg, einen Klick wert sind. Die einzelnen Portale sind zusammen mit der erreichten Punktzahl aufgeführt, wodurch eine Rangliste entsteht. Trotzdem soll die einzelne Bürgerin/der einzelne Bürger durch die detaillierte Beschreibung der Portale die Möglichkeit bekommen, sich ein für sich passendes Portal herauszusuchen.

## **Verbraucherbroschüre der Verbraucherzentrale Hamburg**

(Stand: 15.12.2011)

Muss ein Arzt aufgesucht werden oder steht ein Krankenhausaufenthalt bevor, stellt sich für viele Menschen die Frage: „Welcher Arzt, welche Ärztin oder welches Krankenhaus ist am besten für mich?“. Such- und Bewertungsportale für Krankenhäuser und Ärzte im Internet sollen die Entscheidung erleichtern. Die Portale ermöglichen u. a. die Suche nach Fachabteilungen des Krankenhauses, nach Fachärzten, nach Behandlungsmethoden und nach der Wohnortnähe. Einige Portale bieten Patienten die Möglichkeit, den behandelnden Arzt oder das aufgesuchte Krankenhaus zu bewerten. Diese Bewertungen, wenn auch subjektiv, sollen anderen Patienten eine Orientierung geben, sich für einen geeigneten Arzt, eine geeignete Ärztin oder ein geeignetes Krankenhaus zu entscheiden.

Bisher bewerteten wir in den Jahren 2006 und 2009 Krankenhaussuchportale. Nun wurden auch Arztsuch- und Arztbewertungsportale getestet. Insgesamt wurden 37 ausgewählte Internetportale bewertet. Jedoch sollen hier nur die Portale genannt und beschrieben werden, die die meisten Punkte erreicht haben und somit einen Klick wert sind. Die jeweiligen Portale wurden nach den Kriterien bewertet, von denen wir annehmen, dass sie für Patienten von Bedeutung sind. Diese Annahmen beruhen auf Erfahrungen der Verbraucherzentrale, die aus Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern stammen. Weiterhin wurden einige Kriterien von der Stiftung Warentest, dem äzq (Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin) und der Fachhochschule Hannover übernommen. Kriterien, nach denen wir die Portale bewerteten, sind beispielsweise: eine Angabe zur Entfernung der Praxis bzw. des Krankenhauses zum Wohnort; der barrierefreie Zugang zur Internetseite; die Vollständigkeit des Verzeichnisses; welche Suchoptionen sind vorhanden; nach welchen Kriterien können Ärzte und Krankenhäuser von Patienten bewertet werden; und wie viele Ärzte und Krankenhäuser wurden bisher bewertet. Die Such- und Bewertungsportale konnten im Test 55 Punkte erreichen. Portale, die nur die Suche nach Ärzten und Krankenhäusern anbieten, konnten 33 Punkte erreichen.

Die Portale sind in dieser Broschüre nach der Anzahl der erreichten Punkte geordnet. Portale, die weniger als die Hälfte der möglichen Punkte erreichten, wurden nicht genauer betrachtet. Diese sind am Ende der Broschüre aufgeführt. Es soll keine Rangliste der Portale dargestellt werden, sondern vielmehr die Vor- und Nachteile des jeweiligen Portals aufgezeigt werden. So kann sich Jede und Jeder das individuell passende Portal herausuchen.

## 4.5.1 Arztportale

### a) Portale zur Suche und Bewertung

**www.arzt.weisse-liste.de**

**72% (39,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: Ein Projekt der Bertelsmann Stiftung, der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen, der AOK und der BARMER GEK

Die *Weisse Liste*, die seit 2008 die Suche nach Krankenhäusern ermöglicht, bietet seit 2011 die Suche und Bewertung von Ärzten an. Das Portal befindet sich derzeit noch in der Aufbauphase. Es ist für alle Menschen zugänglich, jedoch können Bewertungen bisher nur von Mitgliedern der Barmer GEK und der AOK abgegeben werden. Ab Januar 2012 beteiligt sich auch die Techniker Krankenkasse.

Das Portal zeichnet sich durch umfangreiche Informationen zu den gesuchten Ärzten aus. Es werden u. a. Angaben zur Entfernung zum Wohnort, zur Erreichbarkeit mit Bus oder Bahn, ob es sich um einen Kassenarzt (Vertragsarzt) handelt, ob die Praxis rollstuhlgerecht ist sowie Angaben zu den Sprechzeiten (wie Wochenend- oder Abendsprechstunden) gemacht. Zusätzlich können Gesundheitsinformationen zu Erkrankungen und Behandlungen nachgelesen werden.

Es wird nur die Suche nach Fachgebiet, Ort und Postleitzahl angeboten, nach Behandlungsmethoden und Krankheitsbildern kann nicht gesucht werden. Die *Weisse Liste* verfügt über ein vollständiges Verzeichnis der niedergelassenen Ärzte in Deutschland. Die Barrierefreiheit<sup>10</sup> des Portals wurde von „WEB for ALL“ überprüft. Das Portal weist nicht nur auf die Unabhängigkeit des Angebots von Interessen der Leistungserbringer und Kostenträger hin, sie wird auch durch die am Projekt teilnehmenden Patienten- und Verbraucherorganisationen sichergestellt.

Um einen Arzt bewerten zu können, müssen sich die Nutzer mit einer E-Mail-Adresse registrieren und ihre Versichertennummer angeben. Erst wenn ein anschließend versandter Link angeklickt wurde, kann der Nutzer eine Bewertung abgeben. Das soll vor Missbrauch und Manipulation schützen. Da sich das Portal noch in der Aufbauphase befindet, wurden bisher nur wenige Ärzte von Patienten bewertet. Außerdem werden die Bewertungen erst veröffentlicht, wenn ein Arzt, eine Ärztin von mindestens 10 Patienten bewertet wurde. Dadurch sollen extreme Einzelmeinungen herausgefiltert werden.

Die Ärzte werden anhand eines Fragenbogens bewertet, der vom Berliner IGES-Institut wissenschaftlich entwickelt und geprüft wurde. Er enthält organisatorische Fragen (z. B. Wartezeit in der Praxis, Terminvergabe), medizinisch-pflegerische Fragen (z. B. Durchführung von Untersuchungen) sowie Fragen zur Arzt-Patienten-Kommunikation (z. B. Aufmerksamkeit des Arztes für Schilderungen des Patienten, Bemühungen um einfache und verständliche Erklärungen).

---

<sup>10</sup> Barrierefreiheit: Hilfsfunktionen oder Einstellungen, sodass die Nutzung der Webseite für jeden möglich ist, z.B. veränderbare Schriftgröße und Kontraste, Vergrößerungshilfe wie Lupe.

**www.docinsider.de 63% (34,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: DocInsider GmbH mit Hauptsitz in Hamburg

*DocInsider* ermöglicht die Suche nach Ärzten durch Angabe des Fachgebietes, des Ortes, der Postleitzahl oder des Krankheitsbildes bzw. der Symptome. Das Portal verfügt über ein vollständiges Verzeichnis der niedergelassenen Ärzte in Deutschland und weist auf seine Unabhängigkeit hin. Ein barrierefreier Zugang wird nicht gewährleistet und es werden auch keine Angaben zur Entfernung der Arztpraxis vom Wohnort gemacht. Ein Lexikon ist ebenfalls nicht vorhanden. Das Portal stellt aber ein Forum zur Verfügung, in dem sich die Menschen über ihre Erfahrungen austauschen können. *DocInsider* zeichnet sich durch die Anzahl der Bewertungen aus. Es ist eines der wenigen Portale, die bei dem Qualitätskriterium *Vollständigkeit der Bewertungen* gepunktet haben. Um Missbrauch und Manipulation zu vermeiden, müssen sich Nutzer vor Abgabe einer Bewertung mit einer E-Mail-Adresse registrieren und anschließend einen Link bestätigen. Zusätzlich werden alle Freitextfelder vor Veröffentlichung redaktionell überprüft. Außerdem ist ein Missbrauchsbutton zur Meldung von Missbrauch vorhanden. Der Fragebogen enthält organisatorische, medizinisch-pflegerische sowie kommunikative Fragen zur Bewertung des Arztes, der Ärztin und der Arztpraxis.

