
**Ärzttekammer Niedersachsen
Online-Redaktion**

**Checkliste
für die
gute medizinische Website**



Hannover, im August 2004

Die „Checkliste für die gute medizinische Website“ ist ein Ergebnis der Wettbewerbe „Gute/Beste medizinische Website“, den die Ärztekammer Niedersachsen und die Kassenärztlichen Vereinigung seit dem Jahr 2001 durchführen. Sie soll niedersächsischen Ärztinnen und Ärzten helfen, ihre Internetpräsenz sowohl in inhaltlicher, als auch in rechtlicher und technischer Hinsicht optimal zu gestalten.

Was Besucher von Websites erwarten?

- Aktualität und Information (nützlich, relevant, tagesaktuell)
- Einfache Bedienung (keine Serviceangebote, die mehr als Standardsoftware benötigen ohne vorherige Erklärung)
- Funktionales Design (mediengerecht und unterstützend)
- Geringe Antwort- und Ladezeiten
- Klare Benutzerführung (Wo befinde ich mich? Wie komme ich zurück?)
- Kurze Wege (mit 2 Klicks zu den relevanten Informationen)
- Transparenz (Wer, was und wo auf einen Blick!)

Vorbereitungen: Ein Konzept bringt Effektivität

Webseiten von Arztpraxen entstehen oft urwüchsig: der/die Praxisbetreiber/in ist „Internet-Freak“, „Inzwischen haben alle anderen eine eigene Seite“ – das waren in der Vergangenheit oft gehörte Ansätze für das Entstehen von Seiten. Meist wird schnell klar, daß die Betreuung der Seite mehr erfordert, als die hochmotivierte Arbeit Einzelner, und auch nicht mit einem einmaligen Kraftakt bewältigt ist: es bedarf eines **Konzepts**. Grundelemente eines solchen haben wir nachfolgend zusammengestellt:

Konzeptmodell

Zielsetzung definieren

Die Zielsetzung der Internet-Präsenz sollte definiert und durch Inhalt und Aufmachung verdeutlicht werden. Das Projekt sollte in sich geschlossen sein, d.h. dem Anwender als geschlossenes Ganzes erscheinen.

Sinnvolle Fragestellungen:

- Was ist das Kommunikationsziel, das mit der Website erreicht werden soll? (Beispiel: „Die Praxis XY stellt sich und ihre Leistungen vor“)
- Wie ist dieses Ziel sicher zu erreichen?
- Welche „Vorgaben“ gibt es?

Zielgruppe bestimmen

Die Seite ist weltweit verfügbar und Teil einer weltweiten Plattform. Je konkreter die Zielgruppenbestimmung ist, desto größer wird die Akzeptanz der Seite - nicht nur bei der/den ausgemachte(n) Zielgruppe(n) - sein.

Mögliche Zielgruppen:

- „Stammkunden“
- potentielle Patienten im Umkreis
- Presse
- allgemeine Öffentlichkeit

Philosophie und Design

Es ist wesentlich, daß die Website der gesamten Philosophie der Organisation entspricht, diese zum Ausdruck bringt und dem Besucher ein Gefühl des Wohlbefindens vermittelt.

Wesentliche Mittel, dies umzusetzen, sind

- ein Logo,
- wiederkehrende graphische Symbole,
- festgelegte Textformate und Vorlagen,
- ein Motto und
- die Selbstverpflichtung.

Ressourcen ermitteln und Datenfluß organisieren

Eine Internet-Präsenz ist Aushängeschild und Spiegel der Praxis. Ihre Betreuung und laufende Pflege sollte in den Arbeitsablauf der Praxis integriert werden wie die tägliche Reinigung oder der Postversand. Eine optimale Präsenz erfordert daher meist auch eine organisatorische Umgestaltung der Praxisabläufe. Der Informationsfluß muß neu definiert und - wie der Umgang mit den Publikumsreaktionen - organisiert werden.

Details: Die Technik

Aktualisierung

Auf den Seiten wird das Datum der Erstellung bzw. letzten Aktualisierung angegeben.

- Textvorschlag: „Letzte Aktualisierung: TT.MM.JJJJ“

Bildschirmauflösung

Die Seite ist für eine Darstellung mit unterschiedlichen Bildschirmauflösungen optimiert.

