

Effektive patientenzentrierte Kommunikation im Internetzeitalter:

Best-Practice-Strategien für die gemeinsame Therapieentscheidung nach der Onlinerecherche und die Bedeutung für Zufriedenheit, Wohlbefinden und Adherence

Abstract für die Public Health<sup>3</sup> 2020 zum Thema „Gesundheitskommunikation im 21. Jahrhundert“, 17.-18. Januar 2020, Steckborn, Schweiz

Simone Jäger

Seminar für Medien- und Kommunikationswissenschaft, Universität Erfurt

Die Gesundheitskommunikation obliegt im 21. Jahrhundert einem Wandel, der alle Ebenen und darin verortete Akteur\*innen betrifft. Für die interpersonelle Ebene, auf der das Arzt-Patient-Gespräch angesiedelt ist, zeichnet sich diese Entwicklung insofern ab, dass Patient\*innen gesundheitsbezogene Informationen einholen, an der Therapieentscheidung beteiligt sein möchten und eine darauf abgestimmte ärztliche Kommunikation erwarten. Das Internet spielt in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle, da es einen umfangreichen Informationspool zu Krankheitsbildern, Symptomen und Behandlungsmöglichkeiten darstellt, dessen Zugang zeitsparend und kostengünstig ist. Von diesem Angebot machen Patient\*innen zunehmend Gebrauch (vgl. Johnson & Case, 2012; Kummervold et al., 2008; Skopos-Institut, 2010), insbesondere für chronische, komplexe und lebensbedrohliche Erkrankungen wie im Fall von Krebs. Die Rechercheergebnisse werden häufig in das ärztliche Konsultationsgespräch eingebracht, was dieses vertieft, erweitert oder ergänzt. Als ursprünglich fachliche Laien kommunizieren Patient\*innen anders, indem sie konkrete Fragen stellen, bestimmte Therapien einfordern und mehr im Dialog mit Ärzt\*innen stehen können. Ob und wie Letztere dabei auf die Bedürfnisse von Patient\*innen eingehen, hat weitreichende

Folgen über die Arzt-Patient-Interaktion hinaus. So berührt ihre Kommunikation unter anderem die Zufriedenheit, das Wohlbefinden und die Adherence von Patient\*innen, welche allesamt einen wichtigen Beitrag zum Therapieerfolg und Genesungsprozess leisten (für diese und weitere Gesundheitsfolgen vgl.: Dean & Street, 2015; Epstein & Street, 2007; Roter, 2000; Roter & Hall, 2006; Street, Makoul, Arora, & Epstein, 2009; Street, 2013). Im Nationalen Krebsplan in Deutschland sind die Stärkung der kommunikativen Kompetenz der Leistungserbringer und der aktive Miteinbezug von Patient\*innen in die medizinische Entscheidungsfindung festgeschrieben.

Vor diesem Hintergrund der Bedeutung von bedarfsgerechter patientenzentrierter Kommunikation mit dem Fokus auf Krebserkrankungen und den geschilderten Onlinekontext wurde ein theoretisches Framework entwickelt, das die Face-to-Face-Interaktion unter dem Einfluss des wachsenden Online-Informationstrends mit Effektivitätsindikatoren in Beziehung setzt. Daraus wurden unter anderem folgende Forschungsfragen abgeleitet: Welche ärztlichen Kommunikationsstrategien können unter Berücksichtigung der Arzt- und Patientenseite für diesen Kontext empfohlen werden? Welche Bedeutung haben diese Best-Practice-Strategien für die drei genannten patientenseitigen Folgen?

