
**Ärztammer Niedersachsen
Online-Redaktion**

**Checkliste
für die
gute medizinische Website**



Hannover, im August 2007

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 allen Seiten wird das Datum der Erstellung bzw. letzten Aktualisierung angegeben.

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.

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.

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.coder-world.de/cgi-bin/linkcheck/linkcheck.cgi>
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 98, 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/freesubmit.php>

Zugriff

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

- Subwizard (Test der Ladezeit mit verschiedenen Übertragungsgeschwindigkeiten): <http://www.subwizard.de/ladezeitcheck.aspx>

Details: Inhalte

Absichtserklärung

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

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

In einer Datenschutzerklärung gibt der Betreiber an, wie mit gespeicherten personenbezogenen Daten umgegangen wird und ob (und in welcher Form) Daten an Dritte weitergegeben werden.

Sie können unsere Webseite besuchen, ohne uns mitzuteilen, wer Sie sind. Sie bleiben anonym. Automatisch wird beim Besuch unserer Homepage der Name Ihres Internet Service Providers, die Adresse der Website, von der aus Sie zu uns gekommen sind und die Seiten, die besucht werden, protokolliert. Diese Informationen werden zu statistischen Zwecken ausgewertet. Es erfolgt keine Weitergabe an Dritte.

Werden Web-Formulare angeboten, erfolgt ein Hinweis auf den Sicherheitsstandard der Übermittlung, die Verwendung der übermittelten Daten und deren evt. Weitergabe.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Informationen dieses Formulars in Form einer E-Mail ungeschützt übermittelt werden und von Dritten eingesehen werden können. Wir können deshalb keine Garantie für die Vertraulichkeit dieser Datenübermittlung übernehmen. Die persönlichen Daten, die wir von Ihnen erheben, werden ausschließlich dazu genutzt, um die angeforderte Leistung zu erbringen. Es erfolgt keine Weitergabe an Dritte.

· Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen (Muster für 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 Verfahrensweisen, 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.

Telemediengesetz (TMG)

Das „Telemediengesetz“ (TMG) wird eingehalten. Auf der Seite wird neben dem Namen, der Anschrift und der E-Mail-Adresse die Aufsichtsbehörde (die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen) und Kammer (also: 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.

Rundfunkstaatsvertrag (RStV)

§ 55 Abs. 2 des Rundfunkstaatsvertrag (RStV) schreibt vor, dass „Anbieter von Tele-diensten mit journalistisch-redaktionell gestalteten Angeboten, in denen vollständig oder teilweise Inhalte periodischer Druckerzeugnisse in Text oder Bild wiedergegeben werden“ (...) „zusätzlich zu den Angaben nach den §§ 5 und 6 des Telemediengesetzes einen Verantwortlichen mit Angabe des Namens und der Anschrift zu benennen“ haben.

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 § 5 Abs. 1 des Telemediengesetzes (TMG) ¹. Danach müssen Dienstanbieter (wozu auch Ärzte gehören, die eine Homepage betreiben), bestimmte Informationen „leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar“ halten.

1. Den Namen und die Anschrift, unter der sie niedergelassen sind, bei juristischen Personen zusätzlich die Rechtsform, den Vertretungsberechtigten (...),
2. Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post,
3. soweit der Dienst im Rahmen einer Tätigkeit angeboten oder erbracht wird, die der behördlichen Zulassung bedarf, Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde,
4. das Handelsregister, Vereinsregister, Partnerschaftsregister oder Genossenschaftsregister, in das sie eingetragen sind, und die entsprechende Registernummer,
5. soweit der Dienst in Ausübung eines Berufs (...) angeboten oder erbracht wird, Angaben über
 - a) die Kammer, welcher die Diensteanbieter angehören,
 - b) die gesetzliche Berufsbezeichnung und den Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist,
 - c) die Bezeichnung der berufsrechtlichen Regelungen und dazu, wie diese zugänglich sind,
6. in Fällen, in denen sie eine Umsatzsteueridentifikationsnummer nach § 27a des Umsatzsteuergesetzes oder eine Wirtschafts-Identifikationsnummer nach § 139c der Abgabenordnung besitzen, die Angabe dieser Nummer.

Nach § 16 Abs. 2 des Telemediengesetzes 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.

- Webimpressum-Assistent: <http://www.digi-info.de/de/netlaw/webimpressum/assistent.php>

¹ Der Text aus dem Bundesgesetzblatt ist unter der URL <http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/tmg/> kostenfrei abrufbar

Goldene Regeln für die gelungene Praxishomepage

NAVIGATION UND DESIGN

- ▶ Der Seitenaufruf ist ohne Zusatzsoftware möglich.
- ▶ Systemeinschränkungen sind spezifiziert. (Browsertauglichkeit)
- ▶ Menüoptionen enthalten nicht mehr als sieben Wahlmöglichkeiten.
- ▶ Ein horizontales Scrollen ist nicht erforderlich.
- ▶ Die Farbgestaltung des Hintergrundes ist diskret und beeinträchtigt nicht die Lesbarkeit von Texten und die Nutzbarkeit von Bildinformationen.
- ▶ Die Komposition von Text- und Bildelementen überzeugt in Raumaufteilung und Anmutung.
- ▶ Alle Links sind deutlich hervorgehoben.
- ▶ Alle Steuerelemente sind an der gleichen Stelle.
- ▶ Das Erscheinungsbild der Steuerelemente ist überall auf der Seite identisch.
- ▶ Ein Link zur Startseite ist auf jeder Seite vorhanden.
- ▶ Alle Links funktionieren.

TRANSPARENZ

- ▶ Sponsoren und Unterstützer, die beim Aufbau bzw. dem laufenden Betrieb der Seite beteiligt waren oder sind, werden genannt.

VERTRAULICHKEIT

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

AKTUALITÄT

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

ZUGRIFF

- ▶ Die Ladezeit der Seite entspricht gutem Verbindungsstandard (d.h. sie beträgt weniger als 6 Sek. bei einem ISDN-Zugang).

BERUFSRECHT

- ▶ Die Seite ist berufsrechtlich einwandfrei.

MEDIZINISCHE INFORMATIONEN

- ▶ Es werden patientengerechte medizinische Hintergrundinformationen gegeben.
- ▶ Die Informationen sind sachlich richtig, Quellen werden genannt.
- ▶ Fremdwörter werden erklärt, Abkürzungen - bei der ersten Verwendung - aufgelöst.

PRAXISORGANISATION

- ▶ Sprechstundenzeiten, Telefon-, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse werden genannt.
- ▶ Es wird ein Hinweis gegeben, innerhalb welcher Frist eingehende E-Mails bearbeitet werden.
- ▶ Es wird ein Hinweis auf lokale Notdienste gegeben.
- ▶ Der Standort der Praxis wird auf einer Karte dargestellt.
- ▶ Besondere Einrichtungen für Behinderte (Fahrstuhl, Rampen, Toilette) werden beschrieben.

Ansprechpartner bei der Ärztekammer Niedersachsen

Für Fragen in diesem Kontext ist die Online-Redaktion der Ärztekammer Niedersachsen zuständig. Im Bedarfsfall wird die Beantwortung mit dem juristischen Geschäftsbereich der Kammer koordiniert. Bei Fragen wenden Sie sich an:

Raimund Dehmlow, Tel.: 0511/380-2214

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

