



Müssen Ärztinnen und Ärzte ihre Diagnosen besser erklären?

Oft sind ärztliche Befunde oder Entlassbriefe aus der Klinik für Patientinnen und Patienten nicht verständlich. Auf der Internetplattform »Was hab' ich?« übersetzen Medizinstudierende Befunde in eine leicht verständliche Sprache. Im forum erklärt Geschäftsführer Ansgar Jonietz seine Vision einer Arzt-Patienten-Kommunikation auf Augenhöhe.

Sie sagen, dass mehr als die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland eine eingeschränkte Gesundheitskompetenz hat. Was ist damit gemeint?

Ja, tatsächlich haben sogar fast 60% der Deutschen Schwierigkeiten im Umgang mit Gesundheitsinformationen. Ihnen fällt es schwer, Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden. Die Zahlen stammen aus der Health Literacy Survey der Uni Bielefeld – laut der aktuellen Studie hat sich die Gesundheitskompetenz in den letzten Jahren sogar noch verschlechtert. Hier gibt es großen Handlungsbedarf. Eine schlechte Gesundheitskompetenz hat negative Folgen für die Gesundheit und verursacht hohe Kosten im Gesundheitswesen.

Warum ist das Verstehen von Untersuchungsergebnissen, Erkrankungen und Behandlungen für die Patientinnen und Patienten wichtig?

In den letzten 10 Jahren haben wir über 50 000 Befunde übersetzt und etwa 40 000 Rückmeldungen erhalten. Daher wissen wir, dass die verständliche Erläuterung der

Befunde enorm dazu beiträgt, dass Betroffene bewusster mit ihrer Erkrankung umgehen können. Viele Patientinnen und Patienten berichten, dass sie sich nun gesundheitsbewusster verhalten, dass sie ihrer Ärztin oder ihrem Arzt die richtigen Fragen stellen und informiertere Entscheidungen, zum Beispiel für oder gegen eine OP, treffen können.

Warum ist die Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten oft so schwierig? Sind Mediziner zu sehr im Fachjargon verhaftet? Wenn ja, wie kommt das? Erhält das Thema heute mehr Gewicht, weil es mehr mündige Patientinnen und Patienten gibt?

Erst einmal vorweg – wir kennen viele Medizinerinnen und Mediziner, die sehr engagiert sind, auch was die Kommunikation betrifft. Doch die Gesprächssituation ist oft schwierig: Die Zeit ist begrenzt, die Patienten sind durch die Thematik gestresst und nicht so aufnahmefähig, sie vergessen bis zu 80% der Informationen, sobald die Praxistür hinter ihnen zufällt. Gleichzeitig lernen Medizinerinnen und Mediziner im Studium intensiv die Fachsprache – aber viel zu selten, wie sie die hochkomplexen Inhalte verständlich vermitteln können. Und ja, Patientinnen und Patienten sind heutzutage mündiger, sie wollen sich aktiver beteiligen. Darum muss unbedingt sichergestellt werden, dass sie fachlich richtige und verständliche Informationen erhalten! Und zwar im besten Fall schriftlich, damit sie zu Hause alles in Ruhe nachlesen können.

Sie haben 2011 die Plattform »Was hab' ich?« als Übersetzungshilfe für medizinische Befunde gegründet. Sie selbst sind Informatiker. Wie kommt es, dass Sie sich als Nichtmediziner mit der Arzt-Patienten-Kommunikation beschäftigen?

Das war im Grunde Zufall. Meine beiden Mitgründer haben damals Medizin studiert. Sie wurden oft von Bekannten oder Verwandten darum gebeten, ihre Befunde zu »übersetzen«. Wir haben uns gefragt, was eigentlich diejenigen machen, die keine Mediziner im Bekanntenkreis haben. So entstand die Idee zu »Was hab' ich?« – vier Tage später ging die Website schon online, nach 12 Minuten wurde der erste Befund eingesendet und nach vier Wochen waren es schon 500 Befunde. Wir hatten da offensichtlich einen Nerv getroffen. Seitdem hat mich das Thema Arzt-Patienten-Kommunikation nicht mehr losgelassen, ich habe gesehen, dass sich hier etwas bewegen muss. Mittlerweile bin ich aber auch studierter Gesundheitswissenschaftler. Eine sehr passende Ergänzung.

»Was hab' ich?« hat mittlerweile weit mehr als 50 000 Befunde kostenlos übersetzt. Wie funktioniert die Plattform, die mehrfach ausgezeichnet wurde, genau?

