

Ansgar Muhle

Deutsche Gesundheitsportale im Netz

Kritische Einschätzung anhand der gängigen Qualitätssiegel

SCHRIFTENREIHE MASTERSTUDIENGANG CONSUMER HEALTH CARE

herausgegeben von Prof. Dr. Marion Schaefer

ISSN 1869-6627

Ansgar Muhle

DEUTSCHE GESUNDHEITSPORTALE IM NETZ

Kritische Einschätzung anhand der gängigen Qualitätssiegel

ibidem-Verlag
Stuttgart

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

Dieser Titel ist als Printversion im Buchhandel
oder direkt bei *ibidem* (www.ibidem-verlag.de) zu beziehen unter der

ISBN 978-3-89821-0086-6.

∞

ISSN: 1869-6627

ISBN-13: 978-3-8382-6086-0

© *ibidem*-Verlag
Stuttgart 2012

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronical, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

1. Einleitung	7
2. Ziel- und Aufgabenstellung	11
3. Material und Methode	13
4. Die wichtigsten Gütekriterien zur Bewertung gesundheitsrelevanter Webseiten	19
4.1. Der HON Code	20
4.2. Das afgis-Logo	23
4.3. Das DISCERN-Instrument	26
5. Analyse ausgewählter Portale	29
5.1. Portal „Netdoktor“	30
5.1.1. Überblick	30
5.1.2. Inhalte	32
5.1.3. Qualität	34
5.2. Portal „Onmeda“	37
5.2.1. Überblick	37
5.2.2. Inhalte	39
5.2.3. Qualität	41
5.3. Portal „Lifeline“	44
5.3.1. Überblick	44
5.3.2. Inhalte	46
5.3.3. Qualität	47
5.4. Portal „GesundheitPro“	51
5.4.1. Überblick	51
5.4.2. Inhalte	52
5.4.3. Qualität	53
5.5. Portal „Focus Gesundheit“	56
5.5.1. Überblick	56
5.5.2. Inhalte	58
5.5.3. Qualität	59

5.6. Portal „Gesundheitsinformation“	62
5.6.1. Überblick	62
5.6.2. Inhalte	64
5.6.3. Qualität	64
6. Vergleichende Bewertung ausgewählter Gesundheitsportale	67
7. Nutzerorientierte Bewertung	79
7.1. Informationen, die aus Nutzersicht zum Thema Migräne erwartet werden	80
7.2. Prüfung gefundener Webseiten bezüglich der zu erwartenden Angaben	82
7.2.1. „Wikipedia“	82
7.2.2. „Netdokter“	83
7.2.3. „Onmeda“	83
7.2.4. „Lifeline“	83
7.2.5. „GesundheitPro	84
7.2.6. „Focus Gesundheit“	85
7.2.7. „Gesundheitsinformation“	86
8. Wesentliche Ergebnisse einer zusätzlich durchgeführten Befragung	87
9. Schlussfolgerungen	91
10. Abstract	103
11. Verwendete Literatur	107

1. Einleitung

In früheren Jahrhunderten hat man bei gesundheitlichen Problemen, seien es Kopfschmerzen, Zahnentzündungen, Frauenleiden, Schlafstörungen, Verdauungsproblemen, Hühneraugen oder Pusteln den Bader (wenn man wenig Geld hatte), den Arzt oder Pastor befragt. Oder man schlug noch zu Beginn des letzten Jahrhunderts beim erstmals 1890 erscheinenden „Hausdokter“ nach, der die 600 bewährtesten Hausarzneimittel gegen fast alle vorkommenden Krankheiten übersichtlich auf 96 Seiten auflistete.

Heute hat sich vieles verändert. Auf dem Gesundheitsmarkt gibt es ein riesiges Angebot an Informationen. Hierbei hat insbesondere das Internet in den letzten 10 Jahren eine rasante Entwicklung erfahren und stellt eine nahezu unüberschaubare Vielzahl an Gesundheitsinformationen bereit.

Gibt man bei „Google“ beispielsweise den Begriff "Kopfschmerzen" ein, findet die Suchmaschine 2,79 Millionen Treffer in 0,06 Sekunden (1).

Mit dem Angebot ist auch die Nachfrage nach Informationen gewachsen. So sind im Jahr 2008 im „Journal of Medical Internet Research“ (2) die Ergebnisse einer Studie „eHealth Trends in Europe 2005-2007: A Population-Based Survey“ vorgestellt worden. Eine telefonische Umfrage in sieben europäischen Ländern, darunter auch Deutschland ergab, dass die Prozentzahl der Bevölkerung, die das Internet für Recherchen zum Thema Gesundheit genutzt hat, von 42,3% im Jahr 2005 auf 52,2% in 2007 gestiegen ist.

