



UNIVERSITÄTS**medizin.**

MAINZ

Wirkungspotenziale von Gesundheitsportalen – Ergebnisse einer Online-Befragung



Dr. Julian Wangler, Prof. Dr. Michael Jansky

Zentrum für Allgemeinmedizin und Geriatrie

Abteilung Allgemeinmedizin

Pulverturm 13 | 55101 Mainz

Direktor: Prof. Dr. Michael Jansky

Gesundheitsportale als Prototypen digitalisierter Gesundheitskommunikation

- Internet als zentrale Informations- und Entscheidungsquelle für Patienten
- Daten des Eurobarometers (2014) zeigen:
 - Jeder zweite Deutsche hat schon das Internet für Gesundheitsrecherchen eingesetzt
 - Rund Dreiviertel halten das Internet für eine sinnvolle Informationsquelle
- Gesundheitsportale im Zentrum der Entwicklung
- **Große, beständige und heterogene Nutzerkreise**
- Charakteristisch für Gesundheitsportale:
Health Content + Health Community

Die größten deutschsprachigen Gesundheitsportale:

- Onmeda.de
ca. 9,5 Millionen Besucher monatlich
- NetDoktor.de
ca. 6 Millionen Besucher monatlich
- Jameda.de (primär Arztbewertung)
ca. 5,6 Millionen Besucher monatlich

Forschungsstand: Wirkungspotenziale von Gesundheitsportalen #1

- Beitrag zur **Gesundheitsförderung, Prävention und Krankheitsbewältigung**
- **Niedrigschwelligkeit**
- Anonymität als Chance zur **Selbstöffnung** von Patienten
- Bestärkung zur Übernahme von mehr **Eigenverantwortung**
- Positive Effekte für das **Arzt-Patient-Verhältnis**

Literatur:

- Baumann E, Link E. Onlinebasierte Gesundheitskommunikation: Nutzung und Austausch von Gesundheitsinformationen über das Internet. In: Fischer F, Krämer A, Hrsg. eHealth in Deutschland. Anforderungen und Potenziale innovativer Versorgungsstrukturen. Berlin: Springer; 2016: 385-406
- Döring N. Peer-to-Peer-Gesundheitskommunikation mittels Social Media. In: Hurrelmann K, Baumann E, Hrsg. Handbuch Gesundheitskommunikation. Bern: Hans Huber; 2014: 286-305

Forschungsstand: Wirkungspotenziale von Gesundheitsportalen #2

- Einfluss der **Pharmabranche?**
- **Quellentransparenz** und **Qualität** von Artikeln bzw. Ratschlägen
- **Verwirrung** und **fehlerhaftes Gesundheitshandeln**
- **Beeinträchtigung des Arzt-Patient-Verhältnisses** aufgrund von Unterschieden zwischen Therapievorschlügen des Arztes und Behandlungsempfehlungen im Internet
- **„Cyberchondrie“** als Extremfall einer Negativwirkung

Literatur:

- Huh J, DeLorme DE, Reid LN. Factors affecting trust in on-line prescription drug information and impact of trust on behavior following exposure to DTC advertising. J Health Commun 2005; 10: 711-731
- YouGov. Dr. Internet: Online-Diagnose statt Arztbesuch? Patientenbefragung der YouGov Deutschland AG im Auftrag der Siemens-Betriebskrankenkasse; 2015. Im Internet: https://www.sbk.org/uploads/media/pm-dr-internet-online-diagnose-statt-arztbesuch-sbk_150528.pdf (Stand: 9.1.2017)

Forschungsstand: Motive als Prädiktoren von Wirkungspotenzialen

- Powell et al. sowie Baumann/Czerwinski benennen verschiedene **Motivkategorien** mit unterschiedlichen Bedürfnissen:
 - Bedürfnis nach **Rückversicherung**, z.B. indem eine zweite Meinung eingeholt wird
 - Wunsch nach **ergänzenden Informationen** zur Vertiefung vorhandenen Wissens
 - **Veränderung der Patientenrolle**, indem der Patient durch Informationssuche Mit- und Eigenverantwortung übernimmt
 - Persönlicher **Meinungs- und Erfahrungsaustausch** mit anderen Personen

