

4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 7 – Oktober 2008

## Virtuelle Patientenberatung im UniversitätsSpital Zürich

Christiane Brockes, Sabine Schmidt-Weitmann, Jacqueline Buser, Wolfgang Gerke, Frank Hermann & Doris Baumann

### Zusammenfassung

Mit der technischen Entwicklung und der verbesserten Allgemeinbildung hat sich die Patientenrolle deutlich verändert. Die medizinische Beratung per Internet (Online-Beratung) kommt diesem Trend entgegen und bietet der Patientin die Möglichkeit, sich unabhängig von ihrem Arzt über ihre medizinischen Anliegen zu informieren. Im UniversitätsSpital Zürich wurde bereits 1999 eine medizinische Online-Beratung in Betrieb genommen. Die Anfragen werden üblicherweise innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Die E-Mail-gestützte Kommunikation mit einem unbekanntem elektronischen Arzt dient überproportional häufig der Besprechung von intimen und tabuisierten gesundheitsbezogenen Themen und stellt hierfür ein niederschwelliges Angebot dar.

### Keywords

Kommunikation, virtuelle Patientenberatung, Internet, Telemedizin, Arzt-Patienten-Beziehung

### Autorin

- Dr. med. Maria Christiane Brockes
- Leiterin Geschäftsstelle E-Health
- Ärztliche Direktion
- **Kontakt:**           UniversitätsSpital Zürich  
                                  Sonneggstr. 12  
                                  CH-8091 Zürich  
                                  +442555484  
                                  [christiane.brockes@usz.ch](mailto:christiane.brockes@usz.ch)

### 1. Einleitung

In den letzten Jahren hat sich die Rolle des Patienten markant verändert. Vom passiven und abhängigen Empfänger einer medizinischen Behandlung entwickelt sich der Patient mehr und mehr zum aktiven, informierten und verantwortungsbewussten Teilnehmer im Gesundheitswesen (Nagel, 2001). Aus mündigen BürgerInnen werden zunehmend mündige und schliesslich kompetente PatientInnen. Die medizinische Online-Beratung im Unispital Zürich (USZ) kommt dem Trend der Entwicklung dieser neuen Patientenrolle - des Patient Empowerments – entgegen. Sie bietet der Nutzerin die Möglichkeit, sich unabhängig von ihrem Arzt über medizinische Anliegen zu informieren. Sie hilft der Patientin, sich beispielsweise auf einen Arztbesuch vorzubereiten, qualifizierte Informationen zu einem medizinischen Thema oder einen fachmännischen Rat für andere Personen einzuholen.

## 2. Online-Beratung im Unispital Zürich

Das USZ bietet seit August 1999 mit der virtuellen Beratung einen professionellen Service für schnelle, zeitpunktunabhängige und anonyme Beratung zu individuellen Gesundheitsfragen an. Zu Beginn wurden 1200 Fragen pro Jahr beantwortet, 2007 waren es rund 6000. Insgesamt haben die Internetärzte seit Beginn bis Ende 2007 über 34000 Fragen bearbeitet.

Die Online-Beratung ist fester Bestandteil des virtuellen Erscheinungsbildes des USZ und über dessen Hauptseite [www.unispital.ch](http://www.unispital.ch) sowie direkt unter [www.onlineberatung.usz.ch](http://www.onlineberatung.usz.ch) abrufbar. Das Vorgehen ist einfach: Anfragende geben ihr Anliegen sowie einige zusätzliche Angaben über eine sichere SSL-Verbindung in ein HTTPS-Formular (Hyper Text Transfer Protocol Secure) ein und senden es an die Online-Beratung. Damit NutzerInnen eine Antwort auf ihre Fragen erhalten können, müssen sie ihre E-Mail-Adresse zwingend angeben. Die Angabe anderer persönlicher Informationen wie Name oder Wohnort erfolgt freiwillig. Zwingend sind jedoch die Zuordnung der Anfrage zu einem Thema und Angaben zu Alter, Grösse, Gewicht, Raucherstatus und Geschlecht, da diese Faktoren Einfluss auf die Bewertung der vorliegenden Anfrage haben können. Die BenutzerInnen sollten zusätzlich Informationen zu sonstigen Erkrankungen, Medikamenten und früheren Behandlungen geben.

Beantwortet werden die Fragen in der Regel innerhalb von 48 Stunden von einem Ärzteteam der Geschäftsstelle E-Health. Zurzeit werden sogar 80% der Fragen innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. Seit Anfang des Jahres 2008 wird die „Online-Beratung plus“ von über 80 SpezialistInnen aus allen Kliniken und Abteilungen im USZ, im Kinderspital und der orthopädischen Uniklinik Balgrist unterstützt. Somit basieren die Antworten auf dem gesamten patientenorientierten Erfahrungsschatz und den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Sie umfassen die gesamte Breite der Medizin von Hautkrankheiten, über Rheumatologie, Wiederherstellungschirurgie bis hin zur Homöopathie. Dieser qualitativ hochstehende Service ist in der Schweiz und im deutschsprachigen Raum einmalig. Für die Bearbeitung der Anfrage wird eine nicht kostendeckende Gebühr von 20 CHF erhoben. Zusätzlich besteht eine Partnerschaft mit dem Medizinischen Call-Center Medi24: Versicherungen bieten Ihren Versicherten diesen Service unter [www.medi24online.ch](http://www.medi24online.ch) kostenlos an.

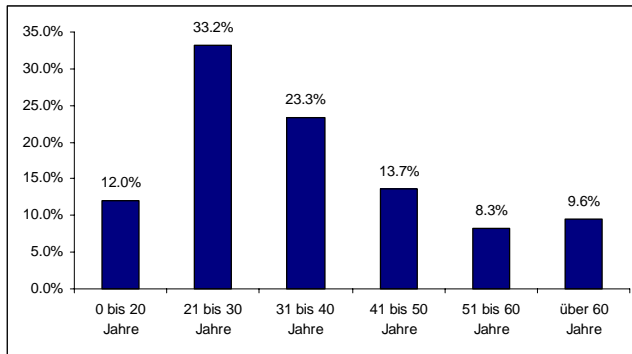
Die FragestellerInnen sind in der Regel Laien aus der Schweiz im Alter zwischen 20 und 40 Jahren.

## Alter der Fragesteller (n = 5'799)

Mittelwert = 36 Jahre

50% sind unter 32 Jahre alt

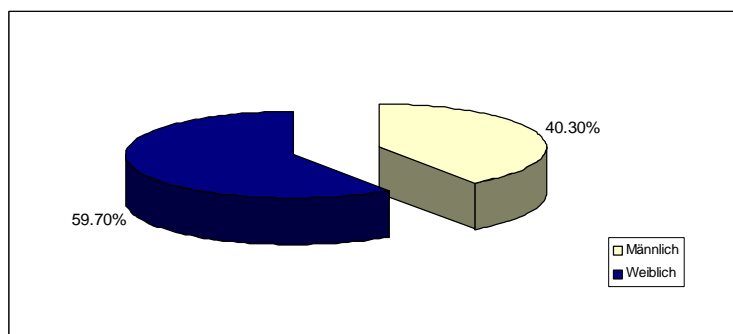
75% sind zwischen 0 und 44 Jahre alt



Es benutzten mehr Frauen als Männer die Online-Beratung.

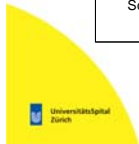
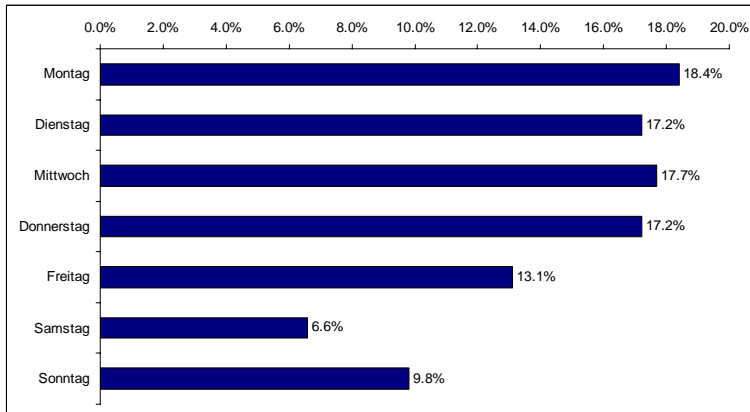
## Geschlecht der Fragesteller

(n = 5'228, 17% fehlende Angaben)



Die meisten Fragen werden an Montagen gestellt und die wenigsten an Samstagen.

### Eingang der Fragen in Abhängigkeit des Wochentages (N = 6'296)



Die Fragen sprechen eine Vielfalt von Themen an und umfassen das gesamte Gebiet der Medizin. Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems, des Urogenitalsystems und der Haut machen beinahe ein Viertel des Fragevolumens aus. Ausserdem werden an die Online-Beratung häufig Fragen zu intimen Themen wie sexuellen Funktionsstörungen, Krankheiten der männlichen Genitalorgane oder Vergrösserungen der weiblichen Brust gestellt. Für Anfragen, die Haut- und Augenerkrankungen betreffen, müssen am häufigsten SpezialistInnen aus den Kliniken hinzugezogen werden.

### 3. Qualitätssicherung

Die Zufriedenheit der Anfragenden wird täglich analysiert. Die Anfragenden werden aufgefordert, die schriftlichen Antworten zu bewerten. Von denjenigen, die eine Bewertung bezüglich *Hilfe der Antwort* abgegeben haben, denken mehr als Dreiviertel (81%), dass sie ihnen weitergeholfen hat. Eine noch grössere Mehrheit, nämlich 97%, finden die *Verständlichkeit der Antwort* gut bis sehr gut.

## Qualitätssicherung

**Wie gut hilft Ihnen diese  
Antwort weiter?**  
(n = 3'062)

sehr gut	42.6%
gut	38.1%
durchschnittlich	14.7%
schlecht	3.4%
sehr schlecht	1.2%

**Wie verständlich ist die  
Antwort?**  
(n = 3'072)

sehr gut	75.8%
gut	21.1%
durchschnittlich	2.6%
schlecht	0.3%
sehr schlecht	0.3%



### 4. Vor- und Nachteile

Die Erweiterung der klassischen Arzt-Patienten-Beziehung auf die Kommunikation via Internet liegt im Trend. Die Internet-Kommunikation, insbesondere über E-Mail, hat viele Vorteile gegenüber den traditionelleren Formen der Kommunikation wie Briefpost, Telefon oder Telefax. Sie ist schneller als die Briefpost, weniger aufdringlich als das Telefon, und im Gegensatz zum Telefax liegt das Kommunikationsdokument in elektronischer Form vor und kann somit automatisch verwaltet, weiterverarbeitet und zitiert werden (Döring, 2003).

Weitere Vorteile einer Anfrage per E-Mail sind zum Beispiel:

- zeit- und ortsunabhängige Kontaktaufnahmemöglichkeit für PatientInnen,
- mehr Zeit zur Formulierung des Anliegens
- Vermeidung einer direkten Konsultation.

Das schriftliche Vorliegen der Antwort ermöglicht es, diese zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal anzuschauen oder weiterzuleiten. Diese asynchrone Kommunikation hat naturgemäss Einschränkungen im Vergleich zur direkten Auskunft. So ist sie eindimensional auf die schriftliche Sprache beschränkt und kann leicht zu Missverständnissen führen, da die emotionale und nonverbale Kommunikationsebene fehlt. Allerdings kommt es auch im direkten Arzt-Patienten-Kontakt vor, dass aneinander vorbeigeredet wird (Scheuer, Steurer & Buddeberg, 2002).

Weiter gibt es Fragen, die sich einfacher am Computer formulieren lassen, als wenn man dem Hausarzt gegenüber sitzt. Da das Angebot anonym ist, werden gerne tabuisierte Themen wie Sexualität und Suchtprobleme angesprochen.

Die Online-Beratung ist für Notfälle ungeeignet: Sie ist nicht rund um die Uhr besetzt bzw. die Anfragen werden üblicherweise innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Für eine adäquate Behandlung von Notfällen ist eine synchrone Kommunikation mit dem Patienten zumindest per Telefon oder am besten direkt vor Ort notwendig.

Eine Verständigung auf eine medizinische «Netiquette» ist überfällig, um so grundlegende Fehler wie mangelhafte Strukturierung einer Antwort, Gebrauch von medizinischem Fachvokabular oder den Umgang mit unerwünschten E-Mail-Anfragen zu vermeiden. Darüber hinaus sind Diagnosen und Behandlungsvorschläge selbst bei guter Kenntnis der Patientin nur bedingt möglich (Car & Sheikh 2004). Trotz der potenziellen Einschränkungen der virtuellen Patientenberatung boomen Angebote, die sich auf diese Art der Beratung spezialisiert haben.

## 5. Fazit und Ausblick

PatientInnen entwickeln sich immer mehr zu aktiven, informierten und verantwortlichen Teilnehmenden in der Gesundheitsversorgung und beschaffen sich über das Internet eine verbesserte medizinische Informationsbasis. Der heute mündige und kompetente Patient und Bürger erhält Informationen über Krankheiten und Beschwerden, ihren Verlauf und die Behandlungsmöglichkeiten. Probleme werden angesprochen, die man beim Besuch des Arztes nicht gerne tangiert. Weiter ist eine Zunahme der Schwierigkeit und Komplexität von Anfragen zu verzeichnen, so dass Antworten auch häufig den Charakter einer Zweitmeinung haben.

Medizinische Online-Beratung liegt im Trend und kann in der Zukunft eine Schlüsselrolle einnehmen.

## Literatur

**Nagel, G. A. (2001).** Pharmazeutische Betreuung: Kompetente Berater für kompetente Patienten. Deutsches Ärzteblatt [online], 98(9), Verfügbar unter: <http://www.aerzteblatt.de> – Deutsches Ärzteblatt: Archiv „Pharmazeutische Betreuung: Kompetente.pdf [14.10.2008]

**Döring, N. (2003).** Sozialpsychologie des Internets. Die Bedeutung des Internets für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe

**Scheuer, E., Steurer, J. & Buddeberg, C. (2002).** Factors influencing different symptom perception of older patients and their doctors. Family Practice, 19, 357-361.

**Car, J. & Sheikh, A. (2004).** E-mail consultations in health care: 1-scope and effectiveness. British Medical Journal, 329, 435-438.