Auf www.washabich.de können Patientinnen und Patienten ihre Befunde einsenden und erhalten dann eine leicht verständliche Erläuterung dieser Befunde. Die Übersetzungen werden von Medizinstudierenden, Ärztinnen und Ärzten ehrenamtlich erstellt. Diejenigen, die übersetzen,

erhalten von uns eine Kommunikationsausbildung, die wir auch als Wahlfach für Studierende anbieten und die als Fortbildung für Ärztinnen und Ärzte zertifiziert ist. Bis heute konnten wir schon über 2500 Mediziner für verständliche Kommunikation sensibilisieren, sie können hoffentlich ihr ganzes Berufsleben lang bessere Patientengespräche führen.

Gleichzeitig arbeiten wir auch in vielen anderen Projekten daran, die Arzt-Patienten-Kommunikation zu verbessern. Wir möchten skalierbare Lösungen schaffen und möglichst viele Menschen erreichen. Eines unserer wichtigsten Projekte ist der Patientenbrief. Wir haben eine Software entwickelt, die auf Basis der in der Klinik vorhandenen Daten komplett automatisiert leicht verständliche Entlassbriefe erstellen kann. Das funktioniert, und zwar ohne Zusatzaufwände fürs medizinische Personal und stärkt gleichzeitig signifikant die Gesundheitskompetenz. Das haben wir gerade in einer umfangreichen Studie nachgewiesen. Die Studie wurde durch den Innovationsfonds der Bundesregierung gefördert. Unser wissenschaftlicher Partner, die TU Dresden, empfiehlt, Patientenbriefe in die Regelversorgung aufzunehmen. Die Software ist aktuell in einer Klinik im Einsatz – inhaltlich und technisch ist sie dazu bereit, an alle Krankenhäuser in Deutschland angebunden zu werden.

Fürs nächste Jahr planen Sie unter anderem auch eine Zusammenarbeit mit dem Medizinischen Dienst Nordrhein. Worum geht es dabei?

Die Gutachten des Medizinischen Dienstes sind für die Menschen, die sie betreffen, von enormer Bedeutung. Die Gutachterinnen und Gutachter stehen dabei vor der Herausforderung, einen fachlich korrekten, rechtssicheren und gleichzeitig für Krankenkassen-Mitarbeitende und Versicherte gut verständlichen Text zu verfassen. Wir werden die Gutachterinnen und Gutachter im leicht

verständlichen Erklären medizinischer Sachverhalte schulen und hoffen, dass wir ihre wichtige Arbeit damit gut unterstützen können.

Wie viele Mitarbeitende beschäftigt »Was hab' ich?« mittlerweile?

Unser hauptamtliches Team besteht aktuell aus neun Personen – dazu gehören fünf Ärztinnen und Ärzte, die unter anderem auch für die Kommunikationsausbildung verantwortlich sind, ein Software-Entwickler, eine Kommunikationswissenschaftlerin, eine Projektassistentin und ich als Geschäftsführer.

Fern von dem Service, den »Was hab' ich?« bietet, müsste man nicht eigentlich viel früher ansetzen und das Thema Kommunikation bereits im Medizinstudium und in der Ausbildung fest verankern?

Genauso ist es! Mit unserem Wahlfach und auch der Ausbildung der Ehrenamtlichen setzen wir schon im Studium an, aber damit erreichen wir nur einen Bruchteil der Medizinerinnen und Mediziner. Es ist unbedingt notwendig, dass patientenverständliche Kommunikation Teil der Pflichtlehre wird.

Was macht eine gute und gelungene Arzt-Patienten-Kommunikation aus, und wie können Ärztinnen und Ärzte, aber letztendlich auch Therapeuten, Pflegefachkräfte und Gutachtende eine solche erlernen?

Die Fachsprache ist oft so alltäglich, dass vielen das Bewusstsein dafür fehlt, wie wenig die meisten Menschen davon verstehen. Das gilt natürlich für jede Fachsprache. Aber gerade in der Medizin ist es besonders wichtig, dass die Kommunikation verständlich ist. Wir sagen manchmal: »Wie würdest du es einem Kind erklären? Oder deinen Großeltern?« Allein die Erkenntnis, dass das Gegenüber vieles von dem, was für medizinisches Personal Alltag ist, nicht versteht, hilft dabei, verständlicher zu kommunizieren. Mit welchen Hilfsmitteln und Regeln Kommunikation dann auch wirklich einfach verständlich wird, das vermitteln wir in unserer Kommunikationsausbildung.

*Die Fragen stellte
Dorothee Buschhaus.*

Ansgar Jonietz