Literatur:

- Powell J, Inglis N, Ronnie J, Large S. The characteristics and motivations of online health information seekers: cross-sectional survey and qualitative interview study. J Med Internet Res 2011; 13:e20
- Baumann E, Czerwinski F. Erst mal Doktor Google fragen? Nutzung neuer Medien zur Information und zum Austausch über Gesundheitsthemen. In: Böcken J, Braun B, Meierjürgen R, Hrsg. Gesundheitsmonitor 2015. Bürgerorientierung im Gesundheitswesen. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung; 2015: 57-79

Erkenntnisinteresse

- Welche **Motive** bewegen Patienten dazu, Gesundheitsportale zu nutzen?
- Welche **Auswirkungen** hat die Inanspruchnahme von Gesundheitsportalen auf das **Arzt-Patient-Verhältnis**?
- Besteht ein **Zusammenhang** zwischen Nutzungsmotiven und Wirkungen?
- Welche **Handlungsempfehlungen** lassen sich aus den Antworten der Befragten ableiten?

Methodisches Vorgehen

- Befragungszeitraum: **10. Oktober 2016 – 5. Januar 2017**
- Die Befragung wurde u.a. in den **Foren** folgender Anbieter geschaltet (insgesamt 13):

*NetDoktor (Community) | Onmeda | Esando | Sanego |
Gesundheit.de | Med.de | Med1.de | Frag-Dich-gesund |
Mein-Gesundheitsforum.de | Platinnetz | Silversurfer*

- Im Zuge der Auswertung von T-Tests und Varianzanalysen durchgeführt

Überblick: Stichprobe

- In die Auswertung eingegangen sind **234 vollständig ausgefüllte Fragebögen**
- Geschlecht: 50% männlich, 50% weiblich
- Durchschnittsalter: 53 Jahre (Minimum: 28, Maximum: 76)
- Bildungsabschluss: Hauptschule 12%, Realschule 26%, (Fach)Abitur oder höher 37%, Sonstiges 8%, k.A. 17%
- Haushaltsmitglieder: eine Person 17%, zwei Personen 49%, mehr als zwei Personen 17%, k.A. 17%

Überblick: Stichprobe

- In die Auswertung eingegangen sind **234 vollständig ausgefüllte Fragebögen**
- Geschlecht: 50% männlich, 50% weiblich
- Durchschnittsalter: 53 Jahre (Minimum: 28, Maximum: 76)
- Bildungsabschluss: Hauptschule 12%, Realschule 26%, (Fach)Abitur oder höher 37%, Sonstiges 8%, k.A. 17%
- Haushaltsmitglieder: eine Person 17%, zwei Personen 49%, mehr als zwei Personen 17%, k.A. 17%
- Abfrage zu Beginn: **58% der Befragten nutzen ein oder mehrere Gesundheitsportale im Internet häufig**, 34% gelegentlich (selten: 8%)

Bekanntheit von Gesundheitsportalen

Aussage	Gesamt (N=234)
Jameda.de	78,7%
NetDoktor.de	76,0%
Apotheken-Umschau.de	67,9%
Onmeda.de	61,5%
Paradisi.de	25,9%
Arzt-Auskunft.de	20,7%
Weisse-Liste.de	12,1%
Lifeline.de	11,8%
Gesundheit.de	9,5%
Imedo.de	8,6%
Qualimedic.de	7,8%
Gesundheitsinformation.de	7,8%
Patienten-information.de	6,0%
... (Bekanntheit weiterer 10 Portale wurde abgefragt)	

- Nur wenige Portale sind einer großen Mehrheit der Befragten bekannt

Tabelle 1: Welche der folgenden Gesundheitsportale kennen Sie?

