



MAI 2014

// CED-ENTSCHEIDUNG

ONLINE-BEWERTUNGEN VON ZAHNÄRZTEN

Übersetzung aus dem Englischen



// EINFÜHRUNG

Der Council of European Dentists (CED) vertritt als nicht gewinnorientierter Dachverband 32 nationale Zahnarztverbände und –kammern mit über 340.000 praktizierenden Zahnärztinnen und Zahnärzten in 30 europäischen Ländern. Er wurde 1961 gegründet, um die Europäische Kommission bei Angelegenheiten, die den zahnärztlichen Berufsstand betreffen, zu beraten und setzt sich für die Förderung eines hohen Niveaus der Zahn- und Mundgesundheit und eine effektive, auf die Patientensicherheit ausgerichtete berufliche Praxis in Europa ein.

Seit einigen Jahren erfreuen sich Webseiten, die Patienten die Möglichkeit zur Online-Bewertung ihrer lokalen Zahnarztpraxis oder eines einzelnen Zahnarztes bieten, in einigen Mitgliedstaaten wachsender Beliebtheit. Manchmal nutzen Patienten solche Bewertungsportale als Hilfe bei der Entscheidung für oder gegen einen bestimmten Zahnarzt.

// TRANSPARENZ DER INHALTE

Der CED befürwortet Patientenfeedback, um Zahnärzte dabei zu unterstützen, hohe Standards zu wahren und die Patientenerfahrung in ihren Praxen zu verbessern, zeigt sich jedoch besorgt über Webseiten, die anonyme Bewertungen ohne Moderation veröffentlichen. Tatsächlich sind die meisten dieser Webseiten weder zertifiziert noch verfügen sie über einen Verhaltenskodex und machen Zahnärzte zu einem besonders attraktiven Ziel für anonyme Bewertungen. Möglicherweise wird kaum oder nicht kontrolliert, ob es sich bei dem Verfasser einer Bewertung tatsächlich um einen Patienten der Praxis handelt, der seine Erfahrung mitteilt, oder z.B. um einen Teilhaber der Praxis oder einen Wettbewerber. Die Bewertungen können übertrieben positiv oder negativ, falsch oder beleidigend sein. Es ist wichtig, dass die Information nicht gegen die Rechte des einzelnen Zahnarztes verstößt oder verletzend ist. Daher vertritt der CED die Auffassung, dass solche Webseiten moderiert werden müssen um sicherzustellen, dass sie ein wahrheitsgetreues Bild der erbrachten Leistungen vermitteln, und dass Patienten ausschließlich Behandlungen und Leistungen kommentieren sollten, die sie persönlich erhalten haben.

// VERANTWORTUNG FÜR DIE INHALTE VON WEBSEITEN

Um das Vertrauen der Patienten in solche Webseiten zu stärken und bewährte Praktiken zu fördern, liegt es im Interesse der Eigentümer oder Betreiber dieser Webseiten, qualitativ hochwertige und zuverlässige Informationen für ihre Nutzer bereitzustellen. Der CED empfiehlt die Entwicklung von Qualitätskriterien für Zahnarztbewertungsportale, um sicherzustellen, dass Patienten angemessene und sachgemäße Informationen bereitgestellt werden.

Ein erster Versuch zur Festlegung von Qualitätskriterien auf EU-Ebene wurde 2002 unternommen, als der Europäische Rat eine Initiative im Rahmen von eEurope2002 zur Entwicklung grundlegender *Qualitätskriterien für Websites zum Gesundheitswesen* unterstützt hat. Im Zuge dieser Arbeit hat die Europäische Kommission eine Mitteilung veröffentlicht,¹ in der sie ihre Qualitätskriterien für Webseiten darlegt, die Informationen zu Gesundheitsthemen für Patienten anbieten.

Inzwischen sind in einigen Mitgliedstaaten spezifische Qualitätskriterien für Zahnarztbewertungsportale entwickelt und verabschiedet worden².

¹ Mitteilung zu eEurope 2002: Qualitätskriterien für Websites zum Gesundheitswesen:

http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&numdoc=52002DC0667&lg=de

² So haben beispielsweise in Deutschland die KZBV und die BZÄK den Anforderungskatalog *Gute Praxis - Bewertungsportale* erarbeitet.

// EMPFEHLUNGEN FÜR WEBSEITEN, DIE PATIENTENFEEDBACK ANBIETEN

Aus den dargelegten Gründen empfiehlt der CED die folgenden Qualitätskriterien für Zahnarztbewertungsportale:

- Internetbasierte Inhalte sollten die einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften und die EU-Datenschutzrichtlinie einhalten,³ nach der die Verarbeitung personenbezogener Daten nach Treu und Glauben und auf rechtmäßige Weise erfolgen muss;
- Die Identität des Betreibers der Webseite ist eindeutig dargelegt;
- Der Zahnarzt wird über die Zwecke der Verarbeitung, die Kategorien der betroffenen Daten, die Empfänger oder Empfängerkategorien, das Bestehen eines Rechts auf Auskunft über die ihn betreffenden Daten und auf Berichtigung dieser Daten informiert;
- Die Kontaktdaten des Betreibers der Webseite werden angegeben;
- Finanzielle Unterstützer der Webseite werden angegeben;
- Angaben, wann eine Seite zuletzt aktualisiert wurde, werden auf der gesamten Webseite bereitgestellt;
- Die Webseite beinhaltet eine Datenschutzerklärung sowie Richtlinien zur Verarbeitung, Löschung und Weitergabe von personenbezogenen Daten;
- Werbung und Inhalt werden klar getrennt;
- Es wird eine personenbezogene Zahnarztsuche angeboten;
- Das Bewertungssystem ist leicht verständlich;
- Die Webseite beinhaltet eine Erklärung, dass alle Postings die persönliche Meinung von Patienten wiedergeben,
- Patienten müssen bestätigen, dass sie die von ihnen bewertete Behandlung oder Leistungen persönlich erhalten haben;
- Alle Beiträge werden überprüft und gegebenenfalls editiert oder gelöscht;
- Betroffene Zahnärzte haben die Möglichkeit zu Gegendarstellung und/oder Widerspruch;
- Es wird Schutz gegen irreführende Aussagen und beleidigende Kommentare geboten;
- Verfasser von Beiträgen sollten vom Betreiber der Webseite durch ein geeignetes Registrierungsverfahren oder ein anderes elektronisches Identifizierungsverfahren identifiziert werden können. Die Online-Bewertungen können anonym bleiben.

Der CED ermutigt die nationalen Zahnarztverbände, Tools zu entwickeln, die die Einhaltung der oben genannten Kriterien durch Bewertungsportale bestätigen.

Angenommen von der CED-Vollversammlung am 23. Mai 2014

³ Richtlinie 95/46/EG: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:01995L0046-20031120&qid=1397655657115&from=FR>

Die Richtlinie 95/46/EG wird überarbeitet und durch eine neue Verordnung ersetzt, die derzeit noch in der Diskussion steht.