Praxisleitfaden

Wie finde ich seriöse Gesundheitsinformation im Internet?

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

Gesundheit Österreich GmbH

Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger

INHALT

Vorwort
Dr. Gerald Bachinger, NÖ PatientInnenanwalt 3

Der Praxisleitfaden 5

1. Empfehlungen zur qualitativen Beurteilung von Gesundheitsinformationen aus dem Internet 8

1.1 Wie suche ich nach Gesundheitsinformationen im Internet 8
1.1.1 Die Informationssuche 8
1.1.2 Der erste Zugang 12
1.1.3 Wahl der Suchmaschine 14
1.1.4 Suchtipps 16

1.2 Wie beurteile ich die Qualität einer Webseite 18
1.2.1 Bekanntheitsgrad und Vertrauen 19
1.2.2 Wer hat die Seite erstellt 21
1.2.3 Zweck der Internetseite 24
1.2.4 Wer finanziert die Internetseite 25
1.2.5 Letzte Aktualisierung 26
1.2.6 Wie ist der Text geschrieben 27
1.2.7 Qualitätsbeurteilung 28
1.2.8 Medizinische Forschung 31
1.2.9 Persönliche Erfahrungen 31
1.2.10 Seiten aus anderen Ländern und in anderer Sprache 32
1.2.11 Kommunikation 35
1.2.12 Verlinkung 36
1.2.13 Disclaimer (Haftungsausschluss) 36

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.2.14 Gütesiegel 38
1.2.15 Design 41
1.2.16 Interaktive Merkmale (E-Mail, Chaträume) 43

2. Wie bespreche ich meine offenen Fragen mit dem Arzt meines Vertrauens? 46

3. Links zu Gesundheitswebseiten 52

3.1 Deutschsprachige Gesundheitswebsites 52
3.1.1 Öffentliche Anbieter 52
3.1.2 Private bzw. kommerzielle Anbieter 54

3.2 Englischsprachige Gesundheitswebseiten 54

3.3 Medizinische Zeitschriften 55

3.4 Datenbanken 55

3.5 Weitere praktische und interessante Webseiten 56

4. Auszug aus der Patientencharta (gekürzt) 57

5. Checklisten zur eigenen Beurteilung des Informationsangebotes 65

Häufig gestellte Fragen (FAQ) 79

Literaturverzeichnis 91

Genderhinweis: Die verwendete maskuline bzw. feminine Sprachform dient der leichteren Lesbarkeit und meint immer auch das jeweils andere Geschlecht.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Vorwort

Doktor Google.

Das Internet hat sich in den letzten Jahren zu einer bedeutenden Informationsquelle für interessierte PatientInnen und BürgerInnen entwickelt, um rasch und niedrigschwellig Gesundheitsinformationen zu erhalten. Neben einigen wenigen Gesundheitswebsites und Gesundheitsportalen, die ein Grundvertrauen in ihre Qualität verdienen, wie das Gesundheitsportal der **Gesundheit Österreich GmbH** **www.gesundheit.gv.at** oder **www.patienteninformation.de**, tummeln sich eine Vielzahl von Websites im Internet, deren Seriosität zumindest überprüft und bewertet werden sollte. Solche Bewertungsinstrumente existieren zwar, sind aber den meisten Internetusern nicht ausreichend bekannt.

Genau diese Wissenslücken schließen der vorliegende Folder und der Praxisleitfaden. Der Folder ist eine leicht verständliche und komprimierte Grundinformation, mit den wichtigsten Eckpunkten; darüber hinausgehende detaillierte Informationen sind im Praxisleitfaden enthalten. Beide Bewertungsinstrumente wurden von Hrn. Alexander Riegler im Rahmen

seines Studiums an der Medizinischen Universität Graz (Universitätslehrgang Public Health) als Masterarbeit, in Zusammenarbeit mit der NÖ Patientenanwaltschaft, entwickelt.

Mein besonderer Dank gilt daher Alexander Riegler (MPH), der meiner Anregung gerne entsprochen hat und praxistaugliche Produkte, als Ergebnis seiner Masterarbeit, ausgearbeitet hat. Ich gehe davon aus, dass interessierte PatientInnen mit diesen beiden Hilfsmitteln eine wichtige und einfache Bewertung der Güte von Websites erhalten. Damit ist ein guter Schritt zu mehr evidenzbasierter Patienteninformation in Österreich getan.

Mein besonderer Dank gilt auch dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger und der Gesundheit Österreich GmbH für ihre Unterstützung.