**www.imedo.de 63% (34,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: imedo GmbH Berlin, gegründet 2007

Bei *Imedo* können Ärzte nicht nur nach Fachgebiet, Ort, Postleitzahl und Krankheitsbild gesucht werden, sondern auch durch Angabe der gewünschten Behandlungsmethode sowie durch Anklicken der gesuchten Stadt auf einer bildlich dargestellten Landkarte. Das Verzeichnis von *Imedo* umfasst ca. 160.000 Ärzte in Deutschland und ist somit vollständig. Die Internetseite ist barrierefrei. So können durch eine Lupe Ausschnitte der Internetseite vergrößert und die Schriftgröße sowie der Kontrast geändert werden. Das Portal gibt Auskunft über die Entfernung der jeweiligen Praxis zum Wohnort und verfügt über ein Lexikon, mit ausführlichen Erklärungen zu Krankheiten, Behandlungsmethoden und medizinischen Fachbegriffen. Es werden keine Hinweise zur Unabhängigkeit des Portals gegeben. Bisher liegen sehr wenige Bewertungen vor. Vor der Abgabe der Bewertung ist eine Registrierung mit einer E-Mail-Adresse notwendig, sowie die Bestätigung des an die E-Mail-Adresse gesendeten Links. Auch *Imedo* verfügt über einen Missbrauchsbutton. Der Fragebogen zur Bewertung enthält organisatorische und kommunikative, aber keine medizinisch-pflegerischen Fragen.

**www.vdek-arztlotse.de 62% (34 von 55 Punkten)**

Anbieter: Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek) in Kooperation mit der Stiftung Gesundheit

Der *Vdek-Arztlotse* nutzt die Daten der Stiftung Gesundheit. Die Stiftung Gesundheit betreibt ein eigenes Portal, mit dem Namen *Arzt-Auskunft*. Dennoch unterscheiden sich die Portale im Aufbau. Der *vdek-Arztlotse* punktet mit seiner großen Anzahl an verschiedenen Suchmöglichkeiten. Es kann nach Fachgebiet, Ort, Postleitzahl, Krankheitsbild, Behandlungsmethode, Teilgebiets- und Zusatzbezeichnungen (z. B. Akupunktur, Handchirurgie und Homöopathie) und nach Ärzten, die Programme für chronisch Kranke anbieten (Disease-Management-Programme) gesucht werden.

Zusätzlich kann eine Auswahl verschiedener Kriterien getroffen werden, wie beispielsweise die Barrierefreiheit der Praxis, das Sprechstundenangebot, (z. B. Abend- oder Wochenendsprechstunden) und die Erreichbarkeit der Praxis mit dem Bus oder der Bahn. Das Verzeichnis ist mit 240.000 Adressen vollständig. Es verfügt über ein Lexikon mit kurzen, einfachen Beschreibungen und gibt Auskunft über die Entfernung der Praxis zum Wohnort. Es liefert keine Angaben zur Unabhängigkeit von Interessen der Leistungserbringer und der Kostenträger und es ist nicht barrierefrei. Eine Registrierung vor Abgabe einer Bewertung ist nicht erforderlich. Es werden lediglich Plausibilitätsprüfungen sowie eine Prüfung der Freitextfelder vorgenommen und die IP-Adresse anonymisiert und gespeichert. Auch in diesem Portal liegen zu wenige Bewertungen von Ärzten vor. Bei der Bewertung werden organisatorische, medizinisch-pflegerische sowie kommunikative Fragen gestellt.

**www.esando.de 55% (30 von 55 Punkten)**

Anbieter: Comventure GmbH

Bei *Esando* können Nutzer Arztpraxen nach Fachgebiet, Ort und Postleitzahl suchen. Das Verzeichnis des Portals ist vollständig und es wird Auskunft zur Entfernung zum Wohnort gegeben. Die Internetseite ist nicht barrierefrei und es werden auch keine Angaben zur Unabhängigkeit des Angebots gemacht. Bei einer Suche nach dem Fachgebiet Augenheilkunde wurden fälschlicherweise auch Frauen- und HNO-Ärzte angezeigt.

Zu bemängeln ist, dass kein Lexikon vorhanden ist und das Portal zu wenige Bewertungen enthält. Zur Abwehr von Missbrauch und Manipulation ist eine Registrierung mit Name und E-Mail-Adresse sowie die Bestätigung des Links notwendig. Außerdem werden alle Freitextfelder geprüft und es ist ein Missbrauchsbutton vorhanden. Es kann eine kurze Bewertung oder eine ausführliche Bewertung abgegeben werden. Bei der kurzen Bewertung werden der Gesamteindruck und die allgemeinen Erfahrungen mit dem Arzt in Form eines Freitextes erfasst. Bei der ausführlichen Bewertung wird zusätzlich nach der persönlichen Erfahrung zur Praxisorganisation, nach der Ausstattung der Praxis und nach dem Verlauf der Behandlung gefragt.

---

**www.sanego.de 53% (29 von 55 Punkten)**

Anbieter: continuo invest UG

Bei *Sanego* ist die Suche nach Ärzten über die Eingabe des Fachgebietes, des Ortes und der Postleitzahl sowie durch Anklicken des Bundeslandes und der Stadt auf einer Landkarte möglich. Das Portal weist auf seine Unabhängigkeit hin und verfügt über ein vollständiges Verzeichnis. Die Internetseite ist nicht barrierefrei, es ist kein Lexikon vorhanden, es werden keine Angaben zur Entfernung zum Wohnort gemacht und es sind auch hier kaum Bewertungen vorhanden. Bei den Bewertungen werden Plausibilitätsprüfungen vorgenommen und es ist ein Missbrauchsbutton zu finden. Es ist nicht zwingend erforderlich sich vor Abgabe einer Bewertung zu registrieren. Ohne vorherige Registrierung werden Beiträge anonym eingestellt. Nur anonyme Beiträge werden vor der Veröffentlichung redaktionell überprüft. Bei Bewertungen von registrierten *Sanego* Benutzern erfolgt eine manuelle Prüfung der Bewertung, wenn diese durch den Arzt oder einen anderen Nutzer beanstandet werden. In der Bewertung werden u. a. Behandlungserfolg, Kompetenz des Arztes, die Beratung durch den Arzt, die Terminvereinbarung und die Ausstattung der Arztpraxis abgefragt.

## b) Portal zur Suche

---

**www.praxisportal.de 58% (19 von 33 Punkten)**

Inhaberin: Gesundheitsökonomin Kirsten Keller-Krehle

Dieses Portal hat als einziges dieser Kategorie die Mindestpunktzahl erreicht. Es bietet nur die Suche nach Ärzten an, jedoch keine Bewertung. Die Suche erfolgt nach Fachgebiet, Ort, Postleitzahl oder Praxisschwerpunkt (z. B. Immuntherapie, Hypnose-therapie). Das Fachgebiet und der Praxisschwerpunkt muss aus einer Liste ausgewählt werden. Das Portal verfügt über ein vollständiges Verzeichnis aller Arztpraxen in Deutschland und weist auf seine Unabhängigkeit hin. Die Internetseite ist nicht barrierefrei, es werden keine Angaben zur Entfernung zum Wohnort gemacht und es ist kein Lexikon verfügbar.

## 4.5.2 Arzt- und Krankenhausportale

### a) Portale zur Suche und Bewertung

**www.arzt-auskunft.de** **66%** **(36,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: Stiftung Gesundheit, Hamburg

Bei der *Arzt-Auskunft* kann nicht nur nach Ärzten und Krankenhäusern gesucht werden, sondern auch nach Psychotherapeuten, Rehakliniken, Zahnkliniken, Zahnärzten und nach Notfall-Einrichtungen. Es ist möglich, Ärzte nach Fachgebiet, nach Therapieschwerpunkt (Erkrankungen und Behandlungen), nach Themengebieten (wie Frauenkrankheiten, Kinderbehandlung, usw.) und nach Ort sowie Postleitzahl zu suchen. Zusätzlich ist als visuelle Suchfunktion der menschliche Körper dargestellt, bei dem die einzelnen Organe und Körperteile angeklickt werden können. Ebenfalls gibt es eine Landkarte zur visuellen Suche nach Städten. Krankenhäuser können neben Ort und Postleitzahl auch nach Fachrichtung und Schwerpunkt gesucht werden. Es können zusätzliche Auswahlkriterien in die Suche mit einbezogen werden. Dies sind bei der Suche nach Krankenhäuser die Kriterien Art der Abrechnung (Privatpatient, Selbstzahler, gesetzlich Versicherte) und Grad der Barrierefreiheit (z. B. barrierefreier Zugang, Gebärdensprache). Bei der Suche nach Ärzten können folgende Kriterien zusätzlich gewählt werden: Art der Abrechnung, Dauer der Wartezeit, Art der Terminvergabe (per E-Mail, Fax, online oder durch Rückruf), Grad der Barrierefreiheit, Patientenservice (beispielsweise Abendsprechstunden, Hausbesuche etc.). Das Portal weist auf seine Unabhängigkeit hin, besitzt ein Lexikon und ein vollständiges Verzeichnis und gibt Auskunft über die Entfernung zum Wohnort. Die Internetseite ist nicht barrierefrei und es sind auch hier zu wenige Bewertungen vorhanden. Nach Abgabe einer Bewertung werden eine Plausibilitätsprüfung und eine Prüfung des Freitextfeldes durchgeführt. Eine Registrierung ist nicht erforderlich. Es wird die Organisation (z. B. Sprechzeitenangebot, Terminvergabe, Wartezeit in der Praxis), die Kommunikation (z. B. Verständlichkeit der Aufklärung) und mit der Frage nach der Gründlichkeit der Untersuchung auch die medizinische Qualität abgefragt.