Browser(kompatibilität)

Es wird der Tatsache Rechnung getragen, daß Besucher mit ganz verschiedenen Browsern die Website besuchen. Die Seite ist für die gängigen Modelle optimiert.

- Inforunner (Test der Browserkompatibilität): http://www.inforunner.de/internet/web_service.htm

E-Mail

1. Um einen Medienbruch zu vermeiden, wird auf den Seiten eine E-Mail-Adresse angegeben, die als Mailto-Hyperlink aufbereitet ist.
2. Es wird erklärt, in welchem Turnus die eigene Mailbox abgefragt und mögliche Anfragen beantwortet werden.
3. Es wird darauf verwiesen, daß keine Beratung fremder Personen per E-Mail erfolgt und auf den Arztbesuch verwiesen.
 - Textvorschlag: „Wir respektieren die ärztliche Berufsordnung, die die individuelle Beratung von Patienten, die der Ärztin (bzw. dem Arzt) nicht persönlich bekannt sind, untersagt und raten Ihnen, einen Termin zu vereinbaren/unsere Sprechstunde aufzusuchen.“
4. Wenn beidseitig die technischen Möglichkeiten gegeben sind, wird die Arzt-Patienten-Kommunikation digital verschlüsselt.
 - Pretty Good Privacy (frei zugängliches Verschlüsselungsprogramm): <http://www.pgp.com>

HTML

Die HTML-Programmierung der Seite ist überprüft und einwandfrei.

- W3C (HTML-Syntaxprüfung): <http://validator.w3.org/>

Metadaten

1. Der Quelltext der Seite wurde auf Fehler überprüft.
2. Der Dokumenttitel (= <title> ... </title>) ist vollständig und enthält zwischen 5 und 15 Worten.
3. Die Seite enthält sog. Metatags (damit Roboter von Suchmaschinen die Seite indizieren). Die Metadaten wurden zwischen den Sektionen <head>...</head> im Quelltext der Seite eingepflegt.
 - Dublin Core Template (zur Einpflege des von der ÄKN empfohlenen, zukunftsorientierten Standards):

Navigation

1. Die Seite ist übersichtlich strukturiert und die Navigation funktioniert fehlerfrei.
2. Die gewählte Schrift, der Hintergrund und die verwendeten Buttons sind farblich aufeinander abgestimmt.
3. Anklickbare Elemente, wie z.B. Links sind klar erkennbar und funktionieren.
 - Linkalarm (Link-Überprüfung): <http://www.linkalarm.com>

-
4. Das Scrollen von Text wird vermieden („Ein Thema – ein Textfenster“).
 5. Filmähnliche Vor- und Abspanne sind abschalt- bzw. überspringbar.
 6. Alle gängigen Betriebssysteme werden auf niedrigem Niveau (z.B. Win 95, Mac 7.x) unterstützt.
 7. Die Systemvoraussetzungen und -einschränkungen zum Aufruf der Seiten werden spezifiziert.
 8. Sog. Plugins (z.B. Macromedia Flash, Real Player und Quicktime) werden nur dort eingesetzt, wo sie nicht vermeidbar sind.
 9. Bei einer schlechteren als der aktuellen Browser- bzw. Plugin-Ausstattung des Besucher-Rechners erfolgt eine Warnung.
 10. Wird Java-Skript verwendet, wird eine alternative Browserdarstellung (Nur-Text-Version) angeboten.
 11. Ist für das Betrachten bestimmter Inhalte ein Download zusätzlicher Software erforderlich, wird dieser beschrieben, ist aber nicht alleinige Möglichkeit zur Betrachtung des Angebots.
 12. Für angebotene Downloads wird die Dateigröße bzw. Ladezeiten angegeben.
 13. Große Bilddateien sind vor dem Herunterladen als „Thumbnails“ einsehbar.

Publizität

Die Seite wurde bei den wichtigsten Suchmaschinen bekanntgemacht.

- Submitplus (Anmelden der Seite): <http://www.submitplus.com/top10.htm>

Zugriff

Kürzeste Ladezeiten werden durch die entsprechend sparsame bzw. komprimierte Verwendung von Text und Graphiken sichergestellt.