Dr. Gerald Bachinger
NÖ PatientInnenanwalt

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Der Praxisleitfaden

Immer mehr Menschen nützen die Möglichkeit, sich Informationen aus dem Internet zu besorgen. Es handelt sich dabei nicht immer nur um Personen, die Aufschluss über ihre Krankheit erhalten möchten, sondern es sind auch viele Interessierte, die Informationen, für sich und andere, zu verschiedenen Gesundheitsthemen suchen.

Mittlerweile ist die Fülle an Angeboten unüberschaubar und das Spektrum an Angeboten mit unterschiedlichster Qualität sehr vielfältig geworden. Europäische und internationale Initiativen haben es sich daher in der Vergangenheit zum Ziel gesetzt, Kriterien und Richtlinien zu erarbeiten, die einerseits dem Anbieter helfen sollen, einen gewissen Standard zu wahren, und andererseits dem Leser ein gewisses Gefühl an Sicherheit vermitteln sollen. Zertifikate, Gütesiegel oder andere Formen der Qualitätskennzeichnung dürfen aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass hier zumeist nur formale Kriterien überprüft werden. Der eigentliche Inhalt bleibt vielfach unbeachtet und somit ohne externe Kontrolle.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Das Ziel des Leitfadens

Um den interessierten Bürgern eine Unterstützung bei der Suche nach hochwertigen Gesundheitsinformationen zu bieten, wurde in Zusammenarbeit mit der Niederösterreichischen Patientenanwaltschaft und einem Masterarbeitsprojekt des Universitätslehrganges für Public Health in Graz dieser Praxisleitfaden zusammengestellt.

Er soll dabei helfen, sich einen Überblick über die Qualitätsbewertung von Gesundheitsinformationen zu verschaffen, um damit aktiv zur Steigerung des persönlichen Wissensstandes und Wohlbefindens beizutragen.

Der Aufbau

Der Aufbau des Leitfadens ist so konzipiert, dass auch einzelne Kapitel eigenständig gelesen werden können. Zum Zweck des besseren Verständnisses empfehlen wir Ihnen aber, zumindest einmal den gesamten Praxisleitfaden zu lesen.

- Das **erste Kapitel** beschäftigt sich unter anderem mit den Möglichkeiten zur verbesserten Informationssuche im Internet sowie der Beurteilung der angebotenen Informationsqualität anhand von entsprechenden Kriterien.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

- Das **zweite Kapitel** behandelt ein sehr wichtiges und kaum angesprochenes Thema aus der Sicht des Patienten, das Arzt-Patienten-Gespräch. Eine Zusammenstellung von Tipps soll helfen, die kurze Gesprächszeit, die beiden Beteiligten zur Verfügung steht, bestmöglich zu nützen.

- Im **dritten Kapitel** werden interessante Internetadressen zu Gesundheitsseiten vorgestellt.

- Im **vierten Kapitel** finden Sie einen Auszug aus der Patientencharta. Dieser soll einen Überblick geben, welche Rechte und Pflichten ein Patient hat.

- Das **fünfte Kapitel** stellt eine Checkliste (DISCERN) vor; diese ermöglicht Ihnen anhand einer Liste von 15 Fragen eine eigene Bewertung eines Informationsangebotes durchzuführen.

Für die Erstellung dieses Leitfadens wurde auf in- und ausländische Expertenmeinungen, bewährte Literatur, wie beispielsweise „Judge: Web Sites for Health. Consumer Guidelines“ (Childs, 2009) und die Befragungsergebnisse, die im Zuge der Masterarbeit entstanden sind, zurückgegriffen.

1. Empfehlungen zur qualitativen Beurteilung von Gesundheitsinformationen aus dem Internet

1.1 Wie suche ich nach Gesundheitsinformationen im Internet

1.1.1 Die Informationssuche

Die Zeit, die Sie für eine gut strukturierte und überlegte Suche aufwenden, ist keinesfalls verlorene Zeit, denn Sie ersparen sich dadurch das Durchsuchen einer Vielzahl von irrelevanten Internetseiten. Überlegen Sie sich daher bereits zu Beginn, mit welchem Suchbegriff Sie starten wollen. Je präziser dieser gewählt wird, desto besser sind die angezeigten Treffer der Suchmaschine.

Informationsbedarf zu verschiedenen Zeitpunkten

- **Vor der Diagnose durch den Mediziner:**
  → Informieren Sie sich über Ihre Beschwerden.

- **Nach der Diagnose und vor der Behandlung:**
  → Finden Sie heraus, wie Sie dem Problem in Zukunft vorbeugen können.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

➔ Suchen Sie nach Möglichkeiten, wie Sie Ihre Beschwerden lindern können.

- **Zum Zeitpunkt der Behandlung:**

➔ Konzentrieren Sie sich auf Dinge, die Ihnen helfen.
➔ Informieren Sie sich gezielt weiter über Ihr Problem.
➔ Versuchen Sie auch spezifische medizinische Literatur einzubeziehen.

