

Chartbook

**Wie sich Patienten im Internet zu
Gesundheitsfragen informieren**

Über dieses Chartbook

Im Rahmen der Projekte „Patient mit Wirkung“ und „Der digitale Patient“ hat die Bertelsmann Stiftung untersucht, wie sich die Bevölkerung über Gesundheitsthemen informiert. Dafür haben Psychologen des Rheingold-Instituts 36 Tiefeninterviews mit Patienten geführt. Die qualitative Untersuchung wird ergänzt durch eine repräsentative Bevölkerungsbefragung, die Kantar Emnid im Oktober 2017 im Auftrag der Stiftung durchgeführt hat.

Dieses Chartbook stellt die wichtigsten Aussagen aus den Interviews (Originalzitate der Patienten) und Ergebnisse der Befragung in Bezug auf Online-Gesundheitsinformationen dar. Weiterführende Informationen bietet die Publikation „Spotlight Gesundheit. Gesundheitsinfos – Wer sucht, der findet“.

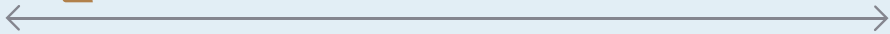
Alle Publikationen finden Sie zum kostenlosen Download auf unserer Website www.bertelsmann-stiftung.de/patient-mit-wirkung

Unsere Ergebnisse

Internet erfüllt auch emotionale Bedürfnisse	4
Hohe Zufriedenheit mit Dr. Google	6
Patienten informieren sich vor und nach dem Arztgespräch im Netz	8
Fast jeder Dritte verschweigt dem Arzt seine Online-Suche	10
Viele Ärzte gehen auf Online-Suche der Patienten ein	12
Nur 40 Prozent der Ärzte weisen auf gute Infoquellen hin	14
Angebote öffentlicher Institutionen sind Ärzten und Patienten kaum bekannt	16
Die Macht der Algorithmen.....	18
Unsere Handlungsempfehlungen	20

Internet erfüllt auch emotionale Bedürfnisse

Motivlagen von Patienten



aktives Bewältigen

passiv / verdrängen / gut leiden können

Rational-pragmatisch
aufklären und
Lösungen finden

Erkrankungen selber
professionell managen

Alternative Erklärungen
und Lösungen

Sich in Krankheit einrichten

Beruhigung, Stabilisierung, Entlastung

Banalisieren, ignorieren, verdrängen

Entscheidungshilfe

Sich selbst ergründen
und neu verstehen

Schwanken, sich verlieren
und ablenken

Optimismus, Aufmunterung,
sich gesund fühlen

Trost und Halt
in Gemeinschaft

Ernst genommen und
verstanden werden

■ Häufigste Motivlagen

■ Weitere Motivlagen

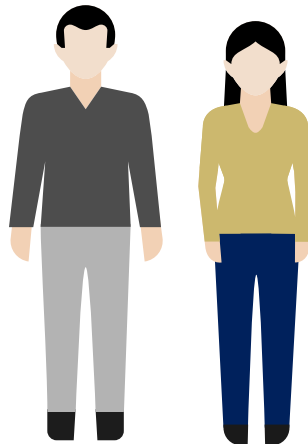
Quelle: Rheingold-Institut 2018

| BertelsmannStiftung

Patientenstatements

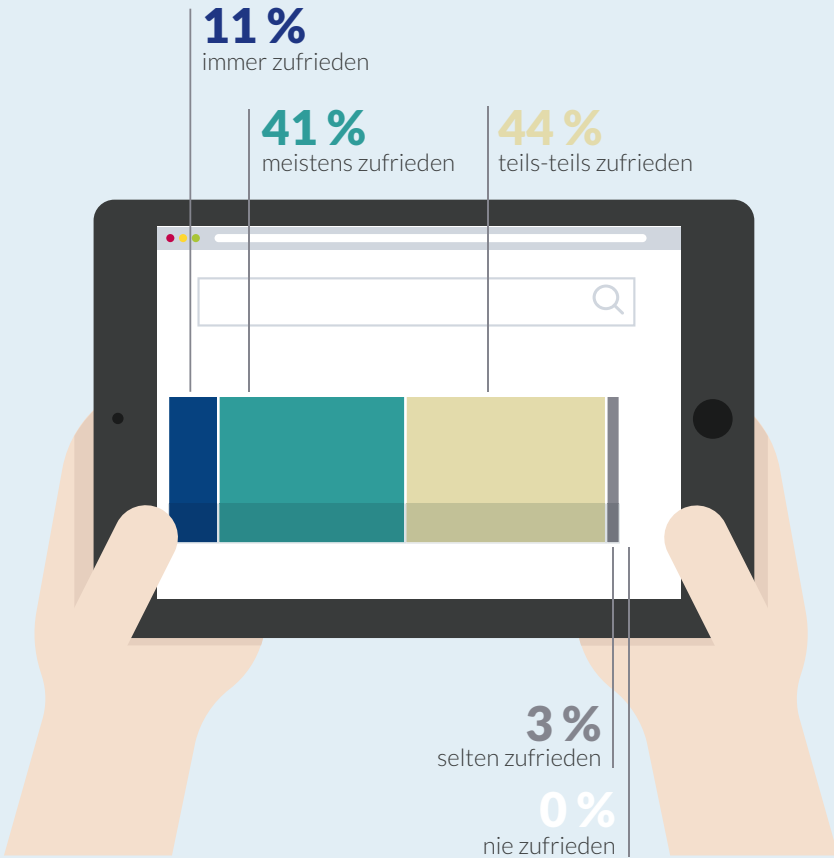
“
Das Internet hat mir die Kraft gegeben dranzubleiben, das noch mal neu anzugehen.”

“
Ich weiß, denen geht es genau wie mir. Das ist irgendwie tröstlich. Im Internet ist man nicht allein mit der Krankheit.”



Hohe Zufriedenheit mit Dr. Google

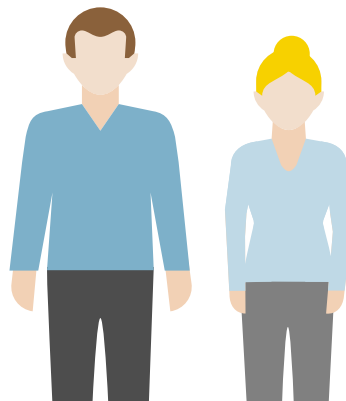
Wie zufrieden sind Sie mit den Gesundheitsinformationen, die Sie im Internet finden?



n = 983, Befragung Oktober 2017, Quelle: Kantar Emnid

| BertelsmannStiftung

Patientenstatements



Patienten informieren sich vor und nach dem Arztgespräch im Netz

Haben Sie schon einmal vor oder nach einem Arztbesuch Informationen im Internet zu Ihren Beschwerden gesucht?



n = 983, Befragung Oktober 2017, Quelle: Kantar Emnid

| BertelsmannStiftung

Patientenstatements

“

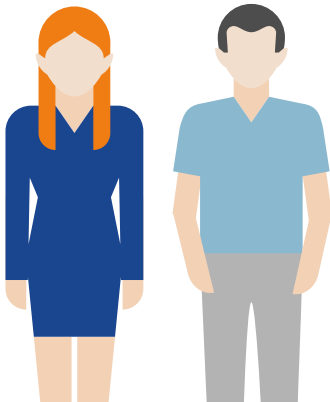
Google gibt Zeit, die Krankheit zu verstehen. Ärzte haben heute keine Zeit mehr, die kleinsten Lapalien jedem Kassenpatienten zu erklären. Das ist okay, dafür gibt es ja Google.

”

“

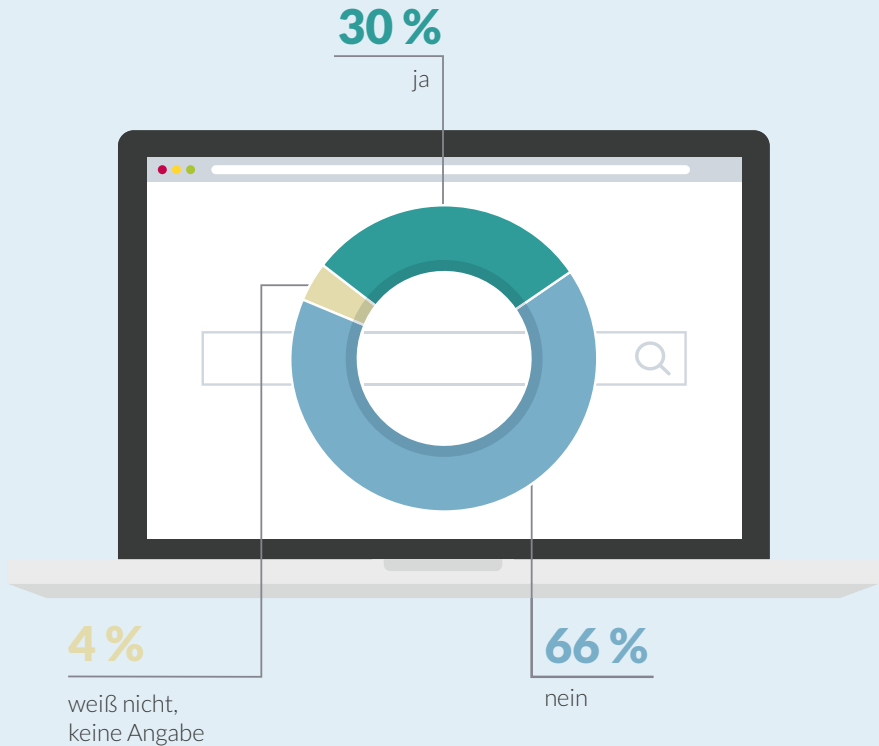
Ich hole mir vorab immer Informationen ein. Ich vertraue den Ärzten nicht mehr.

”



Fast jeder Dritte verschweigt dem Arzt seine Online-Suche

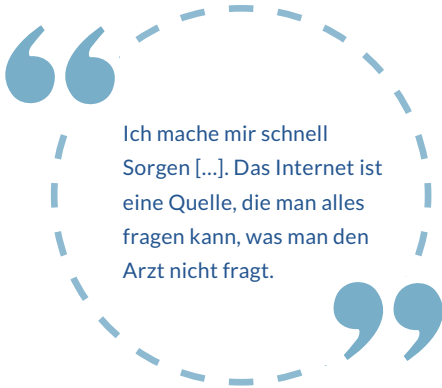
Haben Sie einem Arzt schon mal verschwiegen, dass Sie sich vorher im Internet informiert haben?



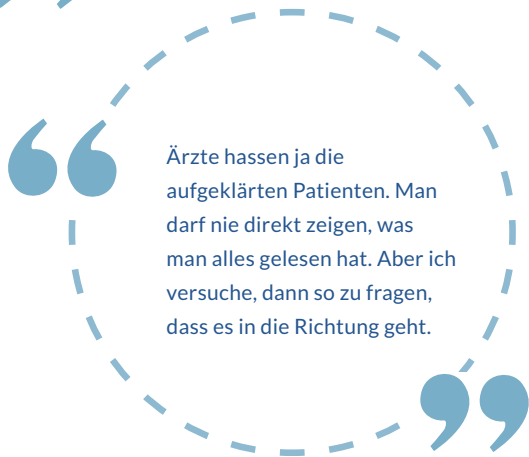
n=567, Befragung Oktober 2017
Quelle: Kantar Emnid, Bertelsmann Stiftung

| BertelsmannStiftung

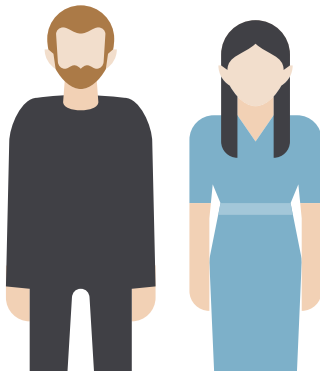
Patientenstatements



Ich mache mir schnell Sorgen [...]. Das Internet ist eine Quelle, die man alles fragen kann, was man den Arzt nicht fragt.



Ärzte hassen ja die aufgeklärten Patienten. Man darf nie direkt zeigen, was man alles gelesen hat. Aber ich versuche, dann so zu fragen, dass es in die Richtung geht.



Viele Ärzte gehen auf Online-Suche der Patienten ein

Wenn Sie schon einmal mit einem Arzt über die Ergebnisse Ihrer Suche im Internet sprechen wollten, wie hat der Arzt reagiert? Mein Arzt ...



61 %

... ist auf die Informationen, die ich gefunden habe, eingegangen.



28 %

... hat sich nach meinem Eindruck über meine Eigeninitiative gefreut.



15 %

... hat mich gefragt, wo oder auf welcher Internet-Seite ich diese Informationen gefunden habe.



10 %

... hat sich nach meinem Eindruck über meine Eigeninitiative geärgert.



n = 374, Mehrfachnennung möglich, Befragung Oktober 2017,
Quelle: Kantar Emnid

| BertelsmannStiftung

Patientenstatements

“

Die Recherche hilft mir, mich dem Arzt besser verständlich zu machen und eigene Ideen zu entwickeln, die ich mit dem Arzt besprechen kann.

”

“

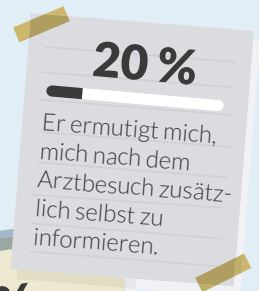
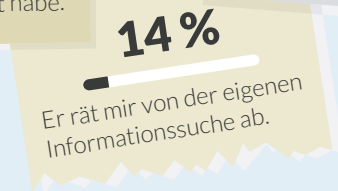
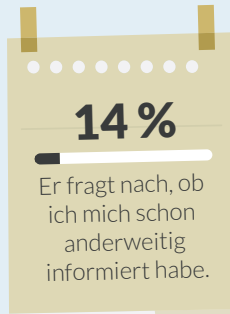
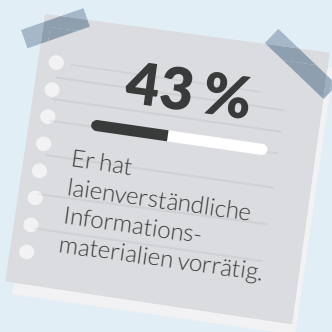
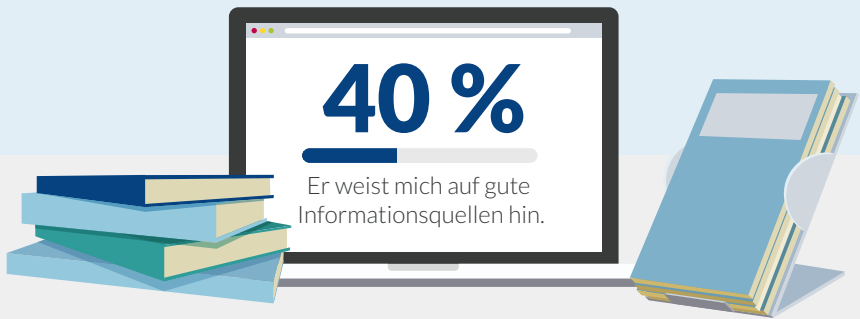
Die Ärzte wissen oft weniger über meine Krankheit als ich. Aber man muss vorsichtig sein, sonst sind die Ärzte eingeschnappt.

”



Nur 40 Prozent der Ärzte weisen auf gute Infoquellen hin – 60 Prozent noch nicht

Bitte geben Sie an, wie sehr die folgenden Aussagen auf den Arzt, den Sie am häufigsten sprechen, zutreffen, z. B. Ihren Hausarzt.



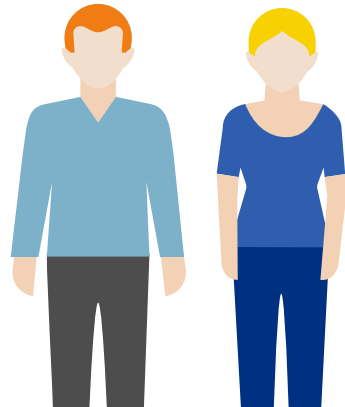
n > 330, Befragung Oktober 2017, Quelle: Kantar Emnid

| BertelsmannStiftung

Patientenstatements

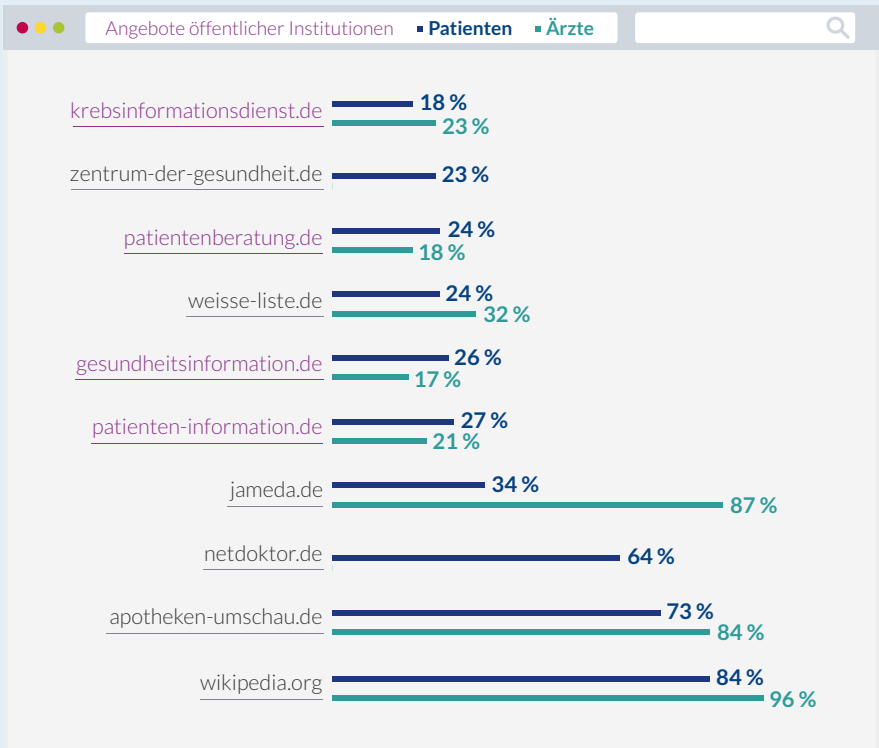
““ Die Recherche im Netz schließt für mich die Lücke, die es gibt zwischen der Diagnose und dem eigenen Befinden: Die Ärzte kümmern sich nicht, da fehlen noch viele Infos, um sich zu beruhigen und damit umgehen zu können. Die hole ich mir im Internet. ””

““ Mein Professor sagte: ‚Geh nicht ins Internet, denn da liest du ganz Schlimmes über die Krankheit!‘ Informiert habe ich mich natürlich trotzdem im Internet. ””



Angebote öffentlicher Institutionen sind Ärzten und Patienten kaum bekannt

Welche der folgenden Internetseiten zu Gesundheitsinformationen kennen Sie, zumindest vom Namen?

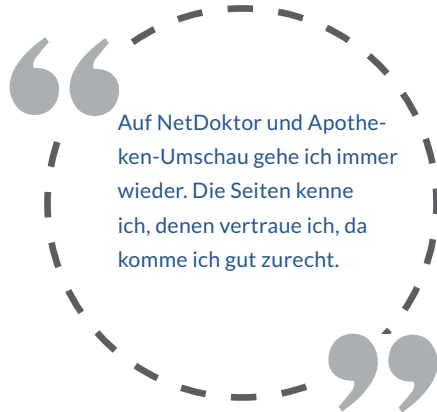
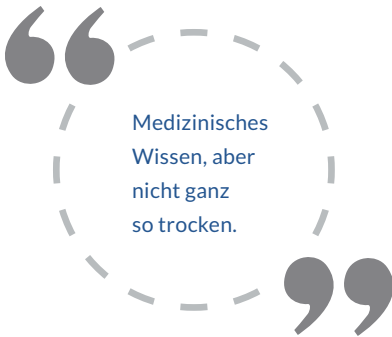


Patienten: n > 959, Befragung Oktober 2017, Quelle: Kantar Emnid
Ärzte: n = 804, Befragung: Nov/Dez 2015, Quelle: Gesundheitsmonitor 2016
(Zentrum-der-Gesundheit und Netdoktor bei Ärzten nicht befragt)

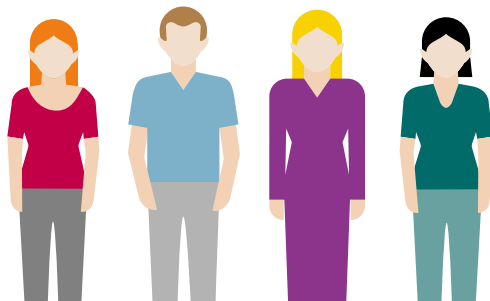
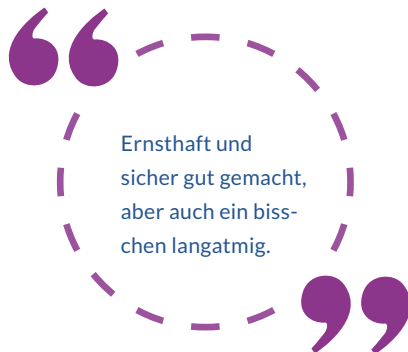
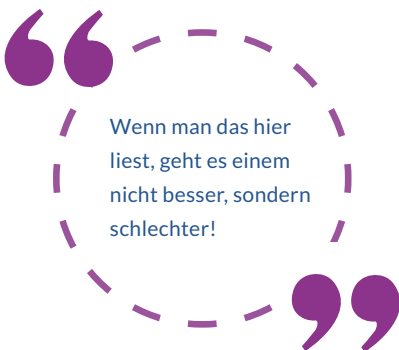
| BertelsmannStiftung

Patientenstatements

Über kommerzielle Angebote



Über öffentliche Angebote



Die Macht der Algorithmen

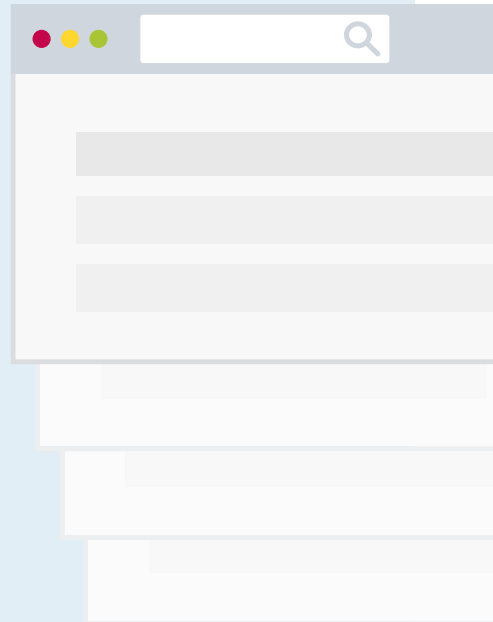
Aus Bekanntheit wird Vertrauenswürdigkeit

➤ 1 Patienten bewerten erste Suchergebnisse als beste Treffer

➤ 2 Suchmaschine platziert angeklickte Treffer bei erneuter Suche zuerst

➤ 3 Wiederkehrende Treffer erlangen Bekanntheit und Vertrautheit bei Patienten

➤ 4 Patienten setzen Vertrautheit mit Vertrauenswürdigkeit gleich



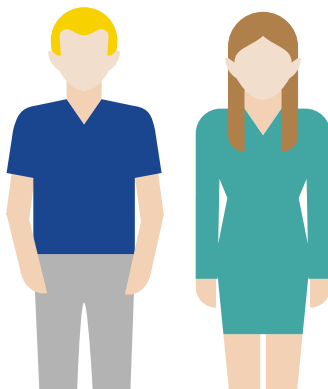
Quelle: Eigene Darstellung

| BertelsmannStiftung

Patientenstatements

“
Ich nehme immer die ersten drei Treffer, weil ich denke, das sind die besten.
”

“
Ich lese immer drei bis fünf Seiten, bis sich die Infos wiederholen und ich mir ein Bild gemacht habe.
”



Unsere Handlungsempfehlungen

Um die Potenziale von Gesundheitsinformationen im Netz besser für gute Behandlungsergebnisse zu nutzen, empfehlen wir:

1. Patienten sollten offen mit ihrem Arzt über eigene Rechercheergebnisse sprechen.
2. Ärzte sollten Patienten bestärken, sich selbst zu informieren. Zudem sollten Ärzte gute Infoquellen kennen und empfehlen.
3. Einrichtungsübergreifende Elektronische Patientenakten (eEPA) sollten als Austauschplattform in Betracht gezogen werden, um Gesundheitsinformationen für Patienten bereitzustellen.



© Januar 2018
Bertelsmann Stiftung

Bertelsmann Stiftung
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Titelbild:
Rawpixel.com - stock.adobe.com

Artredaktion & Grafik:
Statista GmbH
www.statista-content-design.de

Adresse | Kontakt

Bertelsmann Stiftung
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh
Telefon +49 5241 81-0

Claudia Haschke
Project Manager
Telefon +49 5241 81-81542
claudia.haschke@bertelsmann-stiftung.de

Marion Grote Westrick
Senior Project Manager
Telefon + 49 5241 81-81271
marion.grotewestrick@bertelsmann-stiftung.de

www.bertelsmann-stiftung.de