

So klappt's mit den selbst informierten Patienten

ENTWICKLUNG EINES HANDLUNGSPAPIERS
IM AUFTRAG DER KBV

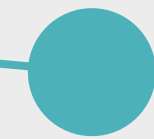
Dr. med. Anja Bittner

- 1 **Hintergrund**
- 2 **Methodik**
- 3 **Handlungspapier**

 **67 %**

2017

64 %



47 %

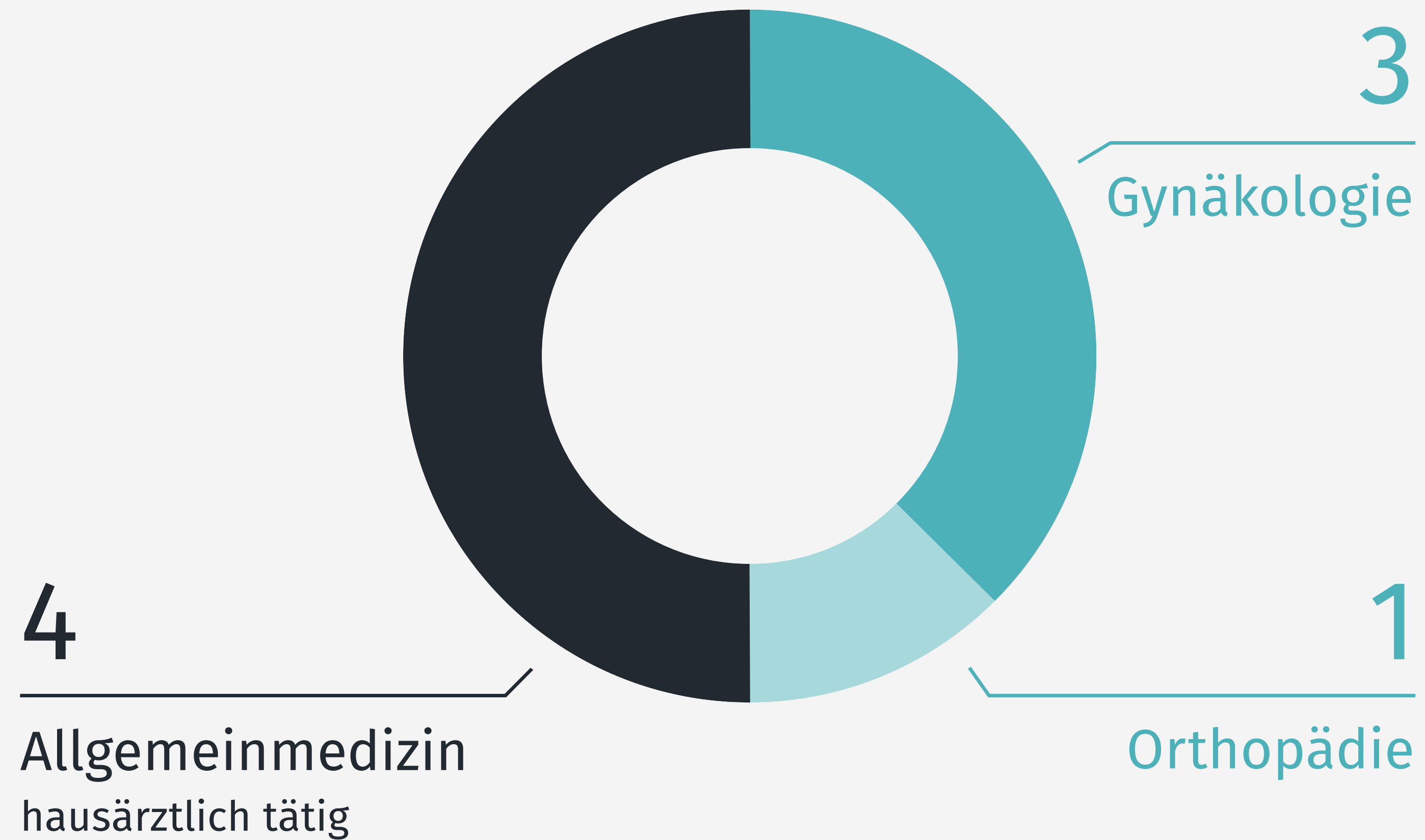
2003

2015

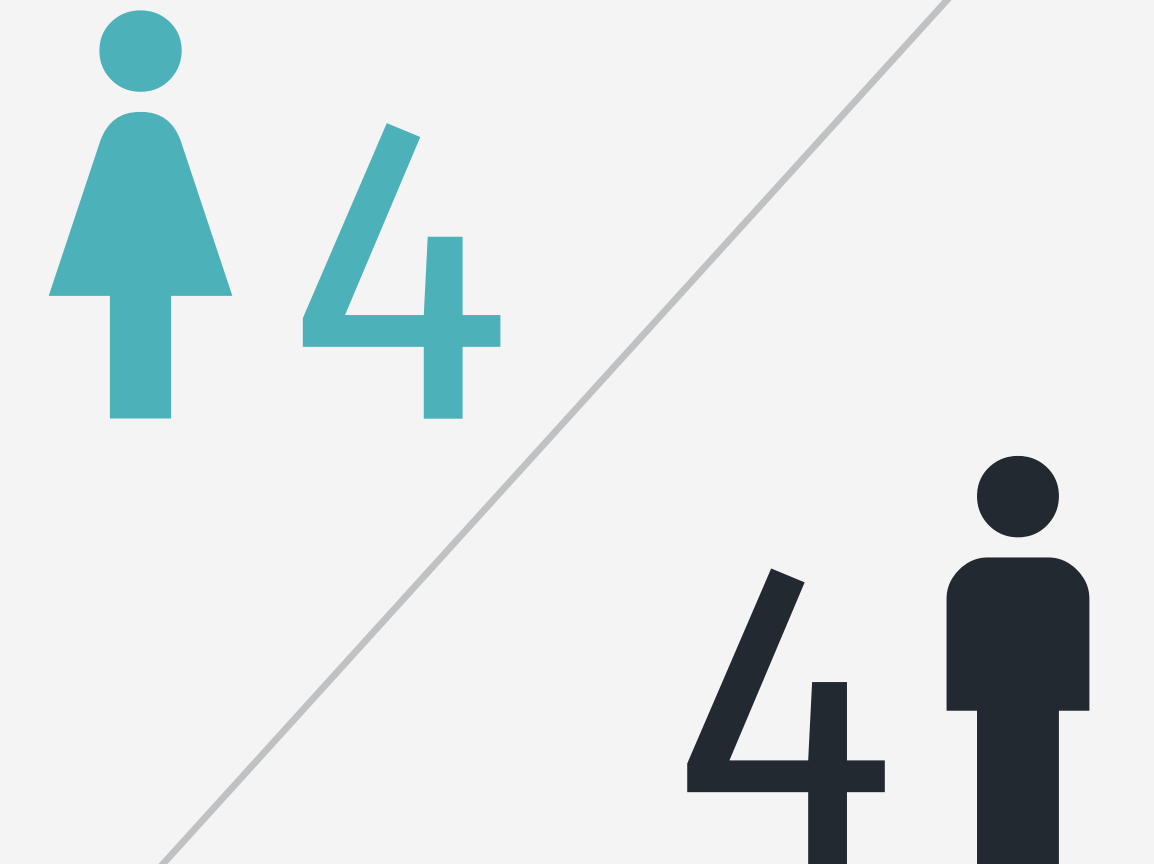
- + Verbesserte gemeinsame Entscheidungsfindung
- + Höhere Therapietreue
- + Mehr Vertrauen in den Rat des Arztes
- Mehr Spannungen in der Arzt-Patient-Beziehung
- Verschleppung von Gesundheitsproblemen
- Mehr Fehlinformationen

- 1 Hintergrund
- 2 **Methodik**
- 3 Handlungspapier

Fachgebiete



Geschlecht



Fragebogen zu Ihrem Besuch in der Arztpraxis
Haus- und Fachärzte

1 Fragen zur/zum Praxis & Personal

11. Ich habe den Eindruck, dass mit Privatversicherten in dieser Praxis bevorzugt umgegangen wird.
12. Wie schnell erhalten Sie normalerweise einen Termin in dieser Praxis?
13. Wie lange müssen Sie normalerweise in der Praxis warten, bis Sie behandelt werden?

trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ☐ noch am selben Tag
- ☐ am nächsten Tag
- ☐ innerhalb von zwei bis drei Tagen
- ☐ innerhalb einer Woche
- ☐ mehr als eine Woche später
- ☐ mehr als einen Monat später
- ☐ weiß ich nicht / kann ich nicht beurteilen

- ☐ weniger als 15 Minuten
- ☐ 15 bis 30 Minuten
- ☐ mehr als 30 bis zu 60 Minuten
- ☐ mehr als eine bis zu zwei Stunden
- ☐ mehr als zwei Stunden
- ☐ weiß ich nicht / kann ich nicht beurteilen

trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Fragen zur Arztkommunikation

14. Der Arzt hat ein angenehmes und freundliches Auftreten.
15. Der Arzt geht auf meine Fragen, Sorgen und Ängste einfühlsam ein.
16. Der Arzt hört mir gut zu.
17. Der Arzt erklärt Diagnosen, Ursachen und Behandlungsmethoden so, dass ich alles verstehe.
18. Wenn mir der Arzt eine Untersuchung oder Behandlung vorschlägt, erklärt er mir genau, welcher Nutzen und welche Risiken damit verbunden sind.
19. Bei einer Erkrankung klärt der Arzt mich über die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten auf.
20. Der Arzt bezieht mich in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen ein.

trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arztkommunikation:
sehr gut.