Die richtige Vorgangsweise unter Verwendung der Richtlinien der evidenzbasierten Medizin.

- Formulieren Sie Ihr Problem
- wählen Sie die Literatur mit der besten Quelle
- bewerten Sie jede gefundene Information kritisch
- kann das Gefundene in die Praxis umgesetzt werden?
- besprechen Sie vor der Anwendung die Information mit einem Experten.

Selbst wenn Sie schnell die gewünschte Antwort auf Ihre Frage gefunden haben, sollten Sie bis zum Schluss objektiv und kritisch bleiben. Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit auch auf jene Inhalte, die nicht unbedingt Ihrem genauen Suchwunsch entsprechen. Auf diese Weise erhalten Sie ein breiteres Wissen über die gewünschte Thematik und können damit auch fehlerhafte Erstinformationen erkennen. Es kann durchaus vorkommen, dass Informationen von vertrauenswürdigen Quellen unvollständig oder fehlerhaft sind.

Empfehlenswert ist es für den ungeübten Suchenden, jene Quellen zu bevorzugen, die in der Adresszeile die Endung **.ac.at** oder **.gv.at** enthalten.

z. B.: http://www.gesundheit.gv.at

.ac.at = wird von österreichischen Universitäten verwendet. Im englischsprachigen Raum findet sich die Endung **.edu** [education].

.gv.at = wird von österreichischen Regierungsstellen und Behörden verwendet. Im englischsprachigen Raum findet sich die Endung **.gov** [government].

Vorsichtiger sollte man bei **.com**- oder **.or.at**-Adressen sein, denn diese zeigen an, dass es sich um eine

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

kommerzielle Seite handelt. Vermutlich ist es das Ziel der Seite, etwas zu verkaufen. Zur neuen Strategie von kommerziellen Anbietern gehört es aber auch, Endungen wie „.at“ zu geschäftlichen Zwecken zu nützen.

Um sich über eine Internetseite Hintergrundinformationen zu beschaffen, ist es empfehlenswert eine Registrierungsstelle von Domains (Domäne) aufzusuchen. Auf Homepages wie http://www.nic.com oder http://www.nic.at können kostenlose öffentliche Abfragen über Domaininhaber gemacht werden.

Versuchen Sie es einmal selbst und Sie werden überrascht sein.

Hier eine kurze Anleitung:

1. Suchen Sie die Seite
   http://www.nic.at/domainsuche/ auf.

2. Geben Sie in das vorhandene Fenster einen Ihnen bekannten Namen einer österreichischen Internetseite ein oder den Namen einer Krankheit/Erkrankung mit der Endung .at, .de oder .com, womöglich ist der Besitzer dieser Domain eine Pharmafirma.

1.1.2 Der erste Zugang

Sollten Sie über wenig Erfahrung bei der Suche nach Gesundheitsinformationen verfügen, so beginnen Sie Ihre Suche nicht über eine Suchmaschine, sondern durch den direkten Aufruf einer empfohlenen Internetseite über die Adresszeile Ihres Browsers. Die unten genannten Seiten bieten Informationen gut strukturiert und in sehr guter Qualität an.

- **Einige Empfehlungen:**

➔ Österreichs öffentliches Gesundheitsportal
http://www.gesundheit.gv.at

Im Angebot enthalten sind neben medizinischen Themen auch Informationen zu Struktur und Organisation des Gesundheitswesens.

➔ Cochrane Bibliothek
http://www2.cochrane.org/reviews/index_de.htm

Die in deutscher Sprache verfügbare Bibliothek von Cochrane enthält Aussagen über die Wirksamkeit medizinischer Behandlungsmethoden in für Laien verständlicher Sprache.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

➔ MEDLINE
http://www.pubmed.gov [ENG]

Medline ist ein Produkt der amerikanischen Regierung und eine der besten Datenbanken weltweit. Sie enthält internationale Artikel über den neuesten Stand in der medizinischen Forschung.

➔ MEDLINEPLUS
http://medlineplus.gov/ [ENG]

Medlineplus wendet sich gleichermaßen an Ärzte und an Interessierte, die Informationen sind einfach aufbereitet, gut strukturiert und von Experten überprüft worden.

1.1.3 Wahl der Suchmaschine

Sollten Sie die gewünschten Antworten auf Ihre Fragen nicht auf einer der oben genannten Seiten finden, so verwenden Sie eine Suchmaschine Ihrer Wahl.

