Leitfaden Patient*innenkommunikation

Patient*innen mit hoher Affinität zu „Dr. Google“

Um welche Personen geht es?

- Viele Patient*innen aus allen Altersgruppen **recherchieren heute im Internet,** wenn es um Gesundheitsfragen geht. Das kann vor einem Arztbesuch sein oder auch danach. Die Gründe für die Befragung von „Dr. Google“ sind sehr unterschiedlich.
- Manche Patient*innen ziehen eine Internetrecherche dem Arztbesuch (zunächst) vor, weil man hier **ohne Wartezeiten, sehr schnell und zu jeder Zeit Informationen zu den unterschiedlichsten Symptomen und Erkrankungen** findet.
- **Hypochondrische Patient*innen** beschäftigen sich ausführlich mit ihrem Befinden und googeln schon bei geringen Beschwerden, was hinter ihren Symptomen stecken könnte. Häufig sind sie **ängstlich und vermuten bereits bei kleinen Befindlichkeitsstörungen, dass sie schwer oder sogar unheilbar erkrankt** sein könnten. Nicht selten haben diese Patient*innen schon viele körperliche/ Labor-Untersuchungen mit unauffälligen Ergebnissen.
- Bei einigen Betroffenen liegen die **Probleme auch im psychischen,** nicht nur im körperlichen **Bereich.**
- Ein Teil der googelnden Patient*innen kennt **viele Daten, Fakten und Studienergebnisse.**
- Einige Patient*innen sind nach ihren Internet-Recherchen **„zu gut“ informiert, treten selbstbewusst bis besserwisserisch auf** und korrigieren auch die Ärztin oder den Arzt. Gelegentlich nutzen Menschen ihre medizinischen „Erkenntnisse“ aus dem Internet als **Machtmittel,** um den „Halbgöttern in Weiß“ zeigen zu können, „wo es lang geht“.
- Manche Patient*innen **googeln Nebenwirkungen von Medikamenten.** In der Erwartung, diese zu bekommen, treten dann **manchmal tatsächlich Beschwerden** auf.
- Patient*innen mit **schlechter Compliance** tendieren manchmal zu **intensiven Internet-Recherchen.**
- Häufig kann die **Informationsflut** aus dem Internet **nicht richtig eingeschätzt** werden, was zu **Verunsicherung und Ängsten** führt.

- Oft wird das Internet **nach einem Arztgespräch als Informationsquelle** genutzt, um sich eine **„virtuelle Zweitmeinung“** einzuholen oder um die **Inhalte** des Arztgesprächs **zu überprüfen und zu „übersetzen“.**

- Bei einigen CED-Betroffenen dauert es lange, bis die korrekte Diagnose gestellt wird. **In der Zeit der Unsicherheit googeln sie häufig selbst,** was ihre Beschwerden verursachen könnte. Manche **verlieren in der Phase der Unklarheit das Vertrauen in die Praxis oder Klinik.**

Welche Besonderheiten / Herausforderungen kann das mit sich bringen?

- **Gesundheitsinformationen aus dem Internet sind nicht immer seriös und aktuell.** Ein Teil der Patient*innen kann dies nicht kritisch bewerten („ich habe das mehrfach im Internet gelesen, also muss es doch stimmen“).

- **Zu viele Informationen können zu Verwirrtheit, Angst und Sorge führen:** einige Patient*innen ziehen **falsche Schlüsse** oder **dramatisieren ihre Symptome.** Manche entwickeln **schwerwiegende Ängste** („Cyberchondrie“ oder „Morbus Google“). Internet-Recherchen können Verunsicherung und einen **inneren Zwiespalt** nach sich ziehen („glaube ich dem Netz oder der Ärztin?“).

- Manchmal stellen Patient*innen **nach der Internet-Recherche eine Eigendiagnose** und behandeln sich selbst. Oder sie **lassen** regelmäßig einzunehmende **Medikamente weg,** weil sie diese nicht mehr für nötig halten (Noncompliance).

- Einige Patient*innen **selektieren Informationen** aus dem Internet, die **ihren eigenen Erwartungen** entsprechen. Sachliche Argumente oder Befunde bleiben dagegen unberücksichtigt.

- In **Erwartung einer ernsten Diagnose vermeiden** manche Patient*innen nach einer Internet-Recherche den **Arztbesuch.**

- Patient*innen **verheimlichen oft ihre Internet-Recherche** gegenüber dem Arzt oder der Ärztin, weil sie befürchten, dass er oder sie verärgert reagieren könnte.

- Manche Patient*innen **nehmen den Rat des Arztes / der Ärztin nicht an,** z.B. die Einnahme von Medikamenten.

- Wenn Patient*innen sich nicht ernst genommen fühlen, kann es zum **„Praxis-Hopping“** kommen.

- Patient*innen, die häufig nach bestimmten Themen im Internet suchen, bekommen aufgrund **automatischer Algorithmen zu diesem Themenkreis noch mehr Informationen** angezeigt, so dass sie in eine **„Informationsblase“** geraten.

- Wenn Patient*innen **immer wieder neue Gesundheitsinformationen** googeln, kann das **häufigere und längere Arzt-Patienten-Kontakte** mit **hohem Beratungsbedarf** nach sich ziehen. Dies kann die Geduld des gesamten Praxisteams strapazieren.