Erwartungen an Gesundheitsportale

Aussage	Gesamt (N=234)
Umfassende und tiefgehende Informationen zu verschiedenen Gesundheits- und Krankheitsthemen	82,0%
Dass die Informationen aus glaubwürdiger Quelle stammen, vertrauenswürdig sind	80,3%
Dass möglichst aktuelle Informationen bereitgestellt werden (z.B. neueste Forschungsergebnisse)	78,6%
Unterstützung bei der Auswahl von Ärzten, Krankenhäusern etc.	71,8%
Dass man sich mit anderen Nutzern über Gesundheit und Krankheit austauschen kann	70,9%
Dass man sich an Experten wenden kann, die einen beraten	65,4%
Dass man Fragen zu Gesundheit und Krankheit schnell und unbürokratisch stellen kann	65,1%
Dass klar erkennbar ist, welcher Anbieter hinter dem Gesundheitsportal steht	51,2%
Schutz der persönlichen Daten und Krankengeschichte	46,5%
Dass der Anbieter des Gesundheitsportals finanziell unabhängig ist	20,5%

- Nutzer legen Wert auf schnelle, verlässliche Information
- Erwartet werden auch interaktive Möglichkeiten des Austausches mit anderen Nutzern/Experten
- Deutlich geringere Priorität haben Anbietertransparenz und Datenschutz

Tabelle 2: Was ist Ihnen bei einem Gesundheitsportal wichtig?
(Ausgewählte Items, Antwortkategorien [Stimme voll und ganz zu]/[Stimme eher zu] zusammengefasst)

Nutzungsmotive

Aussage	Gesamt (N=234)
Um schnell Auskünfte über Krankheiten zu bekommen	76,1%
Um gezielt nach Informationen zu auftretenden Symptomen zu suchen	70,1%
Um mich mit anderen Personen über ihre Erfahrungen und Ansichten auszutauschen	55,1%
Um mich auf einen Arztbesuch vorzubereiten	49,1%
Um mich über Medikamente/Therapien zu informieren	45,3%
Um gezielt nach mehr Informationen zu einer vom Arzt diagnostizierten Krankheit zu suchen	42,7%
Um nach allgemeinen Informationen zu suchen, wie man gesund bleibt (Ernährung, Wellness, Beauty, Vorsorge etc.)	35,0%
Um Rat von Experten zu erhalten (z.B. Einholen einer zweiten Meinung)	35,5%
Weil mir die Auskunft des Arztes oft nicht ausreicht	32,1%
Um einen Arztbesuch zu vermeiden	31,2%
Um Fachausdrücke zu verstehen, die der Arzt verwendet	28,2%
Um mich über Ärzte, Kliniken oder andere Einrichtungen zu informieren	24,8%
Um Bewertungen oder Feedback abzugeben	21,8%
Bei Fragen der Kostenerstattung durch die Krankenkassen, Zuschüsse, Abrechnung etc.	15,0%

Tabelle 3: Aus welchen Gründen nutzen Sie Gesundheitsportale?

Nutzungsmotive

Aussage	Gesamt (N=234)	Männlich (n=117)	Weiblich (n=117)
Um schnell Auskünfte über Krankheiten zu bekommen	76,1%	72,6%	79,6%
Um gezielt nach Informationen zu auftretenden Symptomen zu suchen	70,1%	65,0%	75,2%
Um mich mit anderen Personen über ihre Erfahrungen und Ansichten auszutauschen	55,1%	40,2%***	70,1%***
Um mich auf einen Arztbesuch vorzubereiten	49,1%	38,5%*	59,8%*
Um mich über Medikamente/Therapien zu informieren	45,3%	52,1%	38,5%
Um gezielt nach mehr Informationen zu einer vom Arzt diagnostizierten Krankheit zu suchen	42,7%	38,5%	47,0%
Um nach allgemeinen Informationen zu suchen, wie man gesund bleibt (Ernährung, Wellness, Beauty, Vorsorge etc.)	35,0%	19,7%***	50,4%***
Um Rat von Experten zu erhalten (z.B. Einholen einer zweiten Meinung)	35,5%	35,0%	35,9%
Weil mir die Auskunft des Arztes oft nicht ausreicht	32,1%	34,2%	29,9%
Um einen Arztbesuch zu vermeiden	31,2%	41,0%***	21,4%***
Um Fachausdrücke zu verstehen, die der Arzt verwendet	28,2%	26,5%	29,9%
Um mich über Ärzte, Kliniken oder andere Einrichtungen zu informieren	24,8%	24,8%	24,8%
Um Bewertungen oder Feedback abzugeben	21,8%	19,7%	23,9%
Bei Fragen der Kostenerstattung durch die Krankenkassen, Zuschüsse, Abrechnung etc.	15,0%	16,2%	13,7%

Tabelle 3: Aus welchen Gründen nutzen Sie Gesundheitsportale?