Nach Eingabe eines Begriffes in das Suchfenster erhalten Sie eine Vielzahl vorgeschlagener Seiten, die Ihren Suchbegriff mehr oder weniger enthalten. Die Reihung, mit der die Internetseiten präsentiert werden, lässt keine Aussage über die Qualität der angebotenen Gesundheitsinformationen zu.

Wählen Sie die Suchmaschine, die Ihnen am besten gefällt und die auch als zuverlässig eingestuft wird.

Beispiele für bekannte Suchmaschinen sind:

Google	http://www.google.at
Bing	http://www.bing.at
Yahoo	http://www.yahoo.at
Alltheweb	http://www.alltheweb.com

Hilfreich kann die Verwendung einer Metasuchmaschine wie beispielsweise Metacrawler

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

(http://metacrawler.com) sein. Diese bezieht in ihre Suche die erstgereihten Treffer anderer Suchmaschinen wie Google, Bing und Ask ein.

Medizinische Suchmaschinen

Weniger bekannt sind spezielle medizinische Suchmaschinen, die ihren Fokus auf Medizin und Gesundheit haben. Medisuch (http://www.medisuch.de) beispielsweise findet gute deutschsprachige Gesundheitsinformationen und durchsucht dabei die 300 wichtigsten Datenbanken im deutschsprachigen Raum. Eine weitere Suchmaschine (Metasuchmaschine) im Gesundheitsbereich wäre Nettz.de (http://www.nettz.de).

Englischsprachige Datenbanken werden vorwiegend von OmniMedicalSearch, Healthline oder WorldWideScience durchsucht.

1.1.4 Suchtipps

Um die Suche effektiver zu gestalten, lohnt sich die Verwendung von Operatoren wie „+“, “–„ oder „or“ (mehr dazu unter http://www.uni-koeln.de/suche/google/user_help.html). Hilfreich ist auch der Einsatz der „erweiterten Suche“, die verschiedene Suchmaschinen anbieten. Zumeist befindet sich neben dem Suchfenster ein kleiner Link zu dieser Funktion.

Gezeigt am Beispiel von Google. Diese Suchmaschine wurde exemplarisch ausgewählt, da diese neben Bing und Yahoo sowohl in Österreich als auch weltweit die größte Verbreitung findet (Nielsen, 2009; Malik & Mahmood, 2009; Felt et al. 2008). Die hier aufgezählten Grundlagen sind zumeist auch für die meisten anderen Suchmaschinen gültig und stellen nur einen Auszug an verwendbaren Befehlen dar.

Die verschiedenen Optionen machen es viel wahrscheinlicher, dass die Anzahl der Trefferergebnisse wesentlich verringert wird und Sie daher relevantere Internetseiten finden. Bei der Wahl der Sprache gilt es zu bedenken, dass hauptsächlich in englischer Sprache publiziert wird. Somit kann davon ausgegangen werden, dass unter Verwendung der englischen Sprache in Summe mehr und vielleicht sogar bessere Treffer

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Abbildung 1: Die „Erweiterte Suche“ bei Google

gefunden werden. Weitere Informationen über die Verwendung von Operatoren oder die Funktion der „erweiterten Suche“ finden Sie auf den Hilfeseiten der verschiedenen Anbieter.

1.2 Wie beurteile ich die Qualität einer Webseite

Dieser Abschnitt soll Ihnen helfen, eine eigenständige Beurteilung der Qualität einer Webseite vorzunehmen. Folgende Punkte sind dabei von Interesse und werden im Anschluss näher besprochen.

- Bekanntheitsgrad und Vertrauen
- Wer hat die Seite erstellt?
- Zweck der Seite
- Wer finanziert die Seite?
- Letzte Aktualisierung
- Wie ist der Text geschrieben?
- Beschreibung der Behandlungen
- Medizinische Forschung
- Persönliche Erfahrungen
- Seiten aus anderen Ländern und in anderer Sprache
- Kommunikation
- Verlinkung
- Disclaimer (Haftungsausschluss)
- Gütesiegel und Zertifikate
- Design
- Interaktive Merkmale (E-Mail, Chaträume)
- Andere Richtlinien

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Qualität und Nutzen sind nicht das Gleiche. Es kann sein, dass eine Seite über gute Qualität verfügt, jedoch findet der Anwender zum Zeitpunkt der Suche keine Verwendung für dieses Angebot. Die hier vorgestellten Grundlagen sollen Ihnen helfen, zu entscheiden, ob eine Internetseite hochwertige Informationen anbietet oder nicht. Was die Zweckmäßigkeit und den Nutzen betrifft, so ist das Ihre persönliche Entscheidung.

1.2.1 Bekanntheitsgrad und Vertrauen

Wie auch im täglichen Leben treffen wir Entscheidungen, die auf dem Bekanntheitsgrad und auf dem Vertrauen in eine Firma oder Organisation beruhen. Ähnlich ist es auch im Internet.

