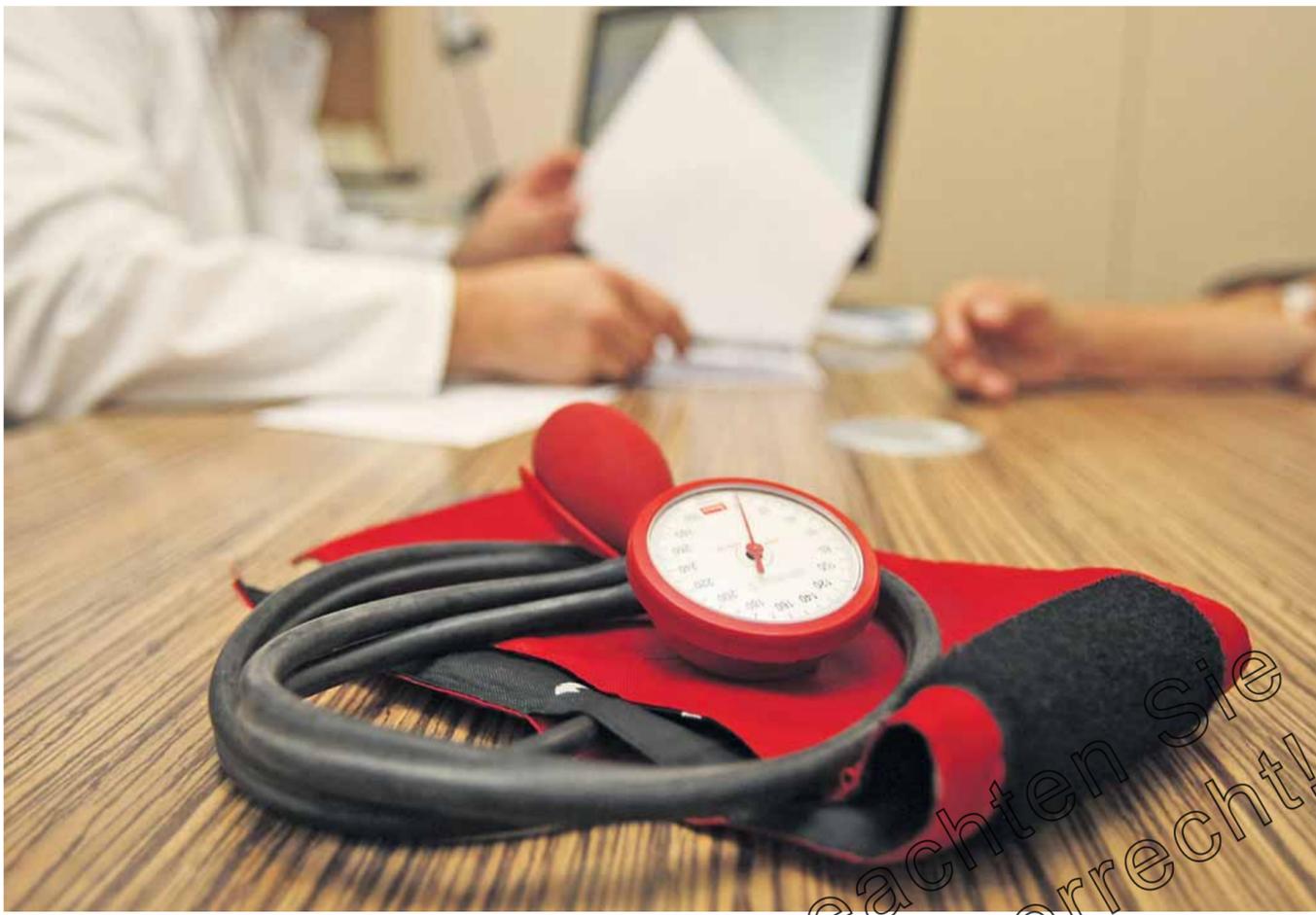


# BERUF & KARRIERE

## Der Patient weiß Bescheid

Kranke googeln ihre Symptome, diskutieren über ihre Diagnose in Foren und erwarten vom Hausarzt prompte Antwort auf ihre E-Mails. Das Internet hat den Beruf des Mediziners verändert. Wie sehr Ärzte darunter leiden – und warum sie davon auch profitieren