Signifikanz: * p < .05 *** p < .001

Vertrauen

Abstufung	Gesamt (N=234)	Männlich (n=117)	Weiblich (n=117)
Sehr stark	18,2%	15,4%	20,9%
Eher stark	44,4%	40,1%	48,8%
Weniger stark	10,7%	9,5%	12,0%
Gar nicht	11,1%	13,7%	8,5%
Keine Angabe	15,7%	17,6%	13,9%

Tabelle 4: Denken Sie jetzt an das Gesundheitsportal, das Sie am häufigsten nutzen.
Was würden Sie sagen: Wie stark vertrauen Sie den medizinischen Ratschlägen, die einem dort gegeben werden?

- Auffällig ist ein hoher Grad an Vertrauen, der medizinischen Ratschlägen auf Gesundheitsportalen entgegengebracht wird

Auswirkungen auf das Arzt-Patient-Verhältnis

Aussage	Gesamt (N=234)
Weil ich mich über Gesundheitsportale informiere, kann ich den Arzt jetzt besser verstehen (z.B. Fachbegriffe, Diagnosen, Therapien etc.).	66,6%
Ich bin jetzt kritischer gegenüber Ärzten.	58,5%
Ich kann jetzt besser mit Beschwerden und/oder Erkrankungen umgehen.	50,9%
Ich stelle dem Arzt jetzt mehr Fragen.	50,8%
Seitdem ich Gesundheitsportale im Internet nutze, bin ich gelegentlich verwirrt.	44,1%
Der Rat meines Hausarztes ist für mich nicht mehr so wichtig wie früher, seit ich Gesundheitsportale nutze.	37,2%
Ich gehe häufig nicht mehr zum Arzt, da mir die Informationen auf Gesundheitsportalen oft alles bieten, was ich brauche.	32,0%
Ich wechsle meine Ärzte jetzt häufiger.	31,2%

Tabelle 5: Aufgrund der Nutzung von Gesundheitsportalen im Internet können sich einige Dinge verändern. Welchen Aussagen stimmen Sie zu? Bitte denken Sie dabei in erster Linie an Ihren Hausarzt.

(Ausgewählte Items, Antwortkategorien [Stimme voll und ganz zu]/[Stimme eher zu] zusammengefasst)

Auswirkungen auf das Arzt-Patient-Verhältnis

Aussage	Gesamt (N=234)	Männlich (n=117)	Weiblich (n=117)
Weil ich mich über Gesundheitsportale informiere, kann ich den Arzt jetzt besser verstehen (z.B. Fachbegriffe, Diagnosen, Therapien etc.).	66,6%	64,2%	69,2%
Ich bin jetzt kritischer gegenüber Ärzten.	58,5%	65,8%*	51,3%*
Ich kann jetzt besser mit Beschwerden und/oder Erkrankungen umgehen.	50,9%	49,6%	52,1%
Ich stelle dem Arzt jetzt mehr Fragen.	50,8%	50,4%	51,2%
Seitdem ich Gesundheitsportale im Internet nutze, bin ich gelegentlich verwirrt.	44,1%	41,1%	47,0%
Der Rat meines Hausarztes ist für mich nicht mehr so wichtig wie früher, seit ich Gesundheitsportale nutze.	37,2%	41,0%	33,3%
Ich gehe häufig nicht mehr zum Arzt, da mir die Informationen auf Gesundheitsportalen oft alles bieten, was ich brauche.	32,0%	41,3%***	22,8%***
Ich wechsle meine Ärzte jetzt häufiger.	31,2%	37,6%*	24,7%*

Tabelle 5: Aufgrund der Nutzung von Gesundheitsportalen im Internet können sich einige Dinge verändern. Welchen Aussagen stimmen Sie zu? Bitte denken Sie dabei in erster Linie an Ihren Hausarzt.