- Submitplus (Test der Ladezeit mit verschiedenen Übertragungsgeschwindigkeiten): <http://www.submitplus.com/sitetest.htm>

Details: Inhalte

Absichtserklärung

In einer Absichtserklärung wird das Selbstverständnis des Betreibers der Seiten formuliert.

Textvorschlag:

„Was die Besucher unserer Seiten von uns erwarten können!

Unsere Internetseiten enthalten nur seriöse und von ausgewiesenen Fachleuten geprüfte Informationen.

Unser Angebot wird ständig aktualisiert und ist frei vom Einfluß irgendwelcher Sponsoren.

Die Navigation in unserem Angebot ist so gestaltet, daß die gewünschten Informationen schnell und mühelos aufgefunden werden können.

Alle Anfragen, die uns erreichen, werden vertraulich behandelt und nach Möglichkeit werktags innerhalb von .. Stunden von den jeweils zuständigen Fachleuten beantwortet.“

Datenschutz

Der Betreiber gibt an, ob die individuellen Angaben der Benutzer dauerhaft temporär gespeichert werden, ob (und in welcher Form) Daten an Dritte weitergegeben werden und wie mit gespeicherten personenbezogenen Daten umgegangen wird.

- Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen (Datenschutzerklärung):

http://cdl.niedersachsen.de/blob/images/C3114747_L20.pdf

Medizinische Informationen

-
1. Medizinische Informationen werden aktuell, allgemeinverständlich, sachlich richtig und umfassend vermittelt. Fremdwörter werden erklärt, Abkürzungen aufgelöst.
 2. Externe Quellen werden kenntlich gemacht und an entsprechender Stelle (z.B. Fußnote) nach den gängigen Regeln (vgl. ISI Journal Title Abbreviations: <http://www.efm.leeds.ac.uk/~mark/ISlabbr>) zitiert.
 3. Es werden nicht mehr als drei besondere Untersuchungs- und Behandlungsmaßnahmen, die in der Praxis durchgeführt werden (also solche Verfahrenswesen, die über das allgemeine Spektrum der Behandlung in einer vergleichbaren Praxis der vertretenen Fachrichtung hinausgehen) beschrieben.

Praxisorganisation

Die Praxisorganisation wird eindeutig und nachvollziehbar beschrieben (Hinweise auf Sprechstunden- und Sondersprechstundenzeiten, Telefonnummern, Erreichbarkeit außerhalb der Sprechstunden, Praxislage und Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln mit entsprechendem Straßenplan, Angabe über Parkplätze, besondere Einrichtungen für Behinderte).

Startseite

Die Startseite enthält die wesentlichen Informationen über den Anbieter: Logo, Praxisbezeichnung, Name, ggfs. akademischen Grad, Facharztbezeichnung, Adresse, Telefon-, Telefax- und E-Mail-Verbindung, evtl. Hinweis auf die Gestalter der Seite und Kontaktmöglichkeit zum technischen Support (Webmaster).

Details: Rechtslage

Berufsrecht

Auf der Homepage werden durch die ÄKN erworbene Schwerpunkt- und Zusatzbezeichnungen, Fachkunden und weitere Qualifikationen, die nicht durch die Ärztekammer erworben wurden, in der zulässigen Art und Weise verwendet und als solche deutlich gekennzeichnet.

Elektronisches Geschäftsverkehr-Gesetz

Das „Elektronische Geschäftsverkehr-Gesetz“ (EGG) wird eingehalten. Auf der Seite wird neben dem Namen, der Anschrift und der E-Mail-Adresse die zuständige Aufsichtsbehörde (d.i. die Ärztekammer Niedersachsen), die Berufsbezeichnung Arzt und der Staat, in dem diese Bezeichnung verliehen worden ist, genannt. Außerdem wird auf die für den Betreiber der Seite verbindliche Berufsordnung der Ärztekammer Niedersachsen mindestens durch einen Hyperlink auf die Seite der ÄKN verwiesen.