**www.jameda.de** **61%** **(33,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: jameda GmbH, München

*Jameda* bietet neben der Suche nach Ärzten und Krankenhäuser auch die Suche nach Logopäden, Heilpraktikern, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Psychotherapeuten, Alten- und Pflegeheimen, Apotheken u.v.m. an. Die Suche nach Ärzten und Krankenhäuser ist durch die Angabe des Fachgebietes, des Ortes und der Postleitzahl sowie visuell durch eine Landkarte möglich. Das Verzeichnis ist vollständig, es wird die Entfernung zum Wohnort angegeben und es ist ein Lexikon vorhanden. Die Internetseite ist nicht barrierefrei, es werden keine Angaben zur Unabhängigkeit gemacht und es sind zu wenige Bewertungen eingetragen. Zur Vermeidung von Missbrauch ist eine Registrierung mit E-Mail-Adresse und die Bestätigung des an die E-Mail-Adresse gesendeten Links notwendig und es ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsfälle vorhanden. Die Freitextfelder werden nur stichpunktartig überprüft. Zur Bewertung wird u. a. die Zufriedenheit mit der Behandlung, die Aufklärung über Krankheit/Behandlung, die Wartezeit auf Termine und die Behindertenfreundlichkeit abgefragt.

---

**www.topmedic.de 52% (28,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: ArztData GmbH

*TopMedic* ist das letzte Portal dieser Kategorie, das die Mindestpunktzahl noch erreicht hat. Neben Ärzten und Krankenhäusern, können auch Apotheken, Heilpraktiker, Psychotherapeuten, Zahnärzte und Rehakliniken gesucht werden. Die angebotenen Suchkriterien sind Fachgebiet, Ort und Postleitzahl. *TopMedic* weist auf die Vollständigkeit des Verzeichnisses hin und gibt Auskunft über die Entfernung zum Wohnort. Es wird kein Hinweis auf die Unabhängigkeit gegeben. Die Internetseite ist nicht barrierefrei, es gibt kein Lexikon und es sind zu wenige Bewertungen vorhanden. Eine Registrierung zur Abgabe einer Bewertung ist nicht nötig. Es wird lediglich eine Plausibilitätsprüfung und eine Prüfung der Freitextfelder vorgenommen. Eine Kontaktadresse zur Meldung von Missbrauch ist vorhanden.

## b) Portal zur Suche

**www.derprivatpatient.de 68% (22,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: Internetportal des Verbands der privaten Krankenversicherung

*Der Privatpatient* bietet sowohl die Suche nach Ärzten als auch die Suche nach Krankenhäusern an. Zur Arztsuche sind die Suchoptionen Facharztbezeichnung, Schwerpunkt, zusätzliche Spezialisierung, Ort und Postleitzahl gegeben. Zusätzlich kann ähnlich wie bei der *Arzt-Auskunft* eine Auswahl zu den Kriterien Wartezeit, Patientenservice, Terminvergabe und Art der Abrechnung getroffen werden. Bei der Krankenhaussuche stehen die Suchoptionen Fachabteilung, Postleitzahl, Ort und Umkreis zur Verfügung. Das Portal verfügt über ein vollständiges Verzeichnis und über Angaben zur Entfernung zum Wohnort. Jedoch ist es nicht barrierefrei, enthält kein Lexikon und gibt keinen Hinweis auf seine Unabhängigkeit.

### 4.5.3 Krankenhausportale

#### a) Portale zur Suche und Bewertung

**www.krankenhaus-experte.de 65% (36 von 55 Punkten)**

Herausgeber: KrankenhausExperte GmbH München

In dieser Kategorie schneidet das Portal *Krankenhaus-Experte* am besten ab. Es bietet die Suche nach Fachgebiet, Ort, Postleitzahl, Krankheitsbild, sowohl nach lateinischen als auch nach deutschen Bezeichnungen der Erkrankungen sowie nach ICD-Codes (Internationale Klassifikation von Krankheiten) und nach Behandlungsmethoden. Es weist auf seine Unabhängigkeit hin, zeigt für jedes Krankenhaus einen Qualitätsbericht und hat mit ca. 2.200 Einträgen ein vollständiges Verzeichnis. Ein medizinisches Lexikon ist nicht vorhanden. Dafür ein Glossar, in dem einige Erkrankungen und statistische Fachbegriffe erklärt werden. Die Internetseite ist nicht barrierefrei und es werden keine Angaben zur Entfernung zum Wohnort gemacht. Ein weiterer Nachteil sind die zu wenig vorhandenen Bewertungen der Krankenhäuser. Zur Abgabe einer Bewertung ist eine Registrierung mit Name, E-Mail-Adresse und Bestätigung des Links notwendig. Es stehen bei der Bewertung keine Freitextfelder zur Verfügung. Es werden organisatorische Fragen (z. B. die Zufriedenheit in Bezug auf die Wartezeit), medizinisch-pflegerische Fragen (z. B. der Erfolg der Behandlung bis jetzt) und kommunikative Fragen (wie die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung oder Verlauf der Krankheit) gestellt.

**www.klinikbewertungen.de 65% (35,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: MedizInfo

In diesem Portal können Krankenhäuser nach Fachgebiet, Ort und Postleitzahl gesucht werden. Es verfügt über ein vollständiges Verzeichnis aller Krankenhäuser in Deutschland und bezeichnet sich als unabhängig. Es wird die Entfernung des jeweiligen Krankenhauses zum Wohnort angegeben und für einige Krankenhäuser die Qualitätsberichte dargestellt. Das Portal zeichnet sich durch die vielen Bewertungen der Krankenhäuser aus. Durch das Fehlen von Barrierefreiheit und Lexikon erhält das Portal Punktabzüge. Auch hier ist eine Registrierung mit Name, E-Mail-Adresse und die Bestätigung des Links vor Abgabe der Bewertung notwendig. Bei der Bewertung werden die Qualität der Beratung, der medizinischen Behandlung und die Organisation der Verwaltung und Abläufe abgefragt. Zudem kann in einem Freitextfeld die eigene Erfahrung dargestellt werden.

**www.medmonitor.de 63% (34,5 von 55 Punkten)**

Anbieter: Medmonitor GmbH & Co. KG

Mögliche Suchkriterien sind neben Fachgebiet, Ort und Postleitzahl auch Erkrankungsart und Behandlungsmethode. Die Kriterien Fachgebiet, Erkrankungsart und Behandlungsmethode können nur aus einer vorgegebenen Liste ausgesucht werden. Das hat den Nachteil, dass nicht alle Fachgebiete, Erkrankungen und Behandlungsmethoden aufgeführt sind.