Herausforderungen



Umgang

8 x 45

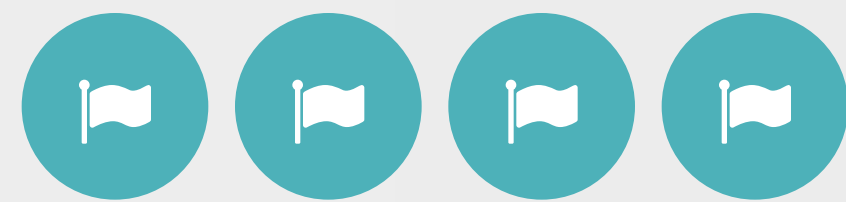


Handlungsempfehlungen



Gesundheits-Apps

- 1 Hintergrund
- 2 Methodik
- 3 **Handlungspapier**



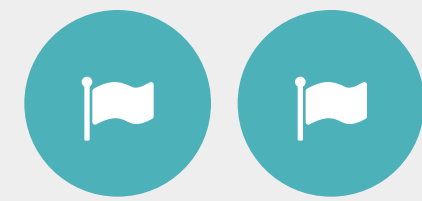
Das Gespräch strukturieren



Mit Fehlinformationen umgehen



Mit Zeitmangel umgehen



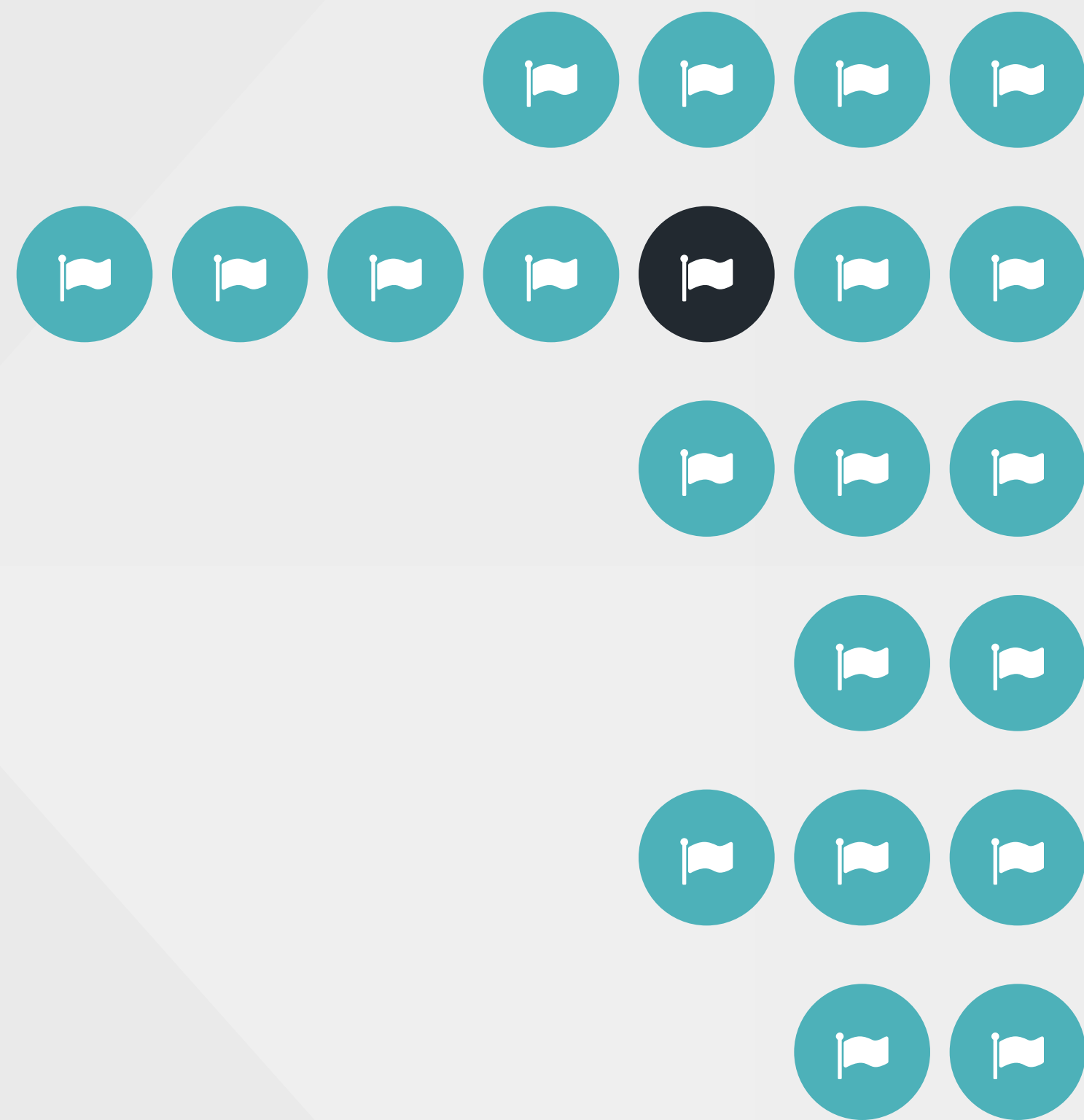
Mit Grenzen des eigenen Wissens umgehen



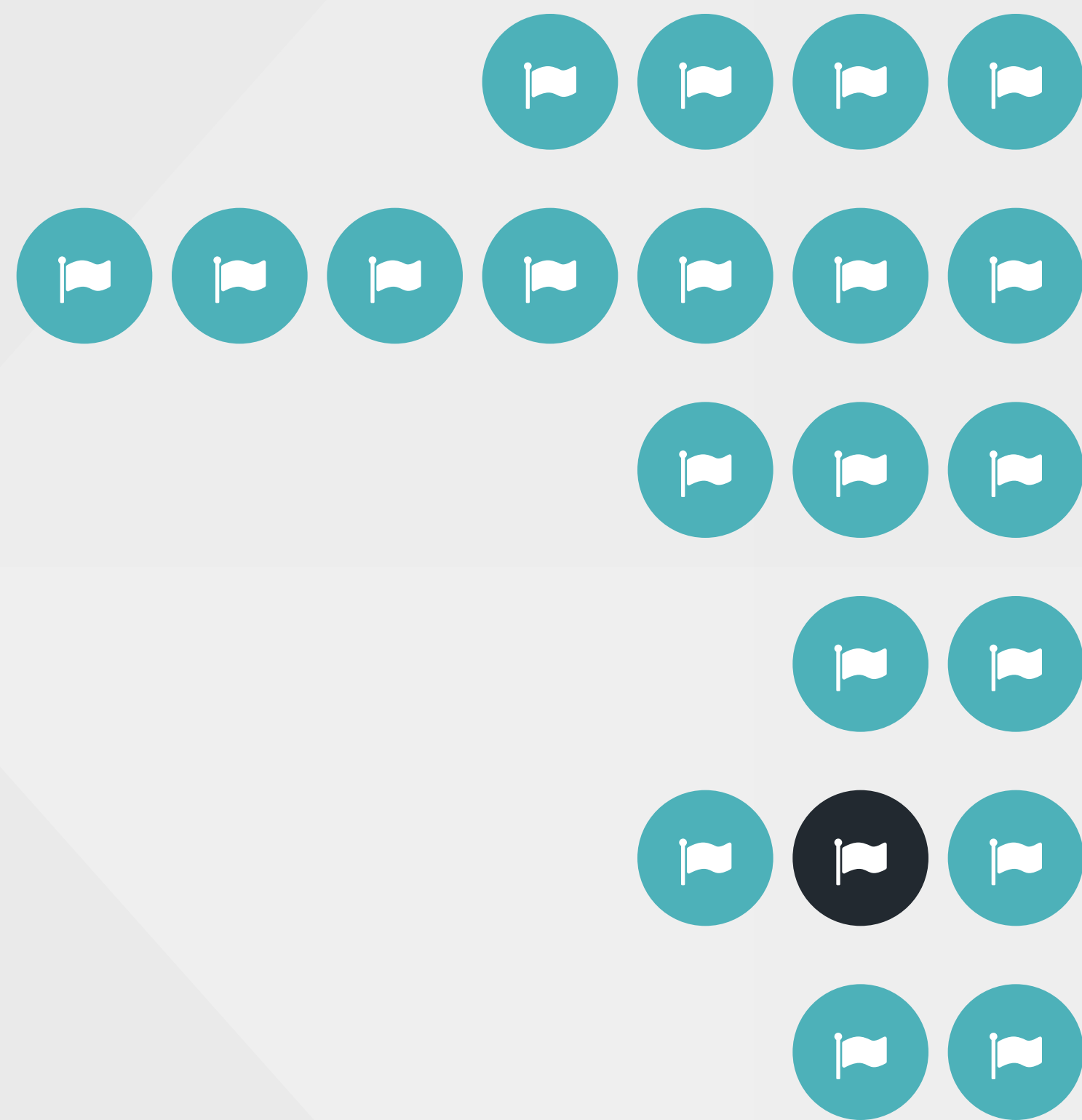
Mit eigenen Gefühlen umgehen