Die Zeit drängt, das Rezept ist unleserlich, der Kittel schüchtert ein: Jeder Dritte findet Gesundheitsportale verständlicher als die Erklärungen seines Arztes. FOTO: GETTY

VON FELICITAS WITTE

Wenn Mediziner unter sich sind und über bestimmte Patiententypen stöhnen, lästern sie manchmal: „Lehrer ist kein Beruf, sondern eine Diagnose.“ Denn oft erleben sie, dass die Lehrer alles besser wissen: Sie schreiben dem Arzt Labortests vor, kennen die richtige Therapie und entlassen sich aus dem Krankenhaus, wenn sie es für richtig halten. Anstrengend finden das die Ärzte und schicken lieber den jungen Kollegen vor.

Heute sind Ärzte nicht nur mit Lehrern, sondern mit Patienten aller Berufsgruppen konfrontiert, die alles besser wissen.

Denn es gibt kaum jemanden, der nicht schon mal nach Symptomen oder Diagnose im Internet geforscht hat. „Der Arztalltag hat sich extrem geändert“, sagt Markus Büchler, Direktor der Klinik für Chirurgie an der Uniklinik Heidelberg. „Viel besser wüssten seine Patienten heute Bescheid über ihre Krankheit und Behandlungsmöglichkeiten.“ So kann ich meine Therapiestrategie schneller erklären – das spart Zeit“, sagt Büchler. Oft fordert der Patient auch mehr als früher. „Alles muss sofort und mit den neuesten Studien erklärt werden, und wenn man etwas anderes sagt als im Internet steht, fragen die Patienten ungeduldig nach.“

Zwischen 2002 und 2007 hat sich der Anteil der Menschen, die das Internet als Quelle von Gesundheitsinformationen nutzt, mehr als verdoppelt, nämlich von 24 auf 57 Prozent – so eine Analyse einer Telemedizin-Forschungsgruppe der Universität Tromsø in Norwegen. Inzwischen ist der Anteil noch größer: Drei Viertel aller Deutschen informierten sich im vergangenen Jahr über Gesundheitsthemen im Internet. Laut der repräsentativen „Gesundheitsstudie 2012“ der Kommunikationsagentur MSL mit Befragung von 1001 Erwachsenen suchen mehr als die Hälfte über Wikipedia oder auf Seiten von Krankenkassen. Ein gutes Drittel der Befragten googelt, um mit Arzt oder Apotheker „auf Augenhöhe“ reden zu können. 17 Prozent geben zu, dass sie sich Informationen aus dem Internet suchen, um nicht zum Arzt gehen zu müssen – vor allem bei leichten Krankheiten wie Erkältung, Durchfall, Warzen oder trockener Haut.

Für Mediziner gab es schlechte Noten: Laut MSL-Studie sagt jeder Dritte, die In-

formationen im Internet seien verständlicher als das Gespräch mit dem Arzt. Doch die Mediziner genießen noch hohes Ansehen: Mehr als jeder Zweite vertraut Arztseiten im Internet mehr als denen von Krankenkassen, Patientenorganisationen, Pharmakonzernen oder anderen Anbietern. „Patienten vertrauen ihren Ärzten – dieses Grundverständnis hat sich während der vergangenen Jahrzehnte nicht geändert“, sagt Roland Stahl von der Kassennärztlichen Bundesvereinigung. Doch das Arzt-Patienten-Verhältnis habe sich geändert: „Gut gemachte Informationen ergänzen und erleichtern das Gespräch zwischen Arzt und Patient.“

### Was hab ich?

Eine ungewöhnliche Initiative firmiert unter der Adresse [www.washabich.de](http://www.washabich.de). Engagierte Studenten verwandeln Medizinerlatein in verständliche Sprache. Das funktioniert so: Jeder Patient kann seinen medizinischen Befund anonym hochladen. 266 Medizinstudenten höherer Semester übersetzen die Befunde in einfaches Deutsch. Bei schwierigen Fällen sehen ihnen 236 Ärzte und zwei Psychologen beratend zur Seite. Alle arbeiten ehrenamtlich für „Was hab ich?“, die Studenten sammeln zudem Praxiserfahrung. Die Bearbeitung realer Fälle hilft ihnen beim Lernen und zwingt sie, komplexe Medizin patientengerecht zu erklären. Dabei wird auch der Sinn der Fachsprache klar. Die Übersetzung fällt viel länger aus als der Originalbefund. Seit Gründung der Initiative haben die Studenten fast 14 000 Befunde übersetzt. JUP

