

Gerd Marstedt*:

Informationsflut in Gesundheitsfragen überfordert Patienten. Gewünscht wird ein Ärzte-TÜV und schriftliche Patienteninformationen vom Arzt

Eine Bremer Bevölkerungsumfrage mit rund 3.600 Teilnehmern hat jetzt gezeigt: Patienten sind heute in Gesundheitsfragen erheblich besser informiert als ihre Väter und Mütter. Aber sie sind auch kritischer und anspruchsvoller. Die ärztliche Diagnose reicht nicht, viele informieren sich vor und nach Arztbesuchen noch zusätzlich über Krankheitsursachen oder andere Therapiemöglichkeiten. Bei einer Erkrankung überlassen sie Entscheidungen nicht mehr allein dem Arzt, sondern gehen auf Informationssuche. Diese neue Patientenrolle bewirkt aber auch eine hohe Unzufriedenheit mit dem aktuellen Informationsangebot. Vermisst werden glaubwürdige Wegweiser und Lotsen zu vorhandenen Einrichtungen im Gesundheitswesen, denn hier erkennen Patienten: Es gibt erhebliche Qualitätsunterschiede, Arzt ist nicht gleich Arzt.

* Zentrum für Sozialpolitik, Universität Bremen

Die jetzt veröffentlichte Studie "Ratlose Patienten? Gesundheitliche Information und Beratung aus Sicht der Bevölkerung" basiert auf einer repräsentativen Stichprobe von rund 3.600 Bürgerinnen und Bürgern im Alter von 18-80 Jahren im Land Bremen. Es ist die inhaltlich umfassendste Studie, die bislang in Deutschland zum Thema "Patienteninformation" durchgeführt worden ist. In Auftrag gegeben wurde sie vom Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales des Landes Bremen, wissenschaftlich verantwortlich war das Zentrum für Sozialpolitik der Universität Bremen. Auf 16 DIN-A4-Seiten gaben die Teilnehmer der Umfrage vor gut einem Jahr Auskunft darüber, wie oft und zu welchen Themen sie im Internet Gesundheitsinformationen gesucht haben, welche Erfahrungen sie mit Patientenberatungsstellen gemacht haben oder ob sie bei ihrem letzten Arztbesuch alle die Informationen bekommen haben, die ihnen wichtig waren.

Eine zentrale Erkenntnis der Befragung, so bilanzieren die Wissenschaftler, lautet: "Das Schlagwort vom 'informierten Patienten', der heute über Gesundheitsbeschwerden und Erkrankungen weit reichende Kenntnisse besitzt, ist nur ein Teil der Wahrheit. Auch wenn Patienten sich heute sehr viel intensiver als ihre Eltern um Gesundheitsinformationen bemühen, bleiben häufig Fragen offen, werden Verhaltensunsicherheiten und Ängste nicht beseitigt. Patienten heute engagieren sich zwar sehr viel öfter als früher um Informationen, bleiben oft aber auch ratlos zurück."

Dieses Ergebnis steht nur scheinbar im Widerspruch zu der Beobachtung, dass die Flut der Gesundheitsinformationen in Apotheken- und Krankenkassenzeitschriften, in TV-Gesundheitsmagazinen und im Internet kaum noch überschaubar ist. "Was dort geboten wird", erklärten die

Autoren, "ist jedoch für Patienten unbefriedigend. Es handelt sich, selbst bei qualitativ hervorragenden Websites, um abstrakte und unpersönliche Informationen, um populärwissenschaftlich aufbereitetes medizinisches Fachwissen. Patienten wollen jedoch keinen medizinischen Nachhilfeunterricht, sondern Antworten zu persönlichen Problemen: Sollte ich jetzt zu dieser Krebsfrüherkennungsuntersuchung gehen? Kommt Akupunktur oder eine andere alternative Behandlungsmethode auch für mich in Frage - in Anbetracht meines Lebensalters und meiner Krankheitsvorgeschichte?"