- Link auf die ÄKN: <http://www.aekn.de/>

Heilmittelwerbegesetz

Bezogen auf einzelne konkrete in der Arztpraxis angebotene Verfahren und Behandlungen wird nicht geworben

- mit Gutachten, Zeugnissen, wissenschaftlichen oder fachlichen Veröffentlichungen sowie mit Hinweisen darauf,
- mit Angaben, daß das Verfahren oder die Behandlung ärztlich oder anderweitig fachlich empfohlen oder geprüft ist oder anderweitig angewendet wird
- mit der Wiedergabe von Krankengeschichten sowie mit Hinweisen darauf

- mit der bildlichen Darstellung des Arztes oder des Assistenzpersonals in der Berufskleidung
- mit der bildlichen Darstellung von Veränderungen des menschlichen Körpers oder seiner Teile durch Krankheiten, Leiden oder Körperschäden
- der Wirkung eines Verfahrens oder einer Behandlung durch vergleichende Darstellung des Körperzustandes oder des Aussehens vor und nach der Anwendung,
- des Wirkungsvorganges eines Verfahrens oder einer Behandlung am menschlichen Körper oder an seinen Teilen
- mit fremd- oder fachsprachlichen Bezeichnungen, soweit sie nicht in den allgemeinen deutschen Sprachgebrauch eingegangen sind
- mit einer Werbeaussage, die geeignet ist, Angstgefühle hervorzurufen oder auszunutzen
- mit Äußerungen Dritter, insbesondere mit Dank-, Anerkennungs- oder Empfehlungsschreiben, oder mit Hinweisen auf solche Äußerungen,
- mit Preisausschreiben, Verlosungen oder anderen Verfahren, deren Ergebnis vom Zufall abhängig ist

Ganz verzichtet, weil unzulässig, wird auf Werbeaussagen, die sich z.B. auf die Erkennung, Beseitigung oder Linderung von

- Geschwulstkrankheiten
 - Krankheiten des Stoffwechsels und der inneren Sekretion (z.B. Akne) beziehen (ausgenommen Vitamin- und Mineralstoffmangel und alimentäre Fettsucht)
 - Krankheiten des Blutes und der blutbildenden Organen ausgenommen Eisenmangelanämie,
 - Organische Erkrankungen des Nervensystems, der Augen und Ohren, des Herzens und der Gefäße (ausgenommen allgemeine Arteriosklerose, Varikose und Frostbeulen), der Leber und der Pankreas, der Harn- und Geschlechtsorgane
 - Geschwüre des Magens und des Darms
 - Epilepsie
 - Trunksucht
- beziehen.

Pflichtangaben auf Homepages von Ärzten

Die Kammerversammlung der Ärztekammer Niedersachsen hat am 10. Dezember 2001 eine Änderung der Berufsordnung der Ärztekammer Niedersachsen beschlossen, wonach Ärzte in Praxisinformationsschriften und im Internet bestimmte Pflichtangaben zu machen haben. Diese Änderung der Berufsordnung ist am 1. März 2002 in Kraft getreten und hat folgenden Inhalt:

„In der Patienteninformation – in den Praxisräumen und im Internet - hat der Arzt anzugeben:

1. die Ärztekammer, der er angehört,
2. die Berufsbezeichnung „Arzt“ und den Mitgliedsstaat der Europäischen Union, in dem ihm die Arztbezeichnung verliehen worden ist,
3. die Bezeichnung der für ihn gültigen Berufsordnung und Angaben dazu, wie diese zugänglich ist.“

Die gleiche Verpflichtung ergibt sich aus dem zum 21. Dezember 2001 in Kraft getretenen Elektronischen Geschäftsverkehr-Gesetz¹. Danach müssen Dienstanbieter (wazu auch Ärzte gehören, die eine Homepage betreiben), dort nach dem

¹ Der Text aus dem Bundesgesetzblatt ist unter der URL <http://217.160.60.235/BGBL/bgbl1f/b101070f.pdf> kostenfrei abrufbar

neugefaßten § 6 S. 1 des Teledienstegesetzes mindestens folgende Informationen „leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar“ halten:

1. den Namen und die Anschrift, unter der sie niedergelassen sind,
 2. Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post,
 3. ... (für Ärzte unerheblich)
 4. ggf. das Partnerschaftsregister, in das sie eingetragen sind, und die entsprechende Registernummer,
 5. Angaben über
 - a) die Kammer, welcher sie angehören (also: Ärztekammer Niedersachsen)
 - b) die gesetzliche Berufsbezeichnung (also: Arzt) und den Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen wurde
 - c) die Bezeichnung der berufsrechtlichen Regelungen (also: Berufsordnung der Ärztekammer Niedersachsen) und dazu, wie diese zugänglich sind (sinnvollerweise durch einen Link auf die Homepage der Ärztekammer Niedersachsen, www.aekn.de, alternativ z.B. Fundstelle im *niedersächsischen ärzteblatt*)
- ggf. die Umsatzsteueridentifikationsnummer.