Das erlebt Franz Eberli, Chef-Kardiologe in einem großen Krankenhaus in Zürich, fast täglich. „Viele sind durch das Internet richtig informiert und wissen, was bei Eingriffen oder Operationen passiert und wann sie nach Hause können“, sagt Eberli. „Das spart dann Zeit beim Aufklärungsgespräch.“ Nicht ersetzen könne das Internet aber die menschliche Zuwendung: „Wenn ein Patient einen schweren Herzinfarkt hatte, braucht er individuelle und einfühlsame Beratung, wie er mit der Krankheit klarkommt und was speziell für ihn wichtig ist – das kann keine noch so gute Information im Internet vermitteln.“

Der Alltag des Kardiologen hat sich nicht nur im persönlichen Gespräch ziemlich verändert. Täglich verbringt er viel Zeit am Computer, um Fragen von Patienten zu beantworten. Das Internet gibt Patienten nicht nur Zugang zu mehr Informationen, sie erwarten auch prompten ärztlichen Rat per E-Mail. „Oft muss er nachfragen, wo der Patient wichtige Aspekte seiner Krankengeschichte vergessen hat.“ Die meisten Anfragen lassen sich nicht mal eben schnell beantworten.

Auch der Chirurg Büchler bekommt pro Tag Dutzende von E-Mails von Patienten. Er antwortet gerne und ausführlich. Ärgerlich ist er aber, wenn er merkt, dass ein Patient offensichtlich gleichzeitig mehrere Ärzte konsultiert hat und ihn mit „Sehr geehrter Herr Professor Müller“ anspricht. Auch wenn jemand eine unheilbare Krankheit habe, würden oft mehrere Ärzte gleichzeitig via Internet konsultiert werden.

„Natürlich möchten Familie und Freunde alles versuchen, um dem Betroffenen zu helfen“, sagt Büchler. Für ihn als betreuenden Arzt sei das aber mitunter schwierig.

### INHALT

**Teilzeitmodell**  
Zu zweit ans Ziel: Jobsharing macht Führungsjobs in Teilzeit möglich ..... V2/12

**Vorstellungsgespräch**  
Frage an den Bewerbungshelfer: Wer zahlt die Reise zum Jobinterview? ..... V2/12

**Berufsunfähigkeit**  
Wenn nichts mehr geht: Welche Versicherung im Notfall schützt ..... V2/12

## Beschäftigte verdienen unterm Strich weniger

Die Arbeitnehmer in Deutschland haben zu Beginn des Jahres unter dem Strich schlechter verdient als zuvor. Die Löhne und Gehälter seien im ersten Quartal im Vergleich zum Vorjahreszeitraum nominal zwar um 1,4 Prozent gestiegen, die Verbraucherpreise hätten im gleichen Zeitraum aber um 1,5 Prozent zugelegt, teilte das Statistische Bundesamt in Wiesbaden mit. Unter dem Strich seien die Einkommen damit um 0,1 Prozent gesunken. Grund für das leichte Minus war demnach, dass Sonderzahlungen geringer ausfielen und dass die bezahlte Wochenarbeitszeit zurückging. Im Schnitt verdiente ein vollzeitbeschäftigter Arbeitnehmer – ohne Sonderzahlungen – 3398 Euro brutto im Monat. Die höchsten Durchschnittsgehälter wurden mit 4543 Euro bei Banken und Versicherungen gezahlt. Beschäftigte in der Energieversorgung verdienten 4477 Euro, im Bereich Information und Kommunikation 4475 Euro. Den niedrigsten durchschnittlichen Verdienst hatten Beschäftigte im Gastgewerbe, die auf 2008 Euro kamen. In den vergangenen fünf Jahren stieg laut Statistik das Lohngefälle: Arbeitnehmer in leitenden Positionen konnten ihre Gehälter um 15,5 Prozent steigern, ungelernete Beschäftigte nur um 9,8 Prozent. AFP