Beispiele dafür sind:

- ✔ Die Seite ist von einer sehr bekannten und vertrauenswürdigen Organisation.
- ✔ Die Seite ist von einer Organisation, die Sie bereits kennen und mit der Sie gute Erfahrungen gemacht haben.
- ✔ Sie wurde Ihnen von einem Experten empfohlen.

Je länger Sie sich mit einem Thema beschäftigen, umso mehr Erfahrungen werden Sie über die verschiedensten Anbieter sammeln. Bedenken Sie aber dabei, je mehr Sie im Internet suchen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, unseriöse Angebote zu finden. Achten Sie daher immer darauf, seriöse Seiten aufzusuchen.

Wenig Vertrauen erwecken Seiten, bei denen die folgenden Fragen mit „ja“ beantwortet werden können:

- Werden einzigartige „Wundermittel“ oder sonstige Produkte angeboten, die online gekauft werden können?
- Werden von Patienten die Vorteile eines Produktes angepriesen?
- Wird eine Heilung von Krebs versprochen?
- Wird eine Behandlung ohne Nebenwirkungen angeboten?

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.2.2 Wer hat die Seite erstellt?

Da es jedem freisteht, eine eigene Webseite ins Internet zu stellen, ist es wichtig zu erfahren, wer hinter einer Webseite (Qualifikation, Interessen, ...) steht. Einen ersten Anhaltspunkt dazu könnten http://www.nic.com oder http://www.nic.at liefern. Die Gründe für die Erstellung können vielfältig sein – vielleicht sind sie informeller oder auch kommerzieller Natur.

Wir unterscheiden unter anderem:

- Öffentliche Organisationen, wie beispielsweise Universitäten oder Behörden.
- Gemeinnützige Vereine.
- Organisationen, die ein kommerzielles Interesse durch den Verkauf eins Produktes verfolgen oder über Werbung Geld verdienen.
- Einzelpersonen wie Forscher oder Betroffene einer Krankheit.

Vorsicht ist geboten, wenn

✘ es sich um eine kommerzielle Seite handelt, deren einziger Zweck der Verkauf eines Produktes oder die Lukrierung von Werbeeinnahmen ist.

- Internetseiten speziell auf einen bestimmten Personenkreis abzielen. Es besteht die Gefahr, dass manche Informationen verzerrt oder falsch dargestellt werden. Sehr wohl muss hier aber unterschieden werden, ob es sich bespielsweise um Seiten von Selbsthilfegruppen handelt oder um gesponserte Internetseiten von Firmen mit kommerziellem Hintergrund. Hilfreich kann hierbei wiederum ein Blick auf den Seiteninhaber über http://www.nic.com sein.

Einen ersten Aufschluss kann hier auch die Adresse des Anbieters bzw. deren Endung geben.

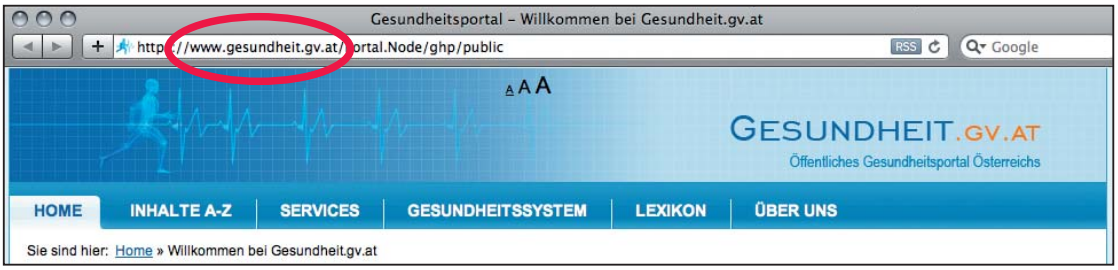

Abbildung 2: Gesundheit.gv.at

Von entscheidender Bedeutung ist der Ausdruck zwischen dem „http://“ und dem nächsten „/“. In der Abbildung oben findet sich der Ausdruck „www.gesundheit.gv.at“. Dieser Ausdruck wird auch als Domainname bezeichnet und ist einzigartig im Internet. Die Endung „gv.at“ repräsentiert die Organisation und den Ländercode.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Organisationserkennung

Empfehlenswert ist es für den ungeübten Suchenden, jene Quellen zu bevorzugen, die in der Adresszeile als Endung **.ac.at** oder **.gv.at** enthalten.

.ac.at = wird von österreichischen Universitäten verwendet. Im englischsprachigen Raum findet sich die Endung .edu [education].