Das Portal bietet ein Lexikon, macht Angaben zur Entfernung des Krankenhauses zum Wohnort, führt ein vollständiges Verzeichnis, bietet Einsicht in die jeweiligen Qualitätsberichte und verweist auf seine Unabhängigkeit. Zu bemängeln ist, dass zu wenige Bewertungen vorhanden sind und die Internetseite nicht barrierefrei ist. Zur Vermeidung von Missbrauch und Manipulation ist die Registrierung mit E-Mail-Adresse und die Bestätigung des Links notwendig, eine Kontaktadresse für Missbrauchsfälle vorhanden. Der Bewertungsfragebogen besteht nur aus organisatorischen Fragen (z. B. ob die Behandlung zum vereinbarten Termin stattgefunden hat) und aus kommunikativen Fragen (z. B. ob die Ärzte alles verständlich erklärt haben). Fragen zur medizinisch-pflegerischen Qualität werden nicht gestellt.

b) Portale zur Suche

**www.weisse-liste-aok.gesundheitsnavi.de 86% (28,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: Ein gemeinsames Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen

Die *Weisse Liste* bietet unter dieser Adresse die Krankenhaussuche an. Das Portal zeichnet sich durch die vielen Suchoptionen aus. Es kann nach Krankheit, Behandlung, Untersuchung, Ort und Postleitzahl sowie über eine bildliche Darstellung des Körpers und einer Landkarte gesucht werden. Wird ein Fachgebiet eingegeben, wird direkt auf eine Liste mit entsprechenden Krankheiten und Behandlungen verwiesen. Das Portal ist unabhängig und sichert diese durch die Zusammenarbeit mit Patienten- und Verbraucherorganisationen. Das Portal stellt Qualitätsberichte für die einzelnen Krankenhäuser zur Verfügung, verfügt über ein vollständiges Verzeichnis und gibt Auskunft über die Entfernung des Krankenhauses zum Wohnort. Es ist nicht komplett barrierefrei, lediglich die Schriftgröße ist veränderbar. Ein Lexikon ist nicht vorhanden. Zu den einzelnen Krankenhäusern werden zusätzlich Auskünfte gegeben wie z. B. alle Fachabteilungen, Versorgungsschwerpunkte, vorhandene Geräte und medizinisch-pflegerische Leistungsangebote. Zusätzlich werden Erfahrungen ehemaliger Patienten aufgeführt, denn alle aufgeführten Krankenhäuser können ihre Patienten mit einem einheitlichen Fragebogen befragen. So erlangen Nutzer des Portals u. a. Einsicht in die Zufriedenheit der Patienten mit den Behandlungsabläufen, der Beziehung zum Arzt, dem Behandlungserfolg und dem Service.

**www.qualitaetskliniken.de 82% (27 von 33 Punkten)**

Anbieter: Die Asklepios Kliniken GmbH, Rhön-Klinikum AG und Sana Kliniken AG haben sich in der „4QD - Qualitätskliniken.de Gesellschaft zusammengeschlossen.

*Qualitätskliniken* bietet als Suchoption Fachabteilung, Ort, Postleitzahl, Krankheitsbild und Behandlungsart. Eine Darstellung des Körpers, mit Auswahlmöglichkeiten zwischen dem Körper einer Frau, eines Mannes oder eines Kindes, einzelnen Organen und Körperteilen dient als zusätzliche Suchmöglichkeit. Das Portal bezeichnet sich als unabhängig, ist vollständig und gibt Auskunft über die Entfernung des jeweiligen Krankenhauses zum Wohnort. Es ist kein Lexikon vorhanden und außer der veränderbaren Schriftgröße ist das Portal nicht barrierefrei. Zu den einzelnen Krankenhäusern werden zusätzlich eine Reihe von Informationen gegeben. Es wird Auskunft über vorhandene Qualitätszertifikate, über Leistungsangebote (z. B. Akupunktur, medizinische Fußpflege, Homöopathie), über Schwerpunkte (z. B. Ambulantes OP-Zentrum, Schlafmedizinisches Zentrum) und über die Ausstattung und den Service (z. B. vorhandener Internetanschluss am Bett/im Zimmer) gegeben. Hinzu kommt die Einschätzung der medizinischen Qualität, der Patientensicherheit, der Patientenzufriedenheit und der Einweiserzufriedenheit.

**www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de 80% (26,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: Deutsches Krankenhaus TrustCenter und Informationsverarbeitung GmbH (DKTIG) im Auftrag der Deutschen Krankenhausgesellschaft (DKG) und der 16 Landeskrankenhausgesellschaften

Das *Deutsche Krankenhausverzeichnis* verfügt über eine Vielzahl von Suchoptionen. Es wird eine Suche nach der Region, nach Krankheitsbild und Behandlung, eine Qualität und nach Struktur- und Leistungsdaten angeboten. Durch die regionale Suche kann nach Postleitzahl, Ort, Umkreis, einem bestimmten Krankenhaus durch Angabe des Namens und des Ortes und nach Bundesländern durch Anklicken des jeweiligen Bundeslandes auf einer Karte gesucht werden. Die Suche nach Krankheitsbild und Behandlung erfolgt durch Volltext oder Katalogsuche. Die Qualitätssuche ist u. a. durch die Angabe von Qualitätsindikatoren, der Teilnahme an Disease-Management-Programmen und der Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung möglich. Die Suche nach Struktur- und Leistungsdaten beinhaltet die Suche nach Fachabteilungen, apparativer Ausstattung, Versorgungsschwerpunkten, medizinisch-pflegerischen Leistungsangeboten, nicht medizinischen Serviceangeboten, ambulanten Behandlungsmöglichkeiten und weiteren ambulanten Leistungen. Es werden Qualitätsberichte zur Verfügung gestellt und Auskunft über die Entfernung des Krankenhauses zum Wohnort gegeben. Zu bemängeln ist, dass das Verzeichnis nicht ganz vollständig ist, keine Angaben in Bezug auf die Unabhängigkeit gegeben werden und kein Lexikon vorhanden ist. Es ist möglich die Schriftgröße zu verändern, ansonsten ist dieses Portal nicht barrierefrei.

**www.krankenhaus.de 77% (25,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: KSB Klinikberatung GmbH

Die Suche in dem Portal *Krankenhaus* beruht auf der Auswahl der Fachabteilung, des Krankheitsbildes oder der gewünschten Behandlungsmethode aus einer vorgegebenen Liste. Weitere Suchfunktionen sind Ort, Postleitzahl und die Darstellung eines menschlichen Körpers zur Auswahl von Organen und Körperteilen. Das Portal macht keine Angaben zur Unabhängigkeit, besitzt kein Lexikon und ist auch nicht barrierefrei. Positiv zu bemerken ist, dass Qualitätsberichte zur Einsicht vorhanden sind, dass das Portal über ein vollständiges Verzeichnis verfügt und Auskunft über die Entfernung des Krankenhauses zum Wohnort gibt.

**TK-Klinikführer (www.tk.de/tk/klinikfuehrer/114928) 68% (22,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: Techniker Krankenkasse

Im *TK-Klinikführer* ist die Suche nach Krankenhäusern durch die Angabe der Fachabteilung, des Ortes, der Postleitzahl, der Diagnose, der Operation oder des Eingriffs sowie der Geräte (z. B. Röntgen) möglich. Auch ICD-Codes und lateinischen sowie deutschen Begriffen kann gesucht werden. Das Portal verfügt über ein vollständiges Verzeichnis aller Krankenhäuser in Deutschland und zeigt die Entfernung des Krankenhauses zum Wohnort. Auf die Unabhängigkeit wird nicht eingegangen und es ist auch kein Lexikon vorhanden. Die Internetseite ist nicht vollständig barrierefrei, nur die Schriftgröße lässt sich verändern. Durch eine 2011 durchgeführte Patientenbefragung von Versicherten der Techniker Krankenkasse werden die allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus, die Zufriedenheit mit dem Behandlungsergebnis, die Zufriedenheit mit der medizinisch-pflegerischen Versorgung, die Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation und die Zufriedenheit mit der Organisation und Unterbringung beurteilt. Zusätzlich werden Angaben zur medizinischen Qualität gemacht.

**www.sanopilot.de 58% (19 von 33 Punkten)**

Anbieter: sananet GmbH.

*Sanopilot* verfügt ebenfalls über mehrere Suchoptionen. Dies sind Fachabteilung, Ort, Postleitzahl, Geräte, Diagnose, Operationen und Behandlungen, Ambulante Operationen und Therapien. Das Verzeichnis ist vollständig, es werden die einzelnen Fachabteilungen eines Krankenhauses aufgezeigt und die Qualitätsberichte dargestellt. *Sanopilot* macht keine Angaben zur Unabhängigkeit und zur Entfernung zum Wohnort. Es ist nicht barrierefrei und stellt kein Lexikon zur Verfügung.

**www.kliniken.de 56% (18,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: VIVAI Software AG

Das Portal bietet die Suche nach Fachabteilung, Ort, Postleitzahl, Diagnose und ICD-Code an. Es bezeichnet sich als unabhängig und stellt Qualitätsberichte des jeweiligen Krankenhauses zur Verfügung. Das Portal enthält kein Lexikon und ist nicht barrierefrei.