Auch gesundheitliche Informationen im Internet sind hier meist keine Hilfe, und Gesundheitsportale liefern keinen "Arzt auf Mausklick", wie dies in einigen Schlagzeilen unlängst behauptet wurde. Die Studie hat nämlich auch gezeigt: Gesundheitsinformationen werden im Internet eher von Gesunden als von Kranken gesucht, von Jüngeren und Bürgern mit höherem Bildungsniveau. Dies bedeutet: Das Internet dient eher als medizinisches Nachschlagewerk denn als Ratgeber in gesundheitlichen Problemsituationen.

Dass Patienten sich heute weitaus mehr als frühere Generationen bei Gesundheitsbeschwerden informieren, wird aus einer Vielzahl von Befragungsdaten ersichtlich. So bemühen sich zwei von drei Patienten (67%) vor oder nach einem Arztbesuch um zusätzliche Informationen, sei es zu den Krankheitsursachen, sei es zu Behandlungsmöglichkeiten. 56% aller Patienten stellen anlässlich eines Arztbesuchs zumindest manchmal schon vorher eine eigene Diagnose auf, weitere 18% machen dies regelmäßig. Nur 10% halten die eigenständige Suche nach Gesundheitsinformationen nicht für sinnvoll. Knapp die Hälfte (47%) aller Befragungsteilnehmer mit Internetzugang haben im letzten Jahr auch mindestens ein- bis zweimal nach Gesundheitsinformationen gesucht. (Abbildung 1)

Weil Patienten heute bei Gesundheitsbeschwerden mehr Eigeninitiative und Engagement zeigen, sind sie aber auch anspruchsvoller und kritischer, sie bemängeln das verfügbare Informationsangebot. So wird etwa kritisiert, dass es so gut wie keine fundierteren Informationsmöglichkeiten für die Suche nach einem Arzt gibt: Fast drei Viertel (72%) halten die Informationsmöglichkeiten über Ärzte nicht für ausreichend. Zugleich betonen die Befragten jedoch, dass solche Informationen überaus wichtig wären. Denn auf die Frage, ob es zwischen Ärzten Qualitätsunterschiede gibt, etwa was Behandlungserfolge, Umgang mit Patienten oder neuere medizinische Fachkenntnisse anbetrifft, antwortet fast jeder zweite (46%) "ja, es gibt große Unterschiede", weitere 47% erkennen "einige Unterschiede". (Abbildung 2)

Daher kann es nicht verwundern, dass alle in der Befragung vorgegebenen Möglichkeiten der Information über

Ärzte bei der Mehrheit der Befragungsteilnehmer großes Interesse finden. Ein Ärzte-Verzeichnis mit Tätigkeitsschwerpunkten und Spezialisierungen („Dr. med. Mustermann, Spezialgebiete: Rückenbeschwerden, Raucherentwöhnung, Kopfschmerzen“) würde von über 90 Prozent begrüßt, ein sogenannter „Ärzte-TÜV“, der nach einer Qualitätsprüfung für begrenzte Zeit vergeben wird, von knapp 70 Prozent, Informationen von Ärzten selbst über ihre Tätigkeitsschwerpunkte (in Praxisprospekten, Zeitungen, den Gelben Seiten) von über 60 Prozent.

Ein weiteres Ergebnis der Studie dokumentiert ebenfalls die vielfach unbefriedigenden Informationsmöglichkeiten. Acht von zehn Befragungsteilnehmern standen im vergangenen Jahr vor einem oder auch mehreren gesundheitlichen Problemsituationen: Etwa, als sie sich die Frage nach Nutzen und Risiken einer Krebs-Früherkennung gestellt haben, Zweifel an der Unbedenklichkeit von Medikamenten hatten oder sich über alternative Heilmethoden informieren wollten. Die große Mehrheit dieser Bürger äußert jedoch, dass es überaus schwierig ist, zu diesen Fragen einen kompetenten Rat oder Hilfe zu bekommen. Der in der Öffentlichkeit bisweilen vorherrschende Anschein eines überaus befriedigenden Informations- und Beratungsangebots wird von all jenen energisch dementiert, die selbst betroffen waren und sich um Informationen bemüht haben.

Die Studienautoren leiten aus ihren Befragungsergebnissen die Empfehlung ab, das Augenmerk zukünftig stärker auf vorhandene Einrichtungen im Gesundheitswesen zu richten, Wegweiser und Informationssysteme zu verbessern und nicht die Flut schriftlicher Informationen und Internet-Seiten mit Erläuterungen zu Krankheiten und Behandlungsmethoden noch weiter anwachsen zu lassen. Für Patienten überaus hilfreich wäre beispielsweise schon ein Ärzteverzeichnis, das nicht nur Fachrichtungen und Zusatzbezeichnungen benennt, sondern darüber hinaus auch ärztliche Schwerpunkte und Spezialisierungen. Ein solches Verzeichnis gibt es zwar bundesweit in einer Ärzte-Datenbank schon im Internet, dürfte den allermeisten aber nicht bekannt sein. Auch den „Ärzte Navigator“ des Landes Bremen, in dem nur Fachrichtungen und Zusatzbezeichnungen aufgeführt sind, kennen über 90 Prozent der Befragungsteilnehmer nicht. Differenzierte Suchmöglichkeiten nach Ärzten wären jedoch für viele überaus hilfreich, sei es, weil sie auf der Suche nach einem „Spezialisten“ für bestimmte Behandlungsmethoden sind wie z.B. Akupunktur oder Naturheilverfahren, sei es, weil sie gerne wissen möchten, welcher Arzt nun für Diabetiker oder Übergewichtige besonders in Frage kommt.

Auf ein ähnlich hohes Interesse würde nach Meinung der Studien-Autoren auch eine Broschüre oder eine Internet-Seite stoßen, die detailliert Auskunft gibt über Kompetenzen und Zuständigkeiten von Beratungsstellen. Derzeit ist das Image solcher Einrichtungen noch eher diffus, und auch die Inanspruchnahme ist noch gering. Nur jeder zehnte Bürger hat bislang eine Beratungsstelle in Anspruch genommen. Dies liegt jedoch keineswegs an mangelhafter Beratungsqualität, im Gegenteil: Etwa 70-

80% derjenigen, die dort schon einmal Beratung erfahren haben, äußern sich überaus positiv über diese Hilfe. Hier gilt es nach Ansicht der Autoren zum einen, das Image der nichtärztlichen gesundheitlichen Beratung aufzuwerten. Zum anderen sollte die Übersicht über Beratungsstellen transparenter und inhaltlich differenzierter gestaltet werden – für potentielle Nutzer, aber insbesondere auch für Multiplikatoren (z.B. Ärzte, Lehrer, Krankenkassen).

Ein weiterer Vorschlag der Wissenschaftler geht dahin, dass Patienten die Möglichkeit erhalten, von ihrem Arzt eine „schriftlichen Patienteninformation“ zu bekommen. Gemeint ist damit eine für Laien verständliche schriftliche Aufbereitung der Krankheitsdiagnose und Krankheitsursachen, gemessener Laborwerte und Befunde, der Vor- und Nachteile verschiedener Therapie-Alternativen, Einnahmeverfahren und Nebenwirkungen von Medikamenten, eigene Verhaltensrichtlinien etwa im Bereich Sport und Ernährung usw. Sinnvoll erscheint dies, weil die Zeit in der Sprechstunde oftmals ist zu knapp ist für alle Fragen. Auch die Bürger bekunden hier ein deutliches Interesse: Weit mehr als die Hälfte fände dies immer hilfreich, weitere 40 Prozent zumindest bei bestimmten Anlässen.

"Deutschland liegt beim Thema Patienteninformation hinter den Entwicklungen anderer Ländern noch ganz deutlich zurück", bilanziert der an der Studie beteiligte Wissenschaftler Dr. Gerd Marstedt. "Was hier bei uns als große Neuerung gefeiert wird, wie zum Beispiel ein Klinikführer, der auch über Qualitätsdaten informiert, ist in den USA oder in England seit mehr als einem Jahrzehnt ganz selbstverständlich. Dort gibt es auch seit Jahren Broschüren, die Patienten detailliert und wissenschaftlich fundiert Entscheidungshilfen bieten: Über Vor- und Nachteile unterschiedlicher Behandlungsmethoden, über Risiken und Chancen von Früherkennungsuntersuchungen oder über individuelle Präventionsmaßnahmen. In Kliniken und Arztpraxen laufen Videos zu Präventionsthemen und Krankenkassen oder Gesundheitsbehörden schulen Patienten darin, dass sie im Gespräch mit dem Arzt auch ihre Fragen und Ansichten freimütig äußern. Wir können von den Erfahrungen in anderen Ländern noch sehr viel lernen."

Die Buchveröffentlichung zur Studie ist jetzt im Handel erschienen:

Ratlose Patienten: Gesundheitliche Information und Beratung aus Sicht der Bevölkerung; Herausgeber: Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales des Landes Bremen und Zentrum für Sozialpolitik, Universität Bremen; Verfasser: Silke Stroth, Antje Post, Janine Pfuhl, Dr. Gerd Marstedt, Edition Temmen, Bremen 2007, 168 Seiten, 19,90 Euro, ISBN-Nr. 978-3-86108-588-1

Patienten-Bemühungen um Gesundheits-Informationen

Patienten, die vor einem Arztbesuch eine eigene Laiendiagnose aufstellen:

oft 18% manchmal: 56%

Patienten mit Internet-Zugang, die dort im letzten Jahr Gesundheitsinformationen gesucht haben

30% 1-2mal 22% mehrfach

Patienten, die vor oder nach einem Arztbesuch nach Gesundheitsinformationen gesucht haben

ja 67%

Patienten, die die eigenständige Suche nach Gesundheitsinformationen zusätzlich zum Arztbesuch für hilfreich halten:

fast immer 35% manchmal 55%



© Photographer: Amaviale | Agency: Dreamstime.com

Bevölkerungsurteile: Qualitätsunterschiede bei Ärzten und Informationsmöglichkeiten über Ärzte (Angaben in %)

Bewertung der Qualitätsunterschiede zwischen Ärzten

7 einige Unterschiede: 47 sehr große Unterschiede: 46

↑ keine oder keine wesentlichen Unterschiede

Bewertung der Informationsmöglichkeiten über die Qualität eines Arztes

8 ausreichend: 21 nicht ganz ausreichend: 36 völlig unzureichend: 36

↑ sehr umfassend



© Photographer: Andres Rodriguez | Agency: Dreamstime.com

Für Patienten von hohem Interesse: Wegweiser und Lotsen, personalisierte Gesundheitsinformationen

"Ärzte-TÜV", der nach einer Qualitätsprüfung für begrenzte Zeit vergeben wird

ja 69%

Wunsch nach Informationen über Fachkenntnisse und Spezialisierungen von Ärzten

ja 73%

Interesse an einem Ärzteverzeichnis mit Tätigkeitsschwerpunkten und Spezialisierungen

ja 92%

Interesse an einer Broschüre über Beratungseinrichtungen hätten

sofort 33% für die Zukunft 53%

Interesse an einer persönlichen schriftlichen Patienteninformation nach dem Arztbesuch hätten

immer oder meistens 56% manchmal, bei neuen Erkrankungen 39%



© Photographer: Jozsef Szasz-fabian | Agency: Dreamstime.com