

## Careum Congress 2014

17./18.03.2014, Basel

«Machtfaktor Patient 3.0» – Patienten verändern das Gesicht des Gesundheitswesens

"The power of patients 3.0" – Patients are changing the face of health care

### CAR14-48

---

Das Internet als Medium für die Arztsuche?

Riedel, Matthias\* (1); Neuenschwander, Peter (2)

(1) *Institut Alter, Bern, Schweiz*; (2) *Fachbereich Soziale Arbeit, Bern, Schweiz*

**Kurzzusammenfassung:** Anders als bei der Suche nach Gesundheitsinformationen - bei der das Internet vielfach die erste (und oft einzige) Informationsquelle ist - scheint die zukünftige Bedeutung des Internets bei der Suche, Auswahl und Bewertung von Hausärzten und Fachärztinnen nach wie vor unklar. Mit der von uns im Auftrag der Schweizerischen Ärztegesellschaft (FMH) durchgeführten Studie zur «Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin» liegt ein Datensatz für die Schweiz vor, der die Rolle des Mediums Internet näher beleuchtet.

**Ausgangslage, Zielsetzung:** Ob Hotelbewertung oder Handwerkersuche das Internet hat die Informations- und Dienstleistungssuche in vielen Bereichen gravierend verändert; mit weitreichenden wirtschaftlichen, aber auch sozialen Folgen. Anders als bei der Suche nach Gesundheitsinformationen, bei der das Internet vielfach die Hauptinformationsquelle ist, scheint die zukünftige Bedeutung des Internets bei der Suche, Auswahl und Bewertung von Haus- und Fachärztinnen nach wie vor unklar. Der Bertelsmann Gesundheitsmonitor 2009 wagt trotz der festgestellten sehr geringen Nutzerzahlen der Internet-Arztsuche die Prognose, dass dies «kein Argument für eine vermeintliche Interesselosigkeit auf Seiten der Patienten ist. Es ist nur eine Frage der Zeit, bis Arztbewertungen im Internet so alltäglich sind, wie die Bewertungen anderer Dienstleistungen.»

**Vorgehensweise, Methode, Patientenbeteiligung:** Mit der von uns im Auftrag der FMH durchgeführten Studie zur «Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin» liegt ein zum deutschen Gesundheitsmonitor analoger Datensatz für die Schweiz vor, der die Rolle des Mediums Internet näher beleuchtet.

Die Datenbasis unserer Studie besteht aus 1501 Teilnehmenden einer computergestützten telefonischen Befragung (CATI; repräsentatives Sample in der Deutsch- und Westschweiz; Alter 20 bis 92 Jahre). Zum Vergleich: Der Bertelsmann Gesundheitsmonitor 2009 beruht auf einer postalischen Befragung von 1'464 Mitgliedern eines Access Panels (repräsentatives Sample, Alter 18 bis 79 Jahre).

**Ergebnisse:** Das Internet wurde bei der Suche nach einem Arzt von über 80% der Befragten noch nie eingesetzt. Wenn überhaupt wird dieses Medium von den meisten eher dazu genutzt, um einen Fach- als einen Hausarzt zu suchen. Dass die Informationssuche dabei primär über allgemeine Suchseiten, wie z.B. Google vorgenommen wird und nicht über thematisch zugeschnittene Angebote wie z.B. OKdoc, scheint die Ergebnisse unserer qualitativen Vorgängerstudie (Fokusgruppen) zu bestätigen, wonach der Wissenstand zu den im Internet bereits bestehenden Informationsangeboten eher gering ausfällt. Generell ist die Vertrauenszuschreibung in das Internet sehr gering.

**Diskussion und Schlussfolgerungen:** Basierend auf unseren Studienergebnissen wird im Rahmen des Referates die zukünftige Rolle des Internets bei der Arztsuche diskutiert.

**Schlüsselbegriffe:** Internet, Arztsuche