### Wenn Patienten vor Operationen gut informiert sind, spart das Zeit beim Aufklärungsgespräch

Noch brauchen Patienten für die Antworten von Büchler und Eberli nichts zu bezahlen. In den USA sei die Beantwortung dagegen häufig kostenpflichtig, sagt Büchler. „In Europa sind die Vergütungssysteme unterentwickelt.“ Doch auch hierzulande nehmen manche Kliniken Geld, etwa die Uniklinik Zürich (siehe Interview). Eberli findet das Modell gut. „Ich sehe nicht ein, warum unser Aufwand nicht gebührenpflichtig sein sollte. Ein Rechtsanwalt gibt auch keine Rechtsauskunft über das Internet, ohne dafür ein Honorar zu fordern.“

ANZEIGE



Tinh N., Azubi, Bönen  
„Meine Erwartungen, die ich vor meiner Ausbildung an Kik hatte, wurden total übertroffen. Wenn mich jemand nach Kik als Arbeitgeber fragt, kann ich nur sagen: Daumen hoch!“

## Der Chancengeber

Wir suchen Azubis!

**Ausbildungsstart: Sommer 2013**  
**Ihre Chance:** Es liegt in Ihrer Hand. Gestalten Sie aus Ihrem Schulabschluss Ihren ganz eigenen persönlichen Werdegang.  
**Ihre Aufgabe:** Zu einem abwechslungsreichen Tagesablauf bieten wir Ihnen die Möglichkeit bereits früh verantwortungsvolle Aufgaben zu übernehmen, eigene Praxisbausteine anzulegen sowie bei internen Schulungen weitere ausbildungsrelevante Inhalte zu entdecken. Je nach BerufsBild findet der theoretische Teil der Ausbildung in der ortsnahen Berufsschule oder in einem unserer Bildungszentren statt.  
**Ihr Profil:** Gleich ob Hauptschulabschluss, Realschulabschluss, schulischer Teil der Fachhochschulreife oder das Abitur. Kik hat für jeden Schulabschluss ein entsprechendes BerufsBild für Sie im Angebot. Um sich für unsere Ausbildung im Filialbereich zu qualifizieren, sollten Sie Interesse an Kleidung und Mode haben, Spaß am Handel mitbringen sowie Freude im Umgang mit Menschen. Gleichzeitig sollten Team- und Kommunikationsfähigkeit nicht fehlen. Wenn das auf Sie zutrifft, sind Sie bei uns genau richtig!  
**Ihre Bewerbung:** Wenn Sie zum Erfolg unserer Filialen beitragen möchten, dann freuen wir uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen. Senden Sie diese bitte mit Zeugniskopien und Lebenslauf unter der Kennziffer ANZ2069 an folgende Adresse: Kik Textilien und Non-Food GmbH - Abteilung Aus- und Fortbildung - Siemensstr. 21 - 58199 Bönen  
Weitere Infos und die Möglichkeit der Online-Bewerbung unter: [www.kik-textilien.com](http://www.kik-textilien.com)

## Sie haben Post

Die Uniklinik Heidelberg beantwortet Mails kostenlos

**SZ: Haben Sie nie überlegt, Geld für das Beantworten von E-Mail-Anfragen Ihrer Patienten zu nehmen?**

Annette Tuffs: Nein, bisher nicht. Das gehört zum allgemeinen Service. Wir finden aber, dass dafür auch andere Partner im Gesundheitssystem zuständig sind, etwa die Hausärzte oder die Krankenkassen. Das Beantworten der Fragen kostet viel Zeit, und die Krankenkassen vergüten diese Extra-Leistung nicht.

### Was fragen die Patienten?

Das ist sehr unterschiedlich. Manche haben allgemeine Fragen zu ihrer Krankheit, manche wollen detailliert über Diagnose- oder Behandlungsmöglichkeiten informiert werden. Nicht alles können wir beantworten, ohne dass sich der Patient vorstellt.