Nach § 12 Abs. 1 des Teledienstegesetzes handelt ordnungswidrig, wer vorsätzlich oder fahrlässig diese Informationen nicht, nicht richtig oder nicht vollständig verfügbar hält. Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu 50.000 € geahndet werden. Auch wettbewerbsrechtliche Abmahnungen dürften zulässig sein.

20 Goldene Regeln für die gelungene Praxishomepage

Navigation und Design

1. Die Seite ist übersichtlich strukturiert.
2. Alle Informationen auf der Startseite werden auch ohne Bilder korrekt angezeigt (Bildern ist ein alternativer Text zugewiesen).
3. Alle Links funktionieren.
4. Alle Links sind eindeutig zu identifizieren (andersfarbig, hervorgehoben, Kontrast) und auch ohne Grafik, JavaScript u.ä. erreichbar.

Transparenz

5. Zweck und Ziel der Seite sind durch die Inhalte klar definiert, Sponsoren und Unterstützer namentlich genannt.

Vertraulichkeit

6. In einer Datenschutzerklärung wird der Umgang mit personenbezogenen Daten erläutert.
7. Es wird darauf hingewiesen, dass die Übermittlung von E-Mails in der Regel ungeschützt erfolgt, eingehende E-Mailanfragen in der Praxis aber vertraulich behandelt werden.

Aktualität

8. Die Aktualität der Seite wird durch ein Logbuch oder durch das Datum der letzten Aktualisierung jeder einzelnen Seite dokumentiert.

Zugriff

9. Die Ladezeit der Seite beträgt weniger als 24 Sek. bei einem 28,8k-Modem.

Berufsrecht

10. Die Seite ist berufsrechtlich einwandfrei.

Medizinische Informationen

11. Es werden patientengerechte medizinische Hintergrundinformationen gegeben.
12. Die Informationen sind sachlich richtig, Quellen werden genannt.

Verständliche Aufbereitung

13. Fremdwörter werden erklärt, Abkürzungen – bei der ersten Verwendung – aufgelöst.

Praxisorganisation

14. Es wird erklärt, wie man Patient der Praxis wird.
15. Sprechstundenzeiten, Telefon-, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse werden genannt.
16. Es wird ein Hinweis gegeben, wie die Bearbeitung von E-Mails geregelt ist.
17. Es wird ein Hinweis gegeben, wie die ärztliche Versorgung außerhalb der Sprechstunden gewährleistet ist.
18. Der Standort der Praxis und ihre Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln wird beschrieben oder im Bild gezeigt.
19. Auf vorhandene Parkmöglichkeiten wird hingewiesen.
20. Besondere Einrichtungen für Behinderte (Fahrstuhl, Rampen, Toilette) werden beschrieben.

Ansprechpartner bei der Ärztekammer Niedersachsen

Zuständig für Fragen in diesem Kontext sind in der Ärztekammer Niedersachsen der juristische Geschäftsbereich und das Sachgebiet Online-Redaktion.

Dr. jur. Karsten Scholz, Tel.: 0511/3802235
E-Mail: karsten.scholz@aeKn.de

Raimund Dehmlow, Tel.: 0511/3802214
E-Mail: raimund.dehmlow@aeKn.de

Zu unserem Service-Angebot gehören:

- Auskünfte in Sachfragen
- Abstimmung mit Internet-Providern und Web-Designern, die unter Berücksichtigung der berufsrechtlichen Vorgaben ein Angebot für Ärzte gestalten möchten
- Prüfung bereits existierender oder im Aufbau befindlicher Internetangebote
- Bereitstellung von Materialien zum behandelten Themenbereich