(Ausgewählte Items, Antwortkategorien [Stimme voll und ganz zu]/[Stimme eher zu] zusammengefasst)

Signifikanz: * p < .05 *** p < .001

Auswirkungen auf das Arzt-Patient-Verhältnis

Aussage	Gesamt (N=234)	Männlich (n=117)	Weiblich (n=117)
Weil ich mich über Gesundheitsportale informiere, kann ich den Arzt jetzt besser verstehen (z.B. Fachbegriffe, Diagnosen, Therapien etc.).	66,6%	64,2%	69,2%
Ich bin jetzt kritischer gegenüber Ärzten.	58,5%	65,8%*	51,3%*
Ich kann jetzt besser mit Beschwerden und/oder Erkrankungen umgehen.	50,9%	49,6%	52,1%
Ich stelle dem Arzt jetzt mehr Fragen.	50,8%	50,4%	51,2%
Seitdem ich Gesundheitsportale im Internet nutze, bin ich gelegentlich verwirrt.	44,1%	41,1%	47,0%
Der Rat meines Hausarztes ist für mich nicht mehr so wichtig wie früher, seit ich Gesundheitsportale nutze.	37,2%	41,0%	33,3%
Ich gehe häufig nicht mehr zum Arzt, da mir die Informationen auf Gesundheitsportalen oft alles bieten, was ich brauche.	32,0%	41,3%***	22,8%***
Ich wechsle meine Ärzte jetzt häufiger.	31,2%	37,6%*	24,7%*

Tabelle 5: Aufgrund der Nutzung von Gesundheitsportalen im Internet können sich einige Dinge verändern. Welchen Aussagen stimmen Sie zu? Bitte denken Sie dabei in erster Linie an Ihren Hausarzt.

(Ausgewählte Items, Antwortkategorien [Stimme voll und ganz zu]/[Stimme eher zu] zusammengefasst)

Signifikanz: * p < .05 *** p < .001

Verstärkung von hypochondrischen Persönlichkeitsmerkmalen?

Aussage	Gesamt (N=234)	Bin seit Nutzung verwirrter (n=103)
Ich bin jemand, der leicht nervös wird.	39,8%	55,2%
Manchmal mache ich mir Sorgen, ich könnte eine schlimme Krankheit haben.	55,1%	71,0%
Ich horche oft in mich hinein.	71,7%	82,5%
Mich bringt nichts so leicht aus der Ruhe.	37,6%	28,4%

Tabelle 6: Welchen Aussagen stimmen Sie zu?
(Stimme voll und ganz zu/Stimme eher zu zusammengefasst)

Cyberchondrie:

- Hypersensibilität oder Angststörung in Bezug auf den eigenen Gesundheitszustand als Folge widersprüchlicher oder falscher Informationen im Internet ohne ärztliche Abklärung

- Befragte, die gelegentliche Orientierungslosigkeit seit der Inanspruchnahme von Gesundheitsportalen bekunden, schätzen sich auffallend häufiger als nervös, besorgt und introspektiv ein als der Durchschnitt aller Befragten

Zusammenhänge zwischen Motiven und Wirkungen #1

- Hochsignifikante Unterschiede (***) $p < .001$):
 - Befragte, die Gesundheitsportale nutzen, um sich **mit anderen Nutzern auszutauschen**, bekunden in weit höherem Maß, dass sie seit der Nutzung von Gesundheitsportalen **kritischer gegenüber Ärzten** sind (71%) als Personen mit anderen Nutzungsmotiven (44%)
 - Befragte, die sich regelmäßig auf Gesundheitsportalen **über Medikamente und Therapien informieren**, stellen dem Arzt nach eigener Einschätzung **mehr Fragen** (61%) und können **besser mit Beschwerden umgehen** (62%) als Personen mit anderen Nutzungsmotiven (mehr Fragen: 42%, besser mit Beschwerden umgehen: 41%).