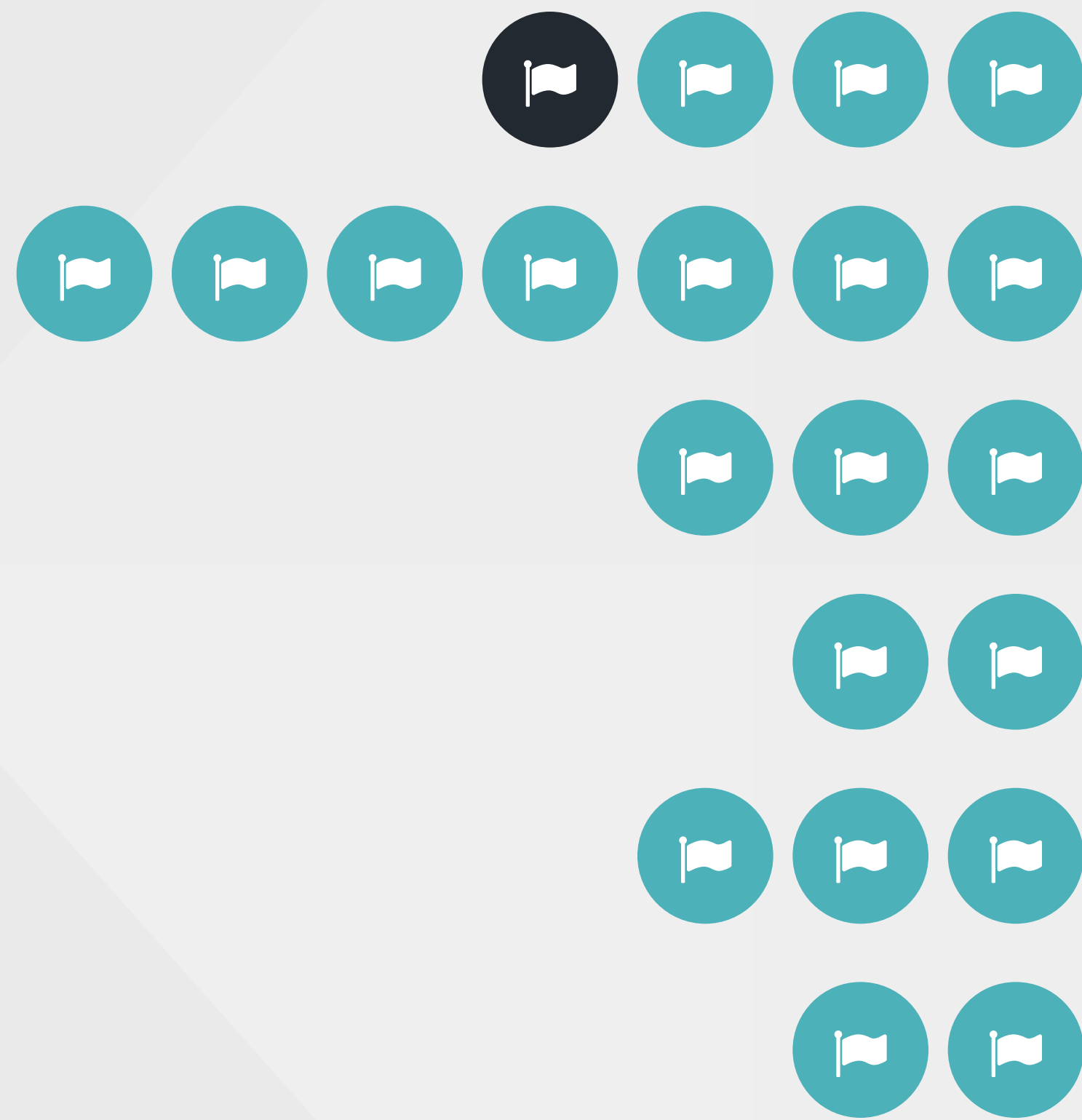
Mit Gesundheits-Apps umgehen



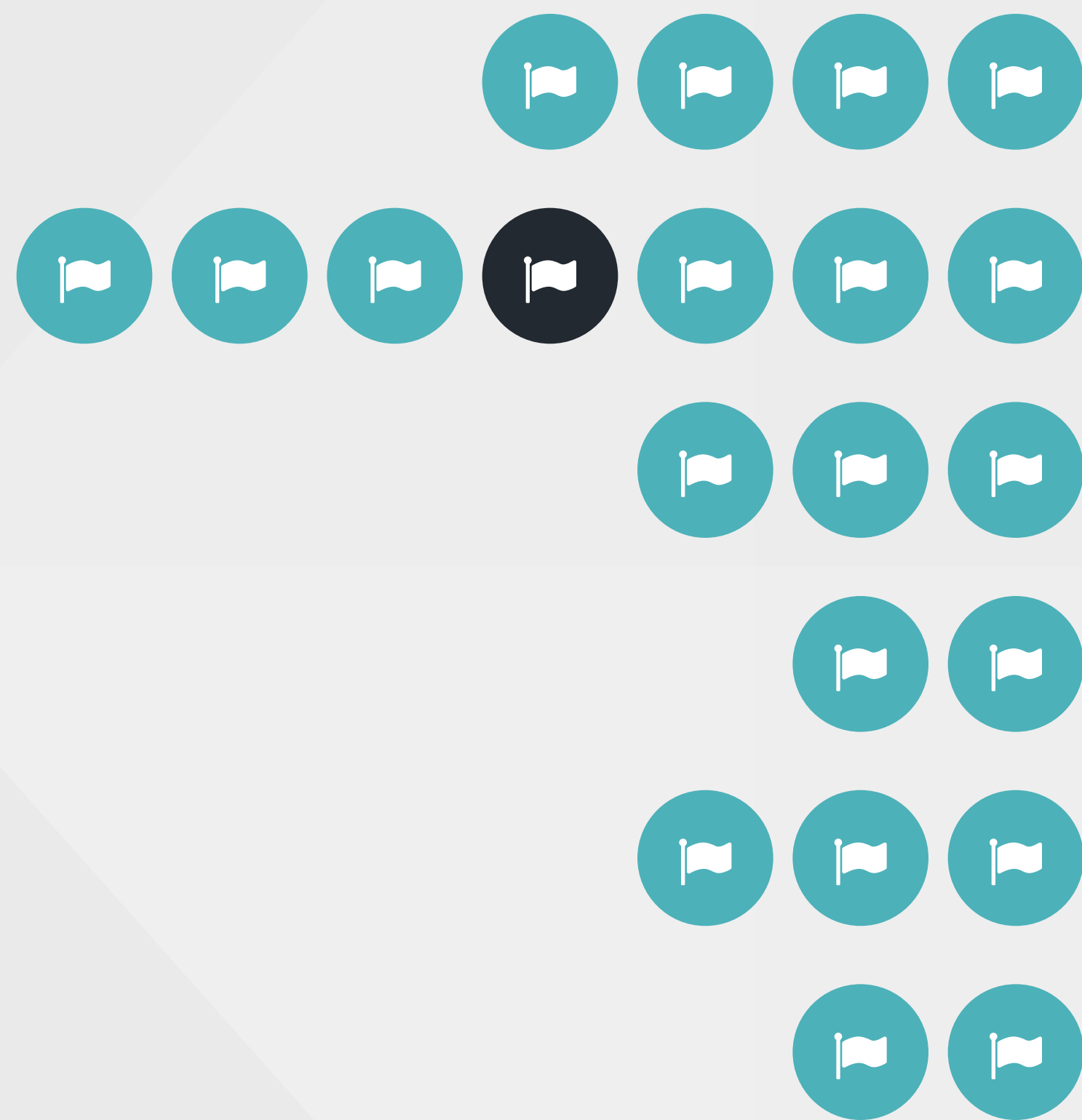
*Vermitteln Sie
Informationen proaktiv.*