**www.bkk-klinikfinder.de 56% (18,5 von 33 Punkten)**

Anbieter: BKK Bundesverband (GbR)

Beim diesem Portal ist es möglich, Krankenhäuser durch die Eingabe des Krankheitsbildes, der Behandlungsmethode, des Ortes und der Postleitzahl zu suchen. Es können sowohl lateinische als auch deutsche Begriffe verwendet werden. Außerdem kann die Suche nach stationärem und ambulanten Behandlungswunsch durch Angabe eines ICD-Codes (Internationale Klassifikation von Krankheiten) oder OPs-Codes (Operationsschlüssel) erfolgen. Weiterhin ist es möglich Qualitätsindikatoren (z. B. Schmerzfrees Krankenhaus), Fachabteilungen, medizinisch-pflegerische Leistungsangebote, Serviceangebote, apparative Ausstattungen und Personalqualifikationen auszuwählen. Dieses Portal gibt keine Auskunft in Bezug auf die Unabhängigkeit und die Vollständigkeit des Verzeichnisses. Es ist nicht barrierefrei. Qualitätsberichte und Angaben zur Entfernung zum Wohnort sind vorhanden. Zu jedem Krankenhaus werden ausführliche Informationen dargestellt. Dies sind u. a. durchgeführte stationäre Behandlungen, Qualitätsmerkmale, apparative Ausstattung, medizinisch-pflegerische Leistungsangebote, nicht medizinische Serviceangebote, ambulante Therapiemöglichkeiten und ambulante Operationen.

**Weitere Portale**

Folgende Portale sind, aufgrund der zu geringen Punktzahl, hier nicht aufgeführt:

- [yourfirstmedicus.de](http://yourfirstmedicus.de)
- [arztempfehlung.com](http://arztempfehlung.com)
- [med.de](http://med.de)
- [bkk-arztfinder.de](http://bkk-arztfinder.de)
- [doctoronline.de](http://doctoronline.de)
- [deutsche-gesundheitsauskunft.de](http://deutsche-gesundheitsauskunft.de)
- [medfuehrer.de](http://medfuehrer.de)
- [kliniken-im-netz.de](http://kliniken-im-netz.de)
- [klinikinfo.de](http://klinikinfo.de)
- [hospital-abc.de](http://hospital-abc.de)
- [kliniken-rhein-ruhr.de](http://kliniken-rhein-ruhr.de)
- [klinik.de](http://klinik.de)
- [med-kolleg.de](http://med-kolleg.de)
- [arzt-atlas.de](http://arzt-atlas.de)
- [deutsche-zahnarztauskunft.de](http://deutsche-zahnarztauskunft.de)

## 5 Diskussion und Schlussfolgerung

Durch die Bewertung konnten die Stärken und Schwächen der Portale ausfindig gemacht werden. Als Stärken können die Benutzerfreundlichkeit (mit Ausnahme der Barrierefreiheit), die Vollständigkeit der Verzeichnisse, die Transparenz des Bewertungsverfahrens und die Qualität des Bewertungsfragebogens angesehen werden. Defizite weisen die Portale in Bezug auf die Sicherung der Unabhängigkeit, die Angaben zur organisatorischen sowie zur medizinisch-pflegerischen Qualität, die Sortierung der Trefferliste, die Barrierefreiheit der Webseite, die Maßnahmen zum Schutz vor Missbrauch und Manipulation und besonders die Anzahl der abgegebenen Bewertungen auf. Die Trefferlisten der Portale unterscheiden sich in der Anzahl der angezeigten Treffer stark voneinander. Einige Portale erzielten keinen Treffer bei der Suchabfrage, andere Portale wiederum sehr viele. Zu wenig Portale erlauben die Suche nach dem Krankheitsbild und nach der Behandlungsmethode. Von den wenigen Portalen, die dies anbieten, erzielen noch weniger Portale Treffer bei der Suchabfrage.

Im Folgenden wird auf einige Kritikpunkte bezüglich der Durchführung der Bewertung und der Methodik hingewiesen.

Die Bewertung durch die Qualitätskriterien *Unabhängigkeit des Angebots von Interessen der Leistungserbringer und der Kostenträger*, die *Vollständigkeit des Verzeichnisses* und die *Überprüfung der Freitextfelder vor der Veröffentlichung* beruht ausschließlich auf Angaben der Portale. Diese Angaben sind nicht eindeutig überprüfbar. Es wird vorausgesetzt, dass die Angaben der Portale der Wahrheit entsprechen. Ein weiterer Kritikpunkt ist, dass die Qualitätskriterien *einfache Bedienbarkeit, in einfacher Sprache dargestellte Inhalte, die Überschaubarkeit der Internetseite, die Verständlichkeit des Bewertungsverfahrens* und die *Eindeutigkeit der Bewertungskriterien* auf eine subjektive Einschätzung des Bewerbers beruhen.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist eine Mindestanzahl von Bewertungen, vor Veröffentlichung dieser, sinnvoll und wünschenswert. Dadurch sollen extreme Einzelmeinungen herausgefiltert und die Aussagekraft gesteigert werden. Da die Portale ohnehin schon über wenige Bewertungen verfügen, würden die Nutzerinnen/Nutzer dadurch noch weniger Einblicke in die Bewertungen erhalten. Das wirkt sich wiederum negativ auf die Entscheidungsfindung der Bürgerinnen/Bürger aus.

Neben den Kritikpunkten zur Methodik und zur Durchführung der Bewertung sei an dieser Stelle auf die geringe Dauer der Aktualität dieser Arbeit hingewiesen. Da sich die Portale ständig weiterentwickeln, neue Portale hinzukommen und andere gänzlich verschwinden, stellt diese Arbeit lediglich eine Momentaufnahme dar.

Die geringe Nutzung der Portale, wie die Studie der Mannheimer Forschungsgruppe Wah-len Telefonfeld GmbH (siehe Kapitel 2.1.1) gezeigt hat, begründet die wenigen Bewertungen in den Portalen. Dabei sind es gerade die Bewertungen, die den Bürgerinnen/Bürgern einen wichtigen Anhaltspunkt für ihre Entscheidung geben. Eine weitere Schwachstelle der Portale ist die unzureichende Sicherung der Unabhängigkeit von den Interessen der Leistungserbringer und Kostenträger. Unter der unzureichenden Sicherung der Unabhängigkeit leidet die Vertrauenswürdigkeit der Portale. Auf die Vertrauenswürdigkeit legen die Patientinnen/Patienten, wie in Kapitel 2.2 aufgeführt, bei der Suche nach Informationen großen Wert. Ebenso wollen sie über die fachliche Expertise und die Kompetenz der Gesundheitsdienstleister umfassend informiert werden. Nur 12 von 37 Portalen liefern eine unabhängige Information über die medizinisch-pflegerische Qualität des Gesundheitsdienstleisters. Bei Bewertungsfragebögen ist positiv anzumerken, dass die meisten organisatorische, kommunikative sowie medizinisch-pflegerische Fragen enthalten. Dennoch sei darauf hingewiesen, dass die Angaben der Patientinnen/Patienten subjektiv sind und keine zuverlässigen Informationen, wie die Auskunft über Zertifikate oder Informationen aus den Qualitätsberichten, ersetzen können. Wie bereits im Kapitel 2.3 aufgeführt, suchen die Verbraucherinnen/Verbraucher einen Gesundheitsdienstleister als erstes nahe des Wohnortes. 62% der Portale geben die Entfernung der Praxis bzw. des Krankenhauses zum Wohnort an. Die Portale, die diese Auskunft geben, können für das Entscheidungskriterium eine gute Grundlage bieten. 25 Portale (67%) besitzen laut Angaben der Betreiber ein vollständiges Verzeichnis. Ist das Verzeichnis nicht vollständig, verringert sich die Auswahl sowie die Wahrscheinlichkeit einen, nach seinen Ansprüchen geeigneten Gesundheitsdienstleister, zu finden.

Kein Portal hat die volle Punktzahl erreicht und auch unter den Portalen bestehen große Schwankungen in der Anzahl der erreichten Punkte. Dies bestätigt die Aussage der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, dass die Portale sich qualitativ stark voneinander unterscheiden.

Folgende Handlungsempfehlungen werden aufgrund der vorher beschriebenen Ergebnisse gegeben. Die Portale sollten einen besseren Schutz vor Missbrauch und Manipulation gewährleisten. Hierfür sollte jeder Portalbetreiber alle abgegebenen Bewertungen in Freitextfeldern auf Beleidigungen und Diskriminierung überprüfen und eine Kontaktadresse für Missbrauchsfälle angeben. Zu wenig Portale setzen die Anforderungen zur Barrierefreiheit um. Der barrierefreie Zugang zu den Portalen sollte weiter ausgeschöpft werden. Dies kann durch veränderbare Kontraste, eine Vergrößerungshilfe und eine Sprachausgabe erzielt werden. Durch eine intensive Bekanntmachung der Portale, werden vermutlich mehr Bewertungen abgegeben und so ein größerer Nutzen für die Bürgerinnen/Bürger erzielt.