Zusammenhänge zwischen Motiven und Wirkungen #2

- Hochsignifikante Unterschiede (***) $p < .001$):
 - Befragte, die Gesundheitsportale nutzen, um sich **auf einen Arztbesuch vorzubereiten**, können **den Arzt besser verstehen** (82%) und **besser mit Beschwerden bzw. Erkrankungen umgehen** (60%) als Befragte, die sich nicht entsprechend auf Arztbesuche vorbereiten (besser verstehen: 52%, besser mit Beschwerden umgehen: 41%).
 - Befragte, die Gesundheitsportale nutzen, um **Rat von medizinischen Experten zu erhalten**, gehen deutlich **häufiger nicht mehr zum Arzt** als Nutzer mit anderen Motiven (41% zu 27%). Zudem wird der Hausarzt von Personen, die medizinischen Expertenrat über Gesundheitsportale in Anspruch nehmen, **häufiger gewechselt** (43% zu 24%); der hausärztliche Rat ist ihrer Meinung nach **nicht mehr so wichtig wie früher** (53% zu 29%).

Methodenkritik

- Begrenzte Fallzahl
- Selbstselektive Rekrutierung der Nutzer
- Kein repräsentativer Anspruch
- Befragte sind überwiegend regelmäßige Nutzer von Gesundheitsportalen
- Erfragt wurde die subjektive Einschätzung der Nutzer zu möglichen Verhaltensänderungen seit der Nutzung

Methodenkritik

- Begrenzte Fallzahl
- Selbstselektive Rekrutierung der Nutzer
- Kein repräsentativer Anspruch
- Befragte sind überwiegend regelmäßige Nutzer von Gesundheitsportalen
- Erfragt wurde die subjektive Einschätzung der Nutzer zu möglichen Verhaltensänderungen seit der Nutzung
- Dennoch unterstreicht die Tatsache, dass eine **soziodemografisch breit gestreute Stichprobe** gewonnen werden konnte, die **Aussagekraft der Befunde**

Schlussbetrachtung #1 – Ärzte

- Tiefgreifender **Wandel der Arzt-Patient-Beziehung**
- Aktiver Patient als Realität im Gesundheitssystem
- Gesundheitsportale sind zur Entfaltung **positiver wie negativer Potenziale** in der Lage
- Es könnte sinnvoll sein, **in der täglichen Sprechstunde aktiv auf internetbasierte Gesundheitsrecherchen einzugehen**, deren Potenziale und Risiken zu thematisieren und für die Arzt-Patient-Beziehung zu nutzen (Erweiterung der Anamnese-Dimensionen?)
- Gesundheitsängstliche oder durch Informationen im Internet verunsicherte Patienten benötigen ggf. **mehr Beratungszeit**

Schlussbetrachtung #2 – Anbieter

- Angesichts der Wirkungen, die Online-Beratungen auf das Gesundheitshandeln haben können, erscheint es dringend geboten, dass Patienten sich ein realistisches Bild von den Möglichkeiten und Grenzen dieser Angebote machen können
- Eine **bessere Regulierung** erscheint sinnvoll:
 - Auskunft zur Qualifikation von Gesundheitsportal-, 'Redaktionen' und Online-Ratgebern
 - Definition des Leistungsumfangs und der Grenzen von Gesundheitsportalen, insbesondere über sie angebotener Leitungen, z.B. Expertenrat (Vorgabe einheitlicher Mindeststandards)
 - Durchsetzung klarer datenschutzrechtlicher Transparenzvorschriften
 - Offenlegung, welche Interessen der Anbieter verfolgt und von welcher Seite er finanziert wird (erweiterte Impressumspflicht)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Dr. Julian Wangler, Prof. Dr. Michael Jansky

Zentrum für Allgemeinmedizin und Geriatrie
Abteilung Allgemeinmedizin
Pulverturm 13 | 55101 Mainz
Direktor: Prof. Dr. Michael Jansky