Tipps für den Umgang mit diesen Patient*innen

- Wer im Internet nach medizinischen Informationen sucht, **setzt sich mit seiner Erkrankung auseinander.** Das verdient **erstmal Anerkennung.**
- Fragen Sie nach, **welche Informationen** die Patientin oder der Patient im Netz gesammelt hat. Insgesamt sollte die **Internet-Recherche** des Patienten oder der Patientin aber **nicht das gesamte Gespräch dominieren.**
- Versuchen Sie, einen **Zugang zum Patienten / zur Patientin** zu finden und ihn / sie nach seiner / ihrer **eigenen Meinung** hinsichtlich des Befindens zu befragen.
- **Nehmen Sie verunsicherten Patient*innen die Angst** und klären Sie in Ruhe alle Fragen. Dies kann weitere ausufernde Internet-Recherchen und Ängste reduzieren.
- Bleiben Sie **geduldig und freundlich,** denn viele der „Dr.-Google-affinen" Patient*innen haben **erhebliche Ängste.**
- Lassen Sie Ihre **fachliche Kompetenz von „Besserwissern" nicht in Frage stellen.** Treten Sie ruhig, aber bestimmt und souverän auf.
- Wenn ängstliche Patient*innen über längere Zeit nicht von „Dr. Google" abzubringen sind und dies immer wieder zu Beunruhigung und Verunsicherung führt, kann **eventuell** auch eine **psychologische Mitbehandlung** empfehlenswert sein.

Was Sie Ihren Patient*innen mit auf den Weg geben können

- Geben Sie Ihren Patient*innen **fundierte Printbroschüren** mit Informationen zum jeweiligen Krankheitsbild mit auf den Weg oder empfehlen Sie **Links auf fundierte Webseiten** (z.B. DCCV-Webseite).
- Entscheiden Sie je nach Patient*in, **wie viel Information für sie oder ihn passt** – weniger ist manchmal mehr.
- Wenn Sie mit Patient*innen über Internet-Recherchen sprechen, **empfehlen Sie, Suchanfragen möglichst präzise zu stellen** (nicht nur „Bauchschmerzen"). Vermitteln Sie, dass bei Webauftritten immer **bestimmte Qualitätskriterien überprüft** werden sollten (z.B.: Wie alt sind die Texte, werden Quellen und Autoren genannt, woher stammen die Informationen, wer / was steht im Impressum – ein wissenschaftliches Institut, eine Patientenorganisation, ein kommerzieller Anbieter etc.?).
- Machen Sie Ihren Patient*innen klar, dass das Internet teilweise gute und fundierte Informationen liefert, aber **keinen Arztbesuch ersetzt.** Hinzu kommt, dass **jeder Krankheitsverlauf individuell** ist und nicht jeder Patient / jede Patientin alle Symptome haben muss, die in Webtexten beschrieben werden.
- Bieten Sie Ihren Patient*innen an, **bei Fragen auf Sie oder die anderen Mitglieder des Praxisteams zuzukommen,** beispielsweise auch per **Email.** Mails sollten dann möglichst **zeitnah** beantwortet werden.
- Empfehlen Sie Ihren Patient*innen, **vor dem nächsten Termin in der Praxis alle Fragen zu notieren,** damit diese dann auch besprochen werden und nichts vergessen wird.
- **Kontakte zu Selbstbetroffenen** können einen **besseren Austausch** bieten und aufschlussreicher sein als Internet-Recherchen.

Was sonst noch wichtig ist

- Das Internet ist eine ausgezeichnete „Fundgrube“ an Wissen, wenn **kritisch recherchiert** wird und **fundierte Webseiten** genutzt werden. Die meisten informierten Patient*innen sind offen und kooperativ.
- **Extreme Patient*innen sind eher eine Minderheit,** die meisten informieren sich vor dem Praxistermin online, um **gut vorbereitet** zur Ärztin/zum Arzt zu kommen.
- Bei Dr.-Google-affinen Patient*innen sollten Sie den **Unterschied zwischen „Angsthasen“ und „Besserwissern“** im Blick behalten und Ihre **Kommunikation entsprechend anpassen.**
- **Bereiten Sie sich gut** auf die jeweiligen Patient*innen **vor** und treten Sie **kompetent und selbstsicher** auf.
- **Besuchen** Sie **relevante CED-Webseiten regelmäßig,** um auf dem **neuesten Stand** zu bleiben und um mit Ihren Patient*innen auf Augenhöhe kommunizieren zu können.
- Empfehlen Sie Ihren Patient*innen, **bei akuten Beschwerden nicht zu lange im Netz zu surfen** und nach möglichen Diagnosen zu suchen, sondern **zeitnah zur Ärztin oder zum Arzt** zu gehen. Diagnosen sollte nur der Arzt oder die Ärztin stellen.

Quellen

Die in diesem Kapitel zusammengefassten Erfahrungen und Expertenempfehlungen sind das Ergebnis eines virtuellen Workshops mit CED-Nurses, der am 18.11.2022 stattfand.

EXA/DE/ENTY/0993
1107102667 Stand Dezember 2022