Eine andere in den USA durchgeführte Studie „Pew Internet & Life Project, Online Health Search 2006“ (3) zeigt, dass 80% der vernetzten US-Amerikaner - etwa 113 Millionen Menschen - das Internet für gesundheitsbezogene Recherchen nutzen. Die Informationssuche zu Fitness und Krankheiten bzw. Krankheitsvermeidung hat mittlerweile solche Ausmaße angenommen, dass die Internetsurfer als "E-patients" oder "E-caregivers" bezeichnet werden. Von diesen sagen 53%, dass die gefundenen Informationen auch ihr Verhalten beeinflussen – entweder als Pflegende oder als direkt Betroffene.

Suchmaschinenbetreiber haben hierbei eine Schlüsselstellung, da nach Erkenntnissen der zuvor genannten Studie 66% der E-Patienten ihre gesundheitsbezogene Recherche über eine der großen Internet-Suchmaschinen wie „Google“ oder „Yahoo“ beginnen.

Aus dem enormen Angebot und der gewachsenen Nachfrage heraus ergibt sich, dass dem Nutzer Hilfestellungen angeboten werden müssen, damit er mit vertretbarem Aufwand die für ihn geeignete Gesundheitsseite finden kann, die ihm möglichst zuverlässige Informationen zur Verfügung stellt.

Es hat dabei bereits in der Vergangenheit erste Vergleiche der „Medizinseiten“ gegeben wie z.B. durch „Stiftung Warentest“ (4) oder „Capital“ (5). Die schnelle Entwicklung in diesem Bereich - einige der untersuchten Portale, z.B. „Gesundheitsscout 24“ und „Gesundheitspilot“ gibt es 2009 schon nicht mehr, neue wie beispielsweise „patienten-information.de“ von der Bundesärztekammer sind im September 2008 hinzugekommen - zeigt aber, dass es wichtig und notwendig ist, aktuelle Untersuchungen durch-

zuführen und auch in mehr oder weniger regelmäßigen Abständen zu wiederholen.

Die folgende Untersuchung soll deshalb einen kritischen und aktuellen Überblick der wichtigsten privaten und staatlich geförderten Gesundheitsportale geben und diese anhand ausgewählter Kriterien bewerten.

2. Ziel und Aufgabenstellung

Ziel und Aufgabenstellung dieser Studie ist der Vergleich von ausgewählten und bedeutenden Massenportalen zum Thema Gesundheit in Deutschland. Dafür wurden die vier größten Anbieter ausgewählt:

- a) „Netdoktor“ (6) als europaweit größter Gesundheitsdienst mit Präsenz in mehreren europäischen Ländern,
- b) „Onmeda“ (7) (früher M-WW) als Gesundheitsportal mit einer breiten Palette an medizinischen Themen,
- c) „Lifeline“ (8) als ein weiteres größeres Portal in Deutschland und
- d) „GesundheitPro“ (9) , ein im letzten Jahr stark gewachsenes Portal.

Zusätzlich wurden die Webseiten

- e) „Focus Gesundheit“ (10) als führende Gesundheitsseite eines Nachrichtenverlages und
- f) „Gesundheitsinformation“ (11) als offizielle Seite des „IQWiG“, dem „Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen“

in die Untersuchung einbezogen.

Die genannten Portale werden im Folgenden nach einem einheitlichen Schema vorgestellt und bezüglich der Inhalte und Qualität geprüft und bewertet. Im empirischen Teil wird ermittelt wie

transparent die Seiten gestaltet sind und wie schnell der Nutzer zum Suchbegriff „Migräne“, der als Beispiel für eine gezielte Recherche ausgewählt wurde, die für ihn wichtigen Informationen findet.

Darüber hinaus sollen folgende Hypothesen näher untersucht werden (12):

These 1: Der interessierte Patient ist ein mündiger Bürger und wird nur Portalen trauen, die kompetent und unabhängig die für ihn wichtigen Informationen vermitteln und kann diese auch bezüglich ihrer Zuverlässigkeit bewerten.

These 2: Die Gesundheitsportale werden zwar genutzt, aber noch sind Empfehlungen des Apothekers, der Freunde, der Familie wichtiger für Entscheidungen in Bezug auf Gesundheitsvorsorge, Arzneimittelkauf im Rahmen der Selbstmedikation und persönliche Fitness.

These 3: Das Internet ist immer noch einem schnellen Wandel unterworfen und es ist nicht absehbar, welche die großen Massenportale der Zukunft zum Thema Gesundheit sein werden, da die Zukunft der Portale aufgrund der noch immer gering ausgeprägten Zahlungsbereitschaft für Informationsdienstleistungen aus dem Internet ungewiss ist.

These 4: Die informativen Möglichkeiten des Internets führen dazu, dass banale Erkrankungen zunehmend ohne Besuch des Arztes oder des Apothekers behandelt werden. Bei komplexen Erkrankungen werden weiterhin Arzt und Apotheker eine entscheidende Rolle spielen. Allerdings muss der Einzelne in der Lage sein, dies beurteilen zu können, ohne dass eine dringende Behandlung verzögert wird.