

# Befähigen, heisst das Zauberwort

**Die digitale Revolution stellt das Gesundheitswesen auf den Kopf. Medizinische Laien können sich dank Google und Co. schnell und einfach informieren. Wie verändert sich dadurch das Verhältnis zwischen Arzt und Patient?**

Simone Keller

Während Sie diesen Artikel lesen, werden in Lugano möglicherweise gerade Laborproben vom einen Spital ins andere geflogen. Geflogen? Ja richtig, geflogen. Zwischen dem Ospedale Italiano und dem Ospedale Civico erfolgt der Transport von wichtigen Laborproben neu via Postdrohne. Von der Strasse in die Luft, das heisst: schneller und effizienter werden und so die Versorgung der Patientinnen und Patienten verbessern. Drohnen im Dienste der Gesundheit sind nur ein möglicher Ausdruck davon, wie die Digitalisierung im Gesundheitswesen voranschreitet.

## Dr. Google weiss Rat

Elektronisches Patientendossier, neuartige Wearables zur permanenten Aufzeichnung von Gesundheitsdaten, Gesundheits-Apps – unzählige technische Neuerungen transformieren das Schweizer Gesundheitssystem, und wir stehen erst am Anfang davon. Doch die Digitalisierung ist weit mehr als technischer Fortschritt. Sie hat Auswirkungen auf das menschliche Handeln und Verhalten. Dank ihm haben Patienten, bis dato medizinische Laien, ganz andere Instrumente zur Hand. Bei Schmerzen und anderen Symptomen steht

Ihnen Dr. Google mit Rat und Tat zur Seite. Die Patienten informieren sich selbst, nutzen Gesundheits-Apps und kommen mit viel Vorwissen zum Zahnarzt. Wie geht man damit um?

Zuerst einmal ist es wichtig, dass sich Ärztinnen und Ärzte dem Kulturwandel bewusst sind, den die Digitalisierung mit sich bringt. Marc-André Giger, Leiter Öffentliche Verwaltung bei der Beratungsgesellschaft KPMG und ehemaliger Direktor des Krankenkassenverbandes Santésuisse, weiss: «Ärzte haben es heute mit besser informierten und autonomen Patienten zu tun, sie müssen unbedingt vom Top-Down-Ansatz wegkommen.» Denn der Wissensvorsprung, den sie gegenüber ihren Patienten haben, nimmt ab. Ungefähr 70% aller Patienten informieren sich im Internet über ihren Gesundheitszustand. Der Vorteil, der ihnen das Internet bietet, ist offensichtlich: Wissen ist jederzeit und von überall her verfügbar. Der Wissensdurst kann 24 Stunden am Tag, sieben Tage in der Woche gestillt werden. In der Konsequenz verändert sich die Asymmetrie in der Entscheidungsfindung. Patienten wollen vermehrt einbezogen werden, partizipatives Entscheiden ist gefragt.

## Orientierung bieten im Datenschwung

Während die Rolle als Wissensvermittler in den Hintergrund tritt, gewinnt diejenige des Orientierungshelfers an Bedeutung: Patienten sind der Informationsflut ungefiltert ausgesetzt. Sie benötigen Hilfe, wenn es darum geht, die richtigen von den falschen Informationen oder die guten von den schlechten Internetportalen zu unterscheiden. Zahnärztinnen und Zahnärzte müssen aufzeigen, welche Internetseiten konsultiert oder welche Apps genutzt werden sollen. Befähigen, heisst das Zauberwort. Wichtig ist, dass Verweise auf qualitätsvolle Internetseiten per E-Mail gemacht werden. Einerseits haben Patienten so direkt Zugriff darauf, andererseits geraten mündliche Informationen aus der Sprechstunde oftmals in Vergessenheit.

Sowieso ist die Kommunikation per E-Mail gefragt: Gemäss Felix Schneuwly, Gesundheitsexperte beim Vergleichsdienst Comparis, sind Patienten einen Schritt voraus, wenn es um Digitalisierung geht. Sie wünschen sich die Möglichkeit eines raschen und digitalen Austauschs. Dieses Bedürfnis darf von Zahnärzten nicht unberücksichtigt bleiben; E-Mail oder Online-Terminanfragen ergänzen die bisherigen Kommunikationsmittel.

A propos E-Mail, elektronisches Patientendossier und Datenflut: Derzeit produziert das Schweizer Gesundheitswesen jährlich analoge Daten im Umfang von 300 Millionen Blatt Papier. Würde man diese in Bundesordnern ablegen und alle Ordner aneinanderreihen – es entstünde eine 40 Kilometer lange Schlange. Von Zürich nach Luzern. Die 1,5 Millionen GB an digitalen Daten sind vergleichsweise bescheiden. ●

**Wo finden Patienten richtige Informationen? Zahnärzte können Patienten helfen, die Informationsflut zu kanalisieren, beispielsweise mit [www.mundgesund.ch](http://www.mundgesund.ch).**