Seien Sie ehrlich.



*Erkennen Sie die
Bemühungen um die
Informationssuche an.*



Fragen Sie nach.

Literatur

Folie 3

- › Statistisches Bundesamt (2017): Wirtschaftsrechnungen. Private Haushalte in der Informationsgesellschaft - Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien. Fachserie 15 Reihe 4. Abgerufen am 15. Mai 2018 unter https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/EinkommenKonsumLebensbedingungen/PrivateHaushalte/PrivateHaushalteIKT2150400177004.pdf?__blob=publicationFile

Folie 4

- › Bittner A (2016): Erfahrungen, Einstellungen und Umgang von Ärzten mit informierten Patienten. In: Böcken J, Braun B & Meierjürgen R (Hrsg.) Gesundheitsmonitor 2016. Bürgerorientierung im Gesundheitswesen. Gütersloh. 141–159.

Folie 5

- › Iverson SA, Howard KB & Penney BK (2008): Impact of Internet Use on Health-Related Behaviors and the Patient-Physician Relationship: A Survey-Based Study and Review. The Journal of the American Osteopathic Association. 108:699-711.
- › Rhebergen MD, Lenderink AF, van Dijk FJ & Hulshof CT (2012): Comparing the Use of an Online Expert Health Network against Common Information Sources to Answer Health Questions. Journal of Medical Internet Research, 14(1), e9–16.
- › Rice RE (2006): Influences, usage, and outcomes of Internet health information searching: multivariate results from the Pew surveys. International Journal of Medical Informatics, 75(1):8–28.
- › Sherif RE, Pluye P, Thoër C, Rodriguez C (2018): Reducing Negative Outcomes of Online Consumer Health Information: Qualitative Interpretive Study with Clinicians, Librarians, and Consumers. J Med Internet Res. 20(5):e169.
- › Tan SSL, Goonawardene N (2017): Internet Health Information Seeking and the Patient-Physician Relationship: A Systematic Review. Journal of Medical Internet Research. 19(1): e9.
- › Townsend A, Leese J, Adam P, McDonald M, Li LC, Kerr S & Backman CL (2015): eHealth, Participatory Medicine, and Ethical Care: A Focus Group Study of Patients' and Health Care Providers' Use of Health-Related Internet Information. Journal of Medical Internet Research, 17(6), e155–12.

Folie 7 - 9

- Bittner A (2018): Guter ärztlicher Umgang mit selbst informierten Patientinnen und Patienten. Berlin: Kassenärztliche Bundesvereinigung. (Unveröffentlicht.)

Folie 11 - 15

- Bittner A (2018): Handlungspapier für den ärztlichen Umgang mit selbst informierten Patientinnen und Patienten. Berlin: Kassenärztliche Bundesvereinigung. (Unveröffentlicht.)

DR NEXT

Dr. med. Anja Bittner

✉ anja.bittner@drnext.de

🐦 twitter.com/doktornext