Zur Untersuchung dieser Zusammenhänge werden beide Perspektiven deutschlandweit online für den Brust-, Darm- und Prostatakrebsbereich in zwei Schritten beleuchtet: erstens anhand einer teilstandardisierten Delphi-Befragung über zwei Runden ( $N_1 = 268$ ,  $N_2 = 115$ ) mit therapieleitenden Ärzt\*innen der Tumorboards und Patientenvertretenden der Krebselbsthilfeverbände zur Identifikation von Best-Practice-Strategien aus Expertensicht (Soll-Zustand) und zweitens anhand einer quantitativen Befragung mit Krebspatient\*innen zur Anwendungsquote dieser gezielten ärztlichen Kommunikation und deren Auswirkungen auf Zufriedenheit, Wohlbefinden und Adherence (Ist-Zustand).

In der Delphi-Befragung wurde ein Katalog mit insgesamt 43 ärztlichen Best-Practice-Strategien identifiziert, die sich über sieben Kategorien erstrecken (Arzt-Patient-Beziehung,

Informationsaustausch, Umgang mit Emotionen, Unsicherheitsmanagement, Therapieentscheidung, Selbstmanagement sowie Struktur- und Zeitelemente). Inwiefern sie von Patient\*innen wahrgenommen werden und wie sich dies im retrospektiven Selbstreport auf die drei ausgewählten Folgen auswirkt, ist teils an bestimmte Szenarien gebunden.

Gezielte patientenzentrierte Kommunikation bietet enorme Chancen für eine erfolgreiche Gesundheitskommunikation im 21. Jahrhundert, indem die bestehenden Herausforderungen vor dem Hintergrund patientenseitiger Onlinerecherche anlässlich der gemeinsamen Therapieentscheidung gemeistert werden. Mit dem entwickelten Framework leistet diese Studie einen Beitrag für die Theorie- und mit den effektiven Best-Practice-Strategien, die in Leitlinien für das Arzt-Patient-Gespräch im Kontext der drei häufigsten Krebserkrankungen einfließen können, einen Beitrag für die Praxisseite. (500 Wörter)

*Keywords:* Arzt-Patient-Interaktion; patientenzentrierte Kommunikation; Onlinerecherche; gemeinsame Therapieentscheidung; Krebs; Best-Practice-Strategien; Delphi-Befragung

#### Literatur

- Dean, M., & Street, R. L., Jr. (2015). Managing uncertainty in clinical encounters. In A. F. Hannawa & B. Spitzberg (Hrsg.), *Handbooks of communication science: Communication competence* (Vol. 22, S. 477-501). Berlin, Boston: De Gruyter.
- Epstein, R. M., & Street, R. L., Jr. (2007). *Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering*. Bethesda, MD: National Cancer Institute, NIH Publication No. 07-6225.
- Johnson, J. D., & Case, D. O. (2012). *Health information seeking*. New York, NY: Peter Lang Publishing.
- Kummervold, P. E., Chronaki, C. E., Lausen, B., Prokosch, H.-U., Rasmussen, J., Santana, S., ... Wangberg, S. C. (2008). eHealth trends in Europe 2005-2007: A population based

- survey. *Journal of Medical Internet Research*, 10(4), e42. Abgerufen unter <http://www.jmir.org/2008/4/e42/>
- Roter, D. L. (2000). The enduring and evolving nature of the patient-physician relationship. *Patient Education and Counseling*, 39(1), 5-15.
- Roter, D. L., & Hall, J. A. (2006). *Doctors talking with patients – patients talking with doctors: Improving communication in medical visits*. Westport, CT: Praeger.
- Skopos-Institut (2010). *Der Blick ins virtuelle Wartezimmer. Die MS&L-Gesundheitsstudie 2010*. Abgerufen unter [http://www.virtuelles-wartezimmer.de/wp-content/uploads/2010/07/MSL\\_Gesundheitsstudie\\_Brochure\\_web2.pdf](http://www.virtuelles-wartezimmer.de/wp-content/uploads/2010/07/MSL_Gesundheitsstudie_Brochure_web2.pdf)
- Street, R. L., Jr. (2013). How clinician-patient communication contributes to health improvement: Modeling pathways from talk to outcome. *Patient Education and Counseling* 92(3), 286-291.
- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295-301.