.gv.at = wird von österreichischen Regierungsstellen und Behörden verwendet. Im englischsprachigen Raum findet sich die Endung .gov [government].

Vorsichtiger sollte man bei **.com**- oder **.or.at**-Adressen sein, denn diese zeigen an, dass es sich um eine kommerzielle Seite handelt. Vermutlich ist es das Ziel der Seite, etwas zu verkaufen. Vielfach ist es auch eine neue Strategie von kommerziellen Seiten, Endungen mit dem Ländercode .at zu verwenden.

Ländercodes

.at (für Österreich)
.de (für Deutschland)
.uk (für England)
.us (für Amerika)
.eu (für Europa)
.int (international)

Weitere Informationen über den Anbieter sollten über Links (Verweise) mit der Bezeichnung „Impressum“, „über uns“, oder „Kontakt“ gefunden werden können, diese befinden sich zumeist am unteren Ende der Seite.
Ein Impressum sollte folgende Informationen enthalten:

Kontaktinformationen:
Name der Organisation, Postadresse, Telefonnummer, E-Mailadresse;

Sonstige Angaben:
Registrierungsnummer von Wohltätigkeitsorganisationen, Namen des Personals und anderen wichtigen involvierten Personen.

1.2.3 Zweck der Internetseite

Jede Internetseite sollte ehrlich und klar darüber Auskunft geben, welchen Zweck sie verfolgt. Dadurch kann ein möglicher Interessenkonflikt oder eine Verfälschung (Bias) der Ergebnisse leichter erkannt werden. Vielfach finden sich diese Informationen im Impressum.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.2.3 Wer finanziert die Internetseite

Angaben über die Finanzierungsquellen sollten auf jeder Seite klar ersichtlich sein. Sofern Produkte auf der Seite verkauft werden, so wäre es notwendig, diese als solche klar zu deklarieren sowie weitere Angaben über den Preis und die Möglichkeit der Bezahlung zu machen. Wenn Sponsoren (z. B.: Pharmafirmen) für die Kosten der Internetseite aufkommen, so wäre deren Nennung an passender Stelle notwendig und sinnvoll. Keine Nennung ist aber nicht gleichbedeutend mit einem fehlenden Sponsoring.

Falls die Seite Werbefenster einblendet, müssen diese als solche klar erkenntlich sein. Die Art der akzeptierten Werbung erlaubt einen ersten Rückschluss, ob den Informationen ein gewisser Grad an Verfälschung zugrunde liegt. Achten Sie auf **„versteckte Werbung“** in den Artikeln. Dies ist dann der Fall, wenn Produktnamen oder Rankings (Reihungen) von medizinischen Produkten oder auch Ärzten vorkommen.

Verzichtet eine Seite auf jegliches Sponsoring, so sollte diese Information an passender Stelle platziert sein.

1.2.5 Letzte Aktualisierung

Wünschenswert wäre es, wenn alle angebotenen Informationen auf möglichst aktuellem Stand sind. Daher ist es sinnvoll, sich bei den jeweiligen Beiträgen die letzte Aktualisierung anzusehen. Mit Vorsicht sind jene angebotenen Artikel zu betrachten, bei denen die letzte dokumentierte Änderung lange zurückliegt. Lassen Sie sich in diesem Zusammenhang aber nicht von automatisierten Aktualisierungsdaten täuschen. Bemerkbar ist das dadurch, dass immer wenn eine Seite geöffnet wird, die letzte Aktualisierung des Beitrages vor Kurzem stattfand. Selbst dann, wenn die Seite ein paar Stunden später wieder besucht wird, fand laut Anzeige in der Zwischenzeit wieder eine Aktualisierung / Änderung statt!

Definitionen oder Krankheitsbeschreibungen ändern sich im Laufe der Zeit kaum. Trotzdem ist eine regelmäßige Überprüfung des Geschriebenen (zumindest einmal pro Jahr) angebracht, um zu sehen, ob die angebotenen Informationen noch immer auf dem neuesten Stand sind.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.2.6 Wie ist der Text geschrieben

Eine Balance zwischen folgenden Ansprüchen sollte gefunden werden:

- ✔ Betrachtung des Problems von mehreren Seiten.
- ✔ Verwendung einer angebrachten und einfach verständlichen Schreibweise.
- ✔ Vermeidung von extremen Äußerungen oder extravaganten Forderungen.

Grammatikalische- und / oder Rechtschreibfehler zeigen mangelnde Professionalität der Internetseite. Auf guten Seiten sind derartige Fehler eine Seltenheit.

Was den Text und das verwendete Vokabular betrifft, so gilt es zu unterscheiden, für wen die Seite konzipiert wurde. Internetseiten, die für die breite Masse gedacht sind, verwenden eine einfache Sprache, eine leicht verständliche Ausdrucksweise und nur selten Fachbegriffe. Hilfreich sind beigefügte Glossare (Erklärungen), die die verwendeten Begriffe auf einfache Weise beschreiben.

1.1.5 Qualitätsbeurteilung

Wir unterscheiden zwei Stufen der qualitativen Beurteilung von medizinischen Informationen.

STUFE 1:

In dieser Stufe wird geprüft, ob gewisse Kriterien der Qualitätssicherung eingehalten werden. Wenn ja, dann ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass die Informationen vertrauenswürdig sind. Diese Art der Überprüfung erfordert keine speziellen Kenntnisse und Erfahrungen und kann somit von jedem durchgeführt werden.

Auf folgende Kriterien sollte geachtet werden (in Anlehnung an den Health on Net Verhaltenskodex; HON, 2010):

- **Sachverständigkeit:** Name des Verfassers und dessen Qualifikation als Autor: Sofern die medizinischen und gesundheitsbezogenen Ratschläge von medizinisch ausgebildeten oder ähnlich qualifizierten Fachleuten stammen, wird gesondert darauf hingewiesen.
- **Komplementarität:** Alle angebotenen Informationen dienen der Unterstützung des Wissens

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

von Patienten und der Personen, die die Behandlungen durchführen. Keinesfalls aber dem Ersatz eines Experten.

- **Datenschutz:** Die Webseite respektiert die Vertraulichkeit aller durch den Besucher der Seite eingegebenen Daten und schützt dessen Identität.
- **Zuordnung:** Gerade in wissenschaftlichen Gebieten und im öffentlichen Gesundheitswesen wird vorhandenes Wissen rasch durch neues Wissen ersetzt. Daher sind Angaben über die Quelle(n) der veröffentlichten Information(en) samt dem Datum der Veröffentlichung / Änderung sehr wichtig.
- **Belegbarkeit:** Alle aufgestellten Behauptungen müssen bezüglich Effizienz und Nutzen durch angemessenen und überlegten Nachweis (z. B. Studien) belegt werden.
- **Transparenz:** Für jene Besucher, die weitere Auskünfte oder Unterstützung benötigen, muss es eine einfach und schnell ersichtliche Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem Autor geben (z. B.: eine klar ersichtliche E-Mailadresse).
- **Offenlegung der Finanzierung:** Betrifft alle Angaben zur Finanzierung der Webseite (Sponsoren usw.).
- **Werbepolitik:** Redaktionelle Inhalte sind klar von Werbeeinschaltungen abgegrenzt und können somit nicht verwechselt werden.

Nützlich sind Informationen auf der Homepage, die darüber Auskunft geben, welche Qualitätskontrollen oder redaktionelle Überprüfungen die Informationen durchlaufen müssen, bevor sie zur Veröffentlichung gelangen. Auch wenn alle Kontrollen durchlaufen und die Prinzipien der Qualitätssicherung (z. B.: die HON-Kriterien) eingehalten wurden, gibt es **keine Garantie,** dass die Informationen richtig sind!

Eine Annäherung an die „richtigen Informationen" kann dadurch erreicht werden, das möglichst viele voneinander unabhängige Seiten einbezogen werden. Interessante Informationen über die jeweilige Internetseite finden Sie im Impressum, schenken Sie diesem daher auch die dementsprechende Beachtung.

STUFE 2:

In der Stufe zwei kommt es zu einer genauen Bewertung der Richtigkeit der angebotenen Informationen. Dieser Schritt ist aber den Medizinern oder (Laien)-Experten vorbehalten. Als Laien-Experten können all jene Personen bezeichnet werden, die sich intensiv mit dieser Thematik befasst haben und viel Zeit in das Studium von entsprechender Fachliteratur investiert haben.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.2.8 Medizinische Forschung

Die medizinischen Texte über aktuelle Forschungsergebnisse sind zumeist recht komplex und erfordern einiges an Vorwissen, Methodenverständnis und Kenntnis über Fachbegriffe, um alles verstehen zu können. Daher ziehen zum Beispiel Selbsthilfegruppen spezielle medizinische Ratgeber hinzu, die helfen sollen, solche Texte für die Konsumenten einfacher verständlich aufzubereiten.

1.2.9 Persönliche Erfahrungen

Persönliche Erfahrungen von verschiedenen Personen ergänzen die vorhandene Literatur und dienen somit als wichtige Quelle für neue Informationen und Erkenntnisse.

Da es sich hier aber um keine wissenschaftlich gesicherten Erkenntnisse handelt, sollte alles mit einem gewissen Grad an Misstrauen betrachtet werden, überhaupt dann, wenn medizinische Ratschläge gegeben werden. Eine Kontrolle der Angaben ist auf jeden Fall angebracht.

- Achten Sie darauf, dass sich die persönlichen Erfahrungen der Autoren mit den Ihren decken.

- Achten Sie auf den Verlauf von kontrovers geführten Diskussionen, vor allem dann, wenn Sie deren Antwort bzw. Lösung kennen. Sie können sich auf diese Weise ein Bild über das Niveau des Forums und dessen Gesprächskultur machen.
- Achten Sie darauf, ob bei gegebenen Ratschlägen deren Quellen angegeben werden. Woher bezieht der Schreiber seine medizinischen Informationen? Chats oder Forenbeiträge, die bereits auf den ersten Blick suspekte Ratschläge beinhalten, sollten gemieden werden.

1.2.10 Seiten aus anderen Ländern und in anderer Sprache

Es gibt eine Vielzahl von zuverlässigen Seiten, die nicht in deutscher Sprache geschrieben wurden (z. B.: Medline). Sollten Sie diese zur Informationsbeschaffung heranziehen, so gilt es einige Aspekte zu beachten:

- Andere Länder haben anders funktionierende Gesundheitssysteme und andere kulturelle Gegebenheiten.
- Es gibt teilweise andere Bezeichnungen für medizinische Begriffe (Terminologie beachten).

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

- Die Empfehlungen für Behandlungen können anders sein.

Beim Besuch einer Internetseite muss nicht immer klar ersichtlich sein, aus welchem Land das Angebot stammt. Teilweise können Informationen aus dem Domainnamen gewonnen werden, handelt es sich aber um eine .com-Adresse, so ist dies nicht möglich.

Organisationserkennung

Empfehlenswert ist es für den ungeübten Suchenden, jene Quellen zu bevorzugen, die in der Adresszeile als Endung **.ac.at** oder **.gv.at** enthalten.

.ac.at = wird von österreichischen Universitäten verwendet. Im englischsprachigen Raum findet sich die Endung .edu [education].

.gv.at = wird von österreichischen Regierungsstellen und Behörden verwendet. Im englischsprachigen Raum findet sich die Endung .gov [government].

Vorsichtiger sollte man bei .com- oder .or.at-Adressen sein, denn diese zeigen an, dass es sich um eine kommerzielle Seite handelt. Vermutlich ist es das Ziel der Seite, etwas zu verkaufen. Vielfach ist es auch eine

neue Strategie von kommerziellen Seiten, Endungen mit dem Ländercode .at zu verwenden. Um sich über eine Internetseite Hintergrundinformationen zu beschaffen, ist es empfehlenswert, eine Registrierungsstelle von Domains aufzusuchen. Auf Seiten wie http://www.nic.com oder http://www.nic.at werden kostenlos öffentliche Abfragen zu Domaininhabern zur Verfügung gestellt.

Ländercode	.at	(für Österreich)
	.de	(für Deutschland)
	.uk	(für England)
	.us	(für Amerika)
	.eu	(für Europa)
	.int	(international)

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.2.11 Kommunikation

Die Kontaktaufnahme mit dem Betreiber der Internetseite sollte auf jeden Fall gegeben sein, es bieten sich dazu folgende Möglichkeiten an: E-Mail, Telefon, Postweg oder ein elektronisches Formular.

Die verschiedenen Kommunikationsformen haben aber auch verschiedene Limitierungen:
Sind die telefonischen Beratungsstellen nur zu bestimmten Kernzeiten besetzt?

- Besteht die Möglichkeit Nachrichten zu hinterlassen?
- Bekommt man auf Anfragen einen Rückruf?
- Wie lange wartet man auf eine Antwort?

Sind die über E-Mail erreichbaren Beratungsstellen nur zu bestimmten Kernzeiten besetzt?

- Bekommt man auf Anfragen eine Antwort?
- Wie lange wartet man auf eine Antwort?

Gerade die Kommunikation ist eine Stärke bei Selbsthilfegruppen. Internetseiten / Portale, die von Experten oder regierungsnahen Stellen betrieben werden, haben zumeist keine personellen Ressourcen für eine ständige Kommunikation abgestellt.

1.2.12 Verlinkung

Links bzw. Verweise auf andere Seiten können oft als eine weitere hilfreiche Quelle von neuen Informationen angesehen werden. Die Seite sollte aber den Grund für die Verlinkung angeben und anführen, auf welche Weise die Qualität der Informationen auf der verlinkten Seite kontrolliert wurde. Da es anhand eines Buttons (Links) für den Besucher nicht ersichtlich ist, dass mit dem Benützen des Links die Seite verlassen wird, ist es ratsam, einen Hