

6.3 Informations- und Beratungsangebote

► Zusammenfassung

Die Zahl der Informations- und Beratungsangebote im deutschen Gesundheitswesen ist in den letzten Jahrzehnten kontinuierlich gestiegen. Zu den Anbietern gehören Ärztekammern, Krankenhäuser und Krankenkassen ebenso wie Verbraucherzentralen, Patientenstellen und Selbsthilfegruppen. Wichtigste Berater sind für die meisten Patientinnen und Patienten die Ärzte und Ärztinnen. Gleichwohl wächst der Wunsch nach zusätzlicher Information. In Krankenhäusern nehmen Patientenführer die Funktion von Ombudsmännern ein. Rund drei Viertel der gesetzlich Versicherten finden, dass die Krankenkassen die Behandlungsqualität bei Ärzten und Krankenhäusern überprüfen sollten.

Als unabhängig vom medizinischen Versorgungssystem gelten die Verbraucherzentralen, die beispielsweise über Wahlmöglichkeiten im Gesundheitswesen Auskunft geben. Große Bedeutung haben zudem unabhängige Patientenstellen, die unter anderem über Patientenrechte aufklären, Hilfestellung bei vermuteten Behandlungsfehlern geben, über Finanzierungsfragen informieren und Orientierungshilfe anbieten.

In Deutschland gibt es schätzungsweise 70.000 bis 100.000 Selbsthilfegruppen, ein Großteil von ihnen agiert im Gesundheitsbereich. Der volkswirtschaftliche Nutzen ihrer Beratungsleistung wird auf bis zu zwei Milliarden Euro pro Jahr geschätzt. Trotz der Vielzahl von informellen und institutionellen Informationsangeboten sind vergleichende Informationen über die Behandlungsqualität in einzelnen Gesundheitsdiensten weiterhin kaum verfügbar. Defizite bestehen auch bei der Vernetzung der Beratungsangebote.

Wünschenswert aus Nutzersicht wäre ein nationales Internetportal, das geprüfte und hochwertige Gesundheitsinformationen zur Verfügung stellt. Derzeit schwankt die Qualität der Internetangebote erheblich. Allerdings sind in den letzten Jahren eine Reihe von Qualitätssicherungsinstrumenten entwickelt worden. Fachliche Informationen sowie verlässliche Auskünfte für Laien lassen sich inzwischen aus zahlreichen Quellen online beziehen.

Die Zahl der Informationsangebote wächst. In den letzten Jahrzehnten haben sich in Deutschland neben den traditionellen Versorgungseinrichtungen zahlreiche Informations- und Beratungsangebote etabliert. Diese Angebote sind sowohl informeller als auch institutioneller Art. So soll das 2004 vom Gemeinsamen Bundesausschuss errichtete Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen gemäß § 139a des Fünften Sozialgesetzbuches (SGB V) für alle Bürgerinnen und Bürger verständliche Informationen zur Qualität und Effizienz in der Gesundheitsversorgung bereitstellen.

Die verschiedenen Informations- und Beratungsangebote werden unterschiedlich häufig in Anspruch genommen. Insgesamt besteht dem Telefonischen Gesundheitssurvey 2003 zufolge großes Interesse an medizinischen Informationen. Lediglich zwei Prozent der Befragten gaben an, keine Informationsquellen zu Gesundheitsthemen zu nutzen. Neben eher traditionellen Medien wie Radio, Fernsehen, Zeitungen und Büchern gewinnen Informationen von Krankenkassen und vor allem das Internet an Bedeutung, dessen sich inzwischen jeder Dritte zur Selbstinformation über medizinische Themen bedient. Das Internet wird überwiegend von Männern in Anspruch genommen, alle anderen Informationsquellen werden von Frauen häufiger genutzt [22].

Wenig verfügbar sind vergleichende Informationen über die Qualität der Behandlung. Nur in geringem Maße verfügbar sind vergleichende Informationen über die Qualität der medizinischen Versorgung [23]. So werden die Möglichkeiten, sich über die Qualität eines Krankenhauses zu informieren, als eher gering eingeschätzt. In einer Repräsentativerhebung im Jahr 2002 gaben 58 Prozent der Befragten an, nicht über genügend Informationen zu verfügen, um den für sie besten Anbieter stationärer Leistungen auswählen zu können. 49 Prozent fanden, dass sie auch hinsichtlich der ambulanten Versorgung unterinformiert sind [24].

Derzeit werden verschiedene Instrumente wie beispielsweise Patientenquittungen, Qualitätsberichte oder vergleichende Krankenhausbewertungen entwickelt, um mehr Transparenz im Gesundheitswesen herzustellen. Sie sind allerdings vor allem von professionellen Akteuren für professionelle Akteure konzipiert und zurzeit noch wenig nutzerfreundlich. Um die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen, sollten die betreffenden Informationen besser aufbereitet und leichter zugänglich sein. Zudem ist erforderlich, die Nachhaltigkeit vorhandener Angebote finanziell sicherzustellen.

Literatur

- 22 Horch K, Wirz J (2005) *Nutzung von Gesundheitsinformationen*. Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz 48: 1.250 bis 1.255
- 23 Dierks M, Schwartz F (2001) *Nutzer und Kontrolleure von Gesundheitsinformationen*. In: Hurrelmann K, Leppin A (Hrsg) *Moderne Gesundheitskommunikation - vom Aufklärungsgespräch zur E-Health*, Huber Bern
- 24 Wienold M, Wohlfahrt N (2001) *Modellprojekt Bürgerorientierung des Gesundheitswesens*. Düsseldorf