### Kann das nicht der Hausarzt beantworten?

Teilweise. Die fragenden Patienten leiden oft an schweren akuten oder chronischen Erkrankungen und haben von neuen Behandlungen an unserer Uniklinik in den Medien erfahren. Das Internet bietet eine Fülle von Informationen, in der sich

viele nicht mehr zurechtfinden. Vom Uniklinikum erwarten sie eine kompetente Beratung und Behandlung. Beides versuchen wir ihnen zu geben. Auf unserer Homepage sollen in Zukunft die wichtigsten Informationen leicht auffindbar und aktuell verfügbar sein, sodass die Anfragen bereits dort beantwortet werden. Für häufige Anfragen wollen wir Informationen nicht nur in gedruckter Form erstellen, sondern auch in elektronischer, etwa als App.

### Bisher noch gratis. Wird das so bleiben?

Wenn die Zahl der Anfragen weiter zunimmt, werden wir uns überlegen müssen, ob wir diesen Service auch in Zukunft noch kostenlos leisten können.



Annette Tuffs ist Ärztin und Leiterin der Unternehmenskommunikation an der Universitätsklinik Heidelberg. FOTO: OH

## Antwort gegen Geld

Die Uniklinik Zürich verlangt 60 Euro für Mail-Beratung

**SZ: Bis zum Jahr 2008 kosteten Antworten auf Patienten-Anfragen nichts, jetzt verlangen Sie 60 Euro. Warum?**

Christiane Brockes-Bracht: Es ist aufwendig, die Fragen zu beantworten. Nachdem wir die Gebühr eingeführt hatten, gab es zunächst weniger Anfragen. Aber jeder Dritte ist bereit, die Gebühr zu zahlen. 75 Prozent geben an, die Antwort habe ihnen weitergeholfen und ihre Erwartungen erfüllt. Fast alle beurteilten die Verständlichkeit der Antwort mit „gut“ oder „sehr gut“.

### Wer bekommt das Geld? Die Ärzte?

Das Unispital.

### Wie funktioniert das Fragen bei Ihnen?

Man schreibt seine Frage in ein Formular auf der Homepage der Universitätsklinik ([www.onlineberatung.usz.ch](http://www.onlineberatung.usz.ch)), muss seine Kontaktdaten eingeben und erhält innerhalb von 24 Stunden eine Antwort von Fachärzten aus der Internet-Redaktion. Die kontaktieren bei Bedarf zusätzlich mehr als 80 Spezialisten aus der ganzen Klinik und aus allen Fachgebieten. Der Patient bekommt eine persönliche, auf den neuesten Studien basierende Antwort. Wir meinen, dieser Service ist 60 Euro wert.



Christiane Brockes-Bracht ist Ärztin und Leiterin der medizinischen Online-Beratung an der Universitätsklinik Zürich. FOTO: OH

## Kliniken können Stellen nur schwer besetzen

Drei Viertel der Krankenhäuser in Deutschland haben einer Umfrage zufolge Schwierigkeiten, Arztstellen zu besetzen. Außerdem finden es 41 Prozent der Kliniken schwierig, Stellen in der Krankenpflege zu besetzen, wie die gemeinnützige Berufundfamilie GmbH in Frankfurt mitteilte. Nach Einschätzung der befragten 150 Krankenhäuser könnte sich die Situation noch verschlimmern: In fünf Jahren erwarten 94 Prozent Probleme bei der Suche nach neuen Ärzten. 89 Prozent gehen davon aus, dass es dann schwierig sein wird, Pflegekräfte zu gewinnen. Als die mit Abstand wichtigste Voraussetzung, neues Personal zu finden, bezeichnen die Krankenhäuser die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Erst danach folgen eine bessere Fort- und Weiterbildung, kürzere Arbeitszeiten sowie höhere Entlohnung. Bei der Umsetzung einer familienbewussten Personalpolitik gebe es allerdings noch viel zu tun, erklärten die Krankenhäuser. In der Umfrage führen fast alle Kliniken für ihr eigenes Haus eine familiengerechte Dienstplanung an, allerdings nur 22 Prozent für alle Abteilungen. Als Hemmnisse für eine familienbewusste Personalpolitik nennen sie vor allem die angespannte Personalituation und die Leistungsanforderungen. EPD