Abschließend bleibt festzuhalten, dass die Portale zwar einen Anhaltspunkt liefern und als Orientierungshilfe dienen können, aber derzeit aufgrund der vielen Schwächen nicht als einzige Quelle zur Entscheidungsfindung herangezogen werden sollten. Die Portale müssen ihre Angebote verbessern und den Ansprüchen der Bürgerinnen/Bürger ebenso wie den Gesundheitsdienstleistern gerecht werden, um sich verstärkt zu etablieren und sich zu einem bedeutsamen Akteur zu entwickeln. Da die beiden Portale der Bertelsmann Stiftung (Weisse Liste und die Arzt.Weisse-Liste) die meisten Punkte erreicht haben, eignen sich diese am ehesten als Informationsangebot.

Das Interesse der Medien, *Der Spiegel* und die *ARD*, an dem Thema dieser Bachelorarbeit zeigt, dass hier eine große Wahrnehmung hinsichtlich der Bedeutung der Internetportale besteht.

## Literaturverzeichnis

Bargfrede, Anja: Patienten auf der Suche. Orientierungsarbeit im Gesundheitswesen, Wiesbaden; VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011.

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): Häufige Fragen zur Nutzung des Portals. Wie werden die Prozentwerte in den Tabellen berechnet, 2011, in: Internet <https://arzt.weisse-liste.de/zur-nutzung-des-portals.22.de.html>; Zugriff am 2011-12-12.

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): Über die Weisse Liste. Partner, 2010, in: Internet <http://www.weisse-liste.de/index.86.de.html>; Zugriff am 2011-12-19.

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): Bedarf an Patienteninformationen über das Krankenhaus. Eine Literaturanalyse, Gütersloh, 2006.

Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung (Hrsg.), Gute Praxis Bewertungsportale. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, 2. Aufl., Berlin, 2011.

Bundesärztekammer (Hrsg.): Ärztinnen und Ärzte nach Landesärztekammern und ärztlichen Tätigkeitsbereichen am 31.12.2010, in: Internet <http://bundesaeztekammer.de/specialdownloads/Stat10Tab02.pdf>; Zugriff am 2011-11-22.

Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Informationsangebote für Patienten, 2011, in: Internet <http://www.bmg.bund.de/praevention/patientenrechte/informationsangebote-fuer-patienten.html>; Zugriff am 2011-11-17.

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (Hrsg.): Der Rechtsrahmen für Neue Dienste, 2010, in: Internet <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Technologie-und-Innovation/Digitale-Welt/Recht/neue-medien,did=360008.html>; Zugriff am 2012-01-19.

Dierks, Marie-Luise/ Seidel, Gabriele/ Horch, Kerstin: Heft 32. Bürger- und Patientenorientierung im Gesundheitswesen, in: Robert Koch-Institut (Hrsg.): Gesundheitsberichterstattung des Bundes, Berlin, 2006.

Duden, Bibliographisches Institut GmbH (Hrsg.): Duden. Das Fremdwörterbuch, 10. Aufl., Mannheim, Verlagsgruppe Weltbild GmbH, 2011, S. 526.

Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH, Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung 2010. Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage, Mannheim, 2010.

Gemeinsamer Bundesausschuss (Hrsg.), Qualitätsbericht der Krankenhäuser, 2011, in: Internet <http://www.g-ba.de/institution/themenschwerpunkte/qualitaetsicherung/qualitaetsbericht/>; Zugriff am 2011-11-08.

Gemeinsamer Bundesausschuss (Hrsg.), Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses, 2011, in: Internet <http://www.g-ba.de/institution/themenschwerpunkte/qualitaetsicherung/qualitaetsbericht/qualitaetsberichte-lesen/lesehilfe5/>; Zugriff am 2011-11-08.

Gesundheitsberichterstattung des Bundes (Hrsg.), Auftreten chronischer Rückenschmerzen in den letzten 12 Monaten (Anteil der Befragten in Prozent), 2012, in: Internet [http://www.gbe-bund.de/oowa921install/servlet/oowa/aw92/WS0100/\\_XWD\\_PROC?\\_XWD\\_104/1/XWD\\_CUBE.DRILL/\\_XWD\\_130/D.001/1000001#SOURCES](http://www.gbe-bund.de/oowa921install/servlet/oowa/aw92/WS0100/_XWD_PROC?_XWD_104/1/XWD_CUBE.DRILL/_XWD_130/D.001/1000001#SOURCES); Zugriff am 2012-01-19

Grießmann, Benjamin – WEB for ALL (Hrsg.): Barrierefreiheit. in: Internet [http://www.webforall.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=61&Itemid=65](http://www.webforall.info/index.php?option=com_content&view=article&id=61&Itemid=65); Zugriff am 2011-12-19.

Janßen, Udo: „Tue Gutes und rede darüber“.Suche im Internet: Kommunikation – ein Wettbewerbsfaktor für Krankenhäuser?, in: Koch, Christoph (Hrsg.): Achtung Patient online!. Wie Internet, soziale Netzwerke und kommunikativer Strukturwandel den Gesundheitssektor transformieren, Wiesbaden, 2010.

Kardorff, Ernst: Kompetenzförderung als Strategie der Gesundheitsförderung, in: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.): Leitbegriffe der Gesundheitsförderung. Glossar zu Konzepten, Strategien und Methoden in der Gesundheitsförderung, 4. Aufl., Schwabenheim a. d. Selz, Fachverlag Peter Sabo, 2003.

Koch, Christoph : Der Untergang der Inseln. Medizin, Kommunikation, das Netz und der Zwang sich zu verhalten, in: Koch, Christoph (Hrsg.): Achtung Patient online! Wie Internet, soziale Netzwerke und kommunikativer Strukturwandel den Gesundheitssektor transformieren, Wiesbaden; Gabler Verlag, 2010.

Kofahl, Christopher/ Horak, Ingo: Arztbewertungsportale. Neue Wege im Gesundheitswesen bei Information, Bewertung und Suche im Internet, in: Koch, Christoph (Hrsg.): Achtung Patient online!. Wie Internet, soziale Netzwerke und kommunikativer Strukturwandel den Gesundheitssektor transformieren, Wiesbaden; Gabler Verlag, 2010.

Rademacher, Lars/ Remus, Nadine : Kommunikationsmanagement im Gesundheitswesen. Zur Notwendigkeit differenzierter Kommunikationsstrukturen und –routinen im Web 2.0 Zeitalter, in: Koch, Christoph (Hrsg.): Achtung Patient online! Wie Internet, soziale Netzwerke und kommunikativer Strukturwandel den Gesundheitssektor transformieren, Wiesbaden; Gabler Verlag, 2010.

Reuter, P. (Hrsg.): Springer Wörterbuch Medizin, 2. Aufl., Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2005, S. 479.

Simon, Anke: Der Informationsbedarf von Patienten hinsichtlich der Krankenhausqualität. Eine empirische Untersuchung zur Messung des Involvements und der Informationspräferenzen, Wiesbaden, Gabler Verlag, 2010.

Statistisches Bundesamt (Hrsg.), Noch nie online: In Deutschland jeder Sechste, EU-weit jeder Vierte, 2011, in: Internet [http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2011/09/PD11\\_\\_319\\_\\_63931,templateId=renderPrint.psml](http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2011/09/PD11__319__63931,templateId=renderPrint.psml); Zugriff am 2011-11-09.

Statistisches Bundesamt (Hrsg.): Krankenhäuser. Eckdaten der Krankenhäuser 2010, in: Internet <http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Statistiken/Gesundheit/Krankenhaeuser/Tabellen/Content100/KrankenhaeuserJahreVeraenderung,templateId=renderPrint.psml>; Zugriff am 2011-11-22.

Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek) (Hrsg.), Bewertungen, in: Internet <http://vdek.arztlotse.de/FAQ/Bewertungen/index.htm>; Zugriff am 2011-12-07.

Wilsdorf, Sandra: Arzt-Bewertungsportale. Loben und kritisieren, schwärmen und schimpfen: Auf Arzt-Bewertungsportalen lassen Patienten alles raus. Doch viele Betreiber setzen inzwischen auf Dialog mit der Ärzteschaft und bemühen sich um Qualität, in: Hamburger Ärzteblatt. Zeitschrift der Ärztekammer Hamburg und der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg, 65, 06/07 11, S. 20-21.

Eidesstattliche Erklärung:

„Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und nur die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommene Stellen sind unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.“

---

Unterschrift

# Anhang

# Anhang I

## Kriterienkatalog

### Allgemeine Qualitätskriterien

Nr.	Kriterien	Anzahl erreichbarer Punkte	Quelle
1.	<i><u>Identität, Seriosität, Unabhängigkeit</u></i>	/	/
1.1	Angaben zur Finanzierung des Portals	1	Stiftung Warentest, äzq
1.2	Impressum mit E-Mail-Adresse, Name, Geschäftsbedingungen, Identität des Betreibers	1	Fachhochschule Hannover, äzq
1.3	Unabhängigkeit des Angebots von Interessen der Leistungserbringer & Kostenträger	1	Verbraucherzentrale Hamburg
1.4	Sicherung der Unabhängigkeit durch z.B. Externe Dritte	1	neues, eigenes Kriterium
1.5	Trennung von Inhalt und Werbung (evtl. sogar werbefrei)	1	Fachhochschule Hannover, äzq
1.6	Datenschutzerklärung/Telemediengesetz einfach zu finden	1	Fachhochschule Hannover, äzq
2.	<i><u>Aktualität, Quellen</u></i>	/	/
2.1	Angabe zur Aktualität der Einträge sowie der Bewertungen	1	Fachhochschule Hannover, äzq, Stiftung Warentest
2.2	Angabe zu Bezugsquellen der Einträge	1	Fachhochschule Hannover, äzq
3.	<i><u>Angaben zur Qualität</u></i>	/	/
3.1	Angaben zur Organisatorischen Qualität	1	neues,eigenes Kriterium
3.2	Angaben zur medizinischen/pflegerischen Qualität	1	Verbraucherzentrale Hamburg
4.	<i><u>Benutzerfreundlichkeit</u></i>	/	/
4.1	in einfacher Sprache dargestellte Texte/Inhalte	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover
4.2	einfache Bedienbarkeit, Bedienungsanleitung	1	Verbraucherzentrale Hamburg
4.3	Überschaubarkeit der Internetseite	1	äßq
4.4	Lexikon vorhanden/med. Fachbegriffe erklärt	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover
4.5	Suchhilfe vorhanden	1	Stiftung Warentest
4.6	barrierefreier Zugang der Internetseite (vergrößerbare Schriftgröße, Alternative zur Maus, Vergrößerungshilfe z.B. Lupe, veränderbare Kontraste, Sprachausgabe, etc.)	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover, äzq
	Gesamtzahl der Punkte:	16	

**Tabelle 4: Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung: Allgemeine Qualitätskriterien**  
(Quelle: Eigene Darstellung)

## Qualitätskriterien für Suchportale

Nr.	Kriterien	Anzahl erreichbarer Punkte	Quelle
1.	<u>Suchmöglichkeiten</u>	/	/
1.1	Suche nach Fachgebiet/Leistungsspektrum	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover, Stiftung Warentest
1.2	nach Ort	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover, Stiftung Warentest
1.3	nach PLZ	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover, Stiftung Warentest
1.4	geografische Suche (Landkarte)	1	Fachhochschule Hannover
1.5	Suche nach Krankheitsbild	1	Stiftung Warentest
1.6	Suche nach lateinischen und deutschen Namen der Krankheit	1	neues, eigenes Kriterium
1.7	nach Behandlungsmethode	1	Verbraucherzentrale Hamburg, Stiftung Warentest
1.8	Darstellung des Körpers (Suchfunktion über einzelne Organe)	1	neues, eigenes Kriterium
1.9	Kombinationsmöglichkeiten der Suchoption	1	Fachhochschule Hannover
1.10	Angabe der Entfernung zum Wohnort	1	Fachhochschule Hannover
2.	<u>Vollständigkeit</u>	/	/
2.1	Vollständigkeit des Verzeichnisses	1-6	Verbraucherzentrale Hamburg, Stiftung Warentest
3.	<u>Krankenhaus</u>	/	/
3.1	Suche nach Hotel- & Serviceleistung	(1)	Verbraucherzentrale Hamburg, Fachhochschule Hannover
4.	<u>Ärzte</u>	/	/
4.1	Ist ersichtbar, ob Ärzte über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?	(1)	äzq
	Gesamtzahl der Punkte:	17	

**Tabelle 5: Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung: Qualitätskriterien für die Suchfunktion**  
(Quelle: Eigene Darstellung)

## Qualitätskriterien für Bewertungsportale

Nr.	Kriterium	Anzahl erreichbarer Punkte	Quelle
1.	<u>Möglichkeit der Sortierung der Trefferliste</u>	/	/
1.1	nach Wohnortnähe	1	neues, eigenes Kriterium
1.2	nach Anzahl der Bewertungen	1	Stiftung Warentest
1.3	nach bester Bewertung	1	Stiftung Warentest
2.	<u>Transparenz des Bewertungsverfahrens</u>	/	/
2.1	Verständlichkeit des Verfahrens	1	äzq
2.2	Eindeutigkeit der Bewertungskriterien	1	äzq
3.	<u>Vollständigkeit</u>	/	/
3.1	Vollständigkeit der Bewertungen	1-6	neues, eigenes Kriterium
4.	<u>Maßnahmen gegen Missbrauch/Manipulation</u>	/	/
4.1	Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsfälle genannt	1	äzq
4.2	<u>für Portale mit Fragebogen</u>	/	/
	Ist eine Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?	1	äzq
4.3	<u>für Portale mit Freitext</u>	/	/
	Werden (alle) Bewertungen und Einträge in Freitextfeldern redaktionell vor Veröffentlichung geprüft? (Schutz vor Schmähkritik/Diskriminierung)	1	äzq
4.4	Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen eines Arztes/Krankenhauses durch dieselbe Person	1-5	äzq, Stiftung Warentest
	<u>Abstufung:</u>	/	/
4.4.1	Plausibilitätsprüfung	1	
4.4.2	IP-Adresse	1	
4.4.3	Registrierung mit Name	1	
4.4.4	Registrierung mit E-Mail-Adresse	1	
4.4.5	Rücksendung an E-Mail-Adresse	1	
5.	<u>Qualität des Bewertungsfragebogens</u>	/	/
5.1	Sind organisatorische Fragen vorhanden (z. B. Wartezeit, Terminvergabe, etc.)	1	neues, eigenes Kriterium
5.2	Sind medizinisch-pflegerische Fragen vorhanden (z. B. Behandlungsergebnis, etc.)	1	neues, eigenes Kriterium
5.3	Sind kommunikative Fragen vorhanden (z. B. genaue Aufklärung der Patienten über Therapie, etc.)	1	neues, eigenes Kriterium
	Gesamtzahl der Punkte:	22	

**Tabelle 6: Kriterienkatalog zur Qualitätsprüfung: Qualitätskriterien für die Bewertungsfunktion**  
(Quelle: Eigene Darstellung)

## Anhang II

Eine detaillierte Darstellung der Ergebnisse sind der beigefügten CD-ROM zu entnehmen. Aufgrund der Größe der Tabellen, war es nicht möglich diese angemessen aufzuzeigen.

Folgende Tabellen sind auf der CD-ROM zu finden:

**Tabelle 7: Auflistung der erreichten Punkte der einzelnen Suchportale  
(Quelle: Eigene Darstellung)**

**Tabelle 8: Auflistung der erreichten Punkte der einzelnen Such- und Bewertungsportale  
(Quelle: Eigene Darstellung)**

Erreichte Punkte der Suchportale

P O R T A L E

Kriterien	erreichbare Punkte	bkk-arztfinder	deutsche-gesundheitsauskunft	doctor-online	praxis-portal	arzt-atlas	der privat-patient	med-kolleg	bkk-klinikfinder	krankenhaus-verzeichnis	deutsches-hospital abc	linik	kliniken	kliniken-im-netz	kliniken-rhein-ruhr	linik-info	krankenhaus	qualitäts-kliniken	sano-pilot	tk-klinik-führer	weisse-liste aok.ges.	zahnarzt-auskunft
<i>Identität, Seriosität, Unabhängigkeit</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Angaben zur Finanzierung des Portals	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1
Impressum mit Email-Adresse, Name, Geschäftsbedingungen, Identität des Betreibers	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1
Unabhängigkeit des Angebots von Interessen der Leistungserbringer & Kostenträger	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Sicherung der Unabhängigkeit durch z.B. Externe Dritte	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Trennung von Inhalt und Werbung (evtl. sogar werbefrei)	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Datenschutzerklärung/Telemediengesetz einfach zu finden	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0,5	1	0	1	1	0
<i>Aktualität, Quellen</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Angabe zur Aktualität der Einträge sowie der Bewertungen	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Angabe zu Bezugsquellen der Einträge	1	1	0	1	1	0,5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
<i>Angaben zur Qualität</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Angaben zur Organisatorischen Qualität	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Angaben zur medizinischen/pflegerischen Qualität	1	0	0	0	0	0,5	0	0,5	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
in einfacher Sprache dargestellte Inhalte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
einfache Bedienbarkeit, Bedienungsanleitung	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Überschaubarkeit der Internetseite	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	0
Lexikon vorhanden/med. Fachbegriffe erklärt	1	0	1	0	0	0	0,5	1	0,5	0	0	0,5	0	0	0,5	1	0	0	0	0	0	1
Suchhilfe vorhanden	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1
barrierefreier Zugang der Internetseite (vergrößerbare Schriftgröße, Alternative zur Maus, Vergrößerungshilfe z.B. Lupe, veränderbare Kontraste, Sprachausgabe, etc.)	1	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	0
Gesamtzahl der Punkte:	16	8	8	4	9	7,5	8,5	10,5	9,5	11	5	5,5	7	5	8,5	5,5	10,5	11	6	8,5	12,5	7

**Qualitätskriterien für Suchportale**

<i>Suchmöglichkeiten</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Suche nach Fachgebiet/Leistungsspektrum	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1
nach Ort	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
nach PLZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	0	1	1	1	1	1	1	1
geografische Suche (Landkarte)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Suche nach Krankheitsbild	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0
Suche nach lateinischen, deutschen Namen der Krankheit	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0
nach Behandlungsmethode	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
Darstellung des Körpers (Suchfunktion über einzelne Organe)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0
Kombinationsmöglichkeiten der Suchoption	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Angabe der Entfernung zum Wohnort	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
<i>Vollständigkeit</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Vollständigkeit des Verzeichnisses	1-6	0	0	5	6	0	6	0	0	5	6	4	6	6	0	6	6	6	6	6	6	0
<i>Krankenhaus</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Suche nach Hotel- & Serviceleistung	(1)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0
<i>Ärzte</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Ist ersichtbar, ob Ärzte über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?	(1)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamtzahl der Punkte:	17	6	4	9	10	3,5	14	5	9	15,5	10	7	11,5	11	5	10	15	16	13	14	16	4

Gesamtzahl aller erreichten Punkte:	33	14	12	13	19	11	22,5	15,5	18,5	26,5	15	12,5	18,5	16	13,5	15,5	25,5	27	19	22,5	28,5	11
-------------------------------------	----	----	----	----	----	----	------	------	------	------	----	------	------	----	------	------	------	----	----	------	------	----

**Tabelle 7: Auflistung der erreichten Punkte der einz einzelnen Suchportale**

(Quelle: Eigene Darstellung)

## Erreichte Punkte der Such- und Bewertungsportale

### P O R T A L E

#### Kriterien

Allgemeine Qualitätskriterien	erreichbare Punkte	deutsche-klinik-bewertungen	krankenhaus-experte	med-monitor	arzt-weisse-liste	die-arzt-empfehlung	doc-insider	esando	imedo	sanego	med	vdek-arztlotse	your-first-medicus	arzt-auskunft	jameda	med-führer	topmedic
<u>Identität, Seriosität, Unabhängigkeit</u>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Angaben zur Finanzierung des Portals	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1
Impressum mit Email-Adresse, Name, Geschäftsbedingungen, Identität des Betreibers	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Unabhängigkeit des Angebots von Interessen der Leistungserbringer & Kostenträger	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
Sicherung der Unabhängigkeit durch z.B. Externe Dritte	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trennung von Inhalt und Werbung (evtl. sogar werbefrei)	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Datenschutzerklärung/Telemediengesetz einfach zu finden	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
<u>Aktualität, Quellen</u>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Angabe zur Aktualität der Einträge sowie der Bewertungen	1	0,5	0,5	0,5	1	1	1	1	1	0	0	1	0,5	1	1	0	0,5
Angabe zu Bezugsquellen der Einträge	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0,5	1	0,5	0	1
<u>Angaben zur Qualität</u>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Angaben zur Organisatorischen Qualität	1	0	0	0	1	0	0	1	0,5	0	0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0
Angaben zur medizinischen/pflegerischen Qualität	1	1	1	1	0	0,5	0	0	0,5	0,5	0	0,5	0,5	0	0,5	0,5	0
<u>Benutzerfreundlichkeit</u>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
in einfacher Sprache dargestellte Inhalte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
einfache Bedienbarkeit, Bedienungsanleitung	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Überschaubarkeit der Internetseite	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1
Lexikon vorhanden/med. Fachbegriffe erklärt	1	0	0,5	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0
Suchhilfe vorhanden	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1
barrierefreier Zugang der Internetseite (vergrößerbare Schriftgröße, Alternative zur Maus, Vergrößerungshilfe z.B. Lupe, veränderbare Kontraste, Sprachausgabe, etc.)	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamtzahl der Punkte:	16	9,5	11	11,5	15	10,5	10	8	11	9,5	6,5	11	9,5	12,5	10,5	8	9,5

## Qualitätskriterien für Suchportale

<i>Suchmöglichkeiten</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Suche nach Fachgebiet/Leistungsspektrum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
nach Ort	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
nach PLZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
geografische Suche (Landkarte)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
Suche nach Krankheitsbild	1	0	1	0,5	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
Suche nach lateinischen, deutschen Namen der Krankheit	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	
nach Behandlungsmethode	1	0	1	0,5	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	
Darstellung des Körpers (Suchfunktion über einzelne Organe)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	
Kombinationsmöglichkeiten der Suchoption	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Angabe der Entfernung zum Wohnort	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
<i>Vollständigkeit</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Vollständigkeit des Verzeichnisses	1-6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6	6	
<i>Krankenhaus</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Suche nach Hotel- & Serviceleistung	(1)	1	1	1	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,5	0,5	0
<i>Ärzte</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Ist ersichtbar, ob Ärzte über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?	(1)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
Gesamtzahl der Punkte:	17	12	14	13	12	6	12	11	15	11	4	15	14	16,5+1	12,5	11,5	11	

**Qualitätskriterien für Bewertungsportale**

<i>Möglichkeit der Sortierung der Trefferliste</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
nach Wohnortnähe	1	0	1	1	1	0	0,5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
nach Anzahl der Bewertungen	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
nach bester Bewertung	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
<i>Transparenz des Bewertungsverfahrens</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Verständlichkeit des Verfahrens	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Eindeutigkeit der Bewertungskriterien	1	0	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	0	1	1	1	1
<i>Vollständigkeit</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Vollständigkeit der Bewertungen	1-6	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Maßnahmen gegen Missbrauch/Manipulation</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsfälle genannt	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1
<i>für Portale mit Fragebogen:</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Ist eine Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>für Portale mit Freitext:</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Werden (alle) Bewertungen/Einträge in Freitextfelder redaktionell vor Veröffentlichung geprüft	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0,5	0	1	0,5	1	0,5	0	1
Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen eines Arztes/Krankenhauses durch dieselbe Person	1-5	3	3	2	3	3	3	3	2	1,5	0	2	2	1	2	1	1
<i>Abstufung:</i>																	
Plausibilitätsprüfung	1				x		x			x		x		x			x
IP-Adresse	1											x					
Registrierung mit Name	1	x	x			x		x									
Registrierung mit Email-adresse	1	x	x	x	x	x	x	x	x	0,5			x		x	x	
Rücksendung an Email-adresse	1	x	x	x	x	x	x	x	x				x		x		
<i>Qualität des Bewertungsfragebogens</i>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Sind organisatorische Fragen vorhanden (z.B. Wartezeit, Terminvergabe, etc.)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Sind medizinisch-pflegerische Fragen vorhanden (z.B. Behandlungsergebnis, etc.)	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0,5	1	0	0	1	1	1
Sind kommunikative Fragen vorhanden (z.B. Aufklärung der Patienten über Therapie, etc.)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Gesamtzahl der Punkte:	22	14	11	10	12,5	10	14	11	8,5	8,5	4,5	8	3,5	6	10,5	6	8

Gesamtzahl aller erreichten Punkte:	55	35,5	36	34,5	39,5	26,5	34,5	30	34,5	29	15	34	27	36	33,5	25,5	28,5
-------------------------------------	----	------	----	------	------	------	------	----	------	----	----	----	----	----	------	------	------

**Tabelle 8: Auflistung der erreichten Punkte der einzelnen Such- und Bewertungsportale (Quelle: Eigene Darstellung)**