

„Schauen Sie bloß nicht ins Internet!“

Von Sabine Loh

Viele Arzt-Patienten-Gespräche dauern nur wenige Minuten. Nicht selten blickt die Ärztin oder der Arzt, aus Zeitnot bereits dokumentierend, dabei auf den Bildschirm eines PCs. Den Erkrankten bleibt kaum Zeit für Fragen. Und selbst bei einem offenen Gespräch

gie informieren möchten? Im ersten Schritt bietet die Internet-Recherche verständliche Sachinformationen über diese Erkrankung. Doch man will in der Regel – gerade bei einer komplexen Erkrankung – mehr wissen. Deshalb findet man bei weiteren Rechschritten, Angebote von Selbsthilfegruppen, Vereinen, Spezialzentren und schließlich Patienten-Foren.

Spätestens hier wird man aufgewühlt und mit einer höchst heterogenen, diffusen und unsortierten Ansammlung von Meinungen, Erfahrungen, Emotionen, Ratschlägen und Kritiken konfrontiert – und das unvorbereitet. Medizinisch Sachkundige begleiten die Suche nicht, können nicht erklären, beruhigen und die Informationen mit den Patienten einordnen. Man muss für sich alleine bewerten, was Meinung oder gesichertes Wissen ist. Doch wie soll man das als Laie bewältigen können? Man malt sich womöglich die schlimmsten Szenarien aus.

Deshalb liegt hier der Ansatzpunkt für Ärzte in Kliniken und Fachzentren. Sie könnten helfen, wenn sie lotsten und mit Patienten im Aus-

tausch wären. Denn eines ist klar: Jede und jeder besorgte Erkrankte wird dem ärztlichen Ratschlag zum Trotz selbstverständlich das Internet bemühen und dort die Situation vorfinden, die wir uns soeben vor Augen geführt haben.

Wie Expertinnen und Experten weiterhelfen können? Ganz einfach, wie in vielen anderen Branchen auch: Mit niedrigschwelligen Kommunikationsangeboten, wie Online-Plattformen und Chat-Räumen. Die Klinik könnte auf diese Weise persönliche Fragen direkt, vertrauensvoll und zuverlässig beantworten. Erkrankte müssten nicht den Irrweg über diverse Foren und teilweise äußerst beängstigende Interneteinträge gehen. Es wäre ein Ort, an dem man sich sicher fühlen könnte. Er böte die Möglichkeit, mit einem Ärzte-Team über das zeitlich limitierte Gespräch hinaus, in Kontakt zu treten, diesen zu halten und weiteres Vertrauen aufzubauen. Stellen wir es uns einfach mal vor: Anstatt den erschütterten Patienten, der eine folgenschwere Nachricht erhalten hat, mit einer Warnung zu verabschieden, könnte der Arzt ein Hilfsangebot unterbreiten: „Wir helfen Ihnen bei Ihren weiteren Fragen zu Fibromyalgie in unserem Experten-Chat weiter. Schauen Sie auf unserem Online-Portal vorbei!“ ■

Wenn mir als schwer erkranktem Patienten die Internetrecherche helfen soll, Antworten auf meine Fragen zu finden, erwarten mich stattdessen womöglich beängstigende Informationen, die mich verunsichern. Müsste es nicht einen anderen Weg geben? Ja! Es könnte Online-Lösungen für den direkten Austausch zwischen Arzt und Patient geben.

Keywords: E-Health, Patientensicherheit, Vernetzung

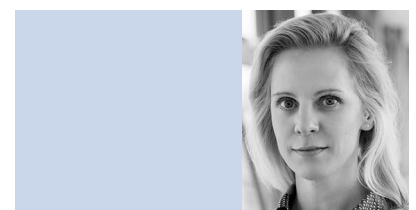
trauen sich einige Patientinnen und Patienten nicht, alle Fragen zu stellen – oft aus Scham und Unsicherheit. Es gibt ja noch das Internet, so die Hoffnung.

Was erwartet Patienten, wenn sie sich beispielsweise über Fibromyal-



Online-Informationen müssten nicht irritieren und verängstigen, wenn Medizin-Experten im direkten Austausch mit ihren Patienten stünden – in Chat-Räumen und auf Online-Portalen beispielsweise.

Sabine Loh
create for care
Agentur für Gesundheitsmanagement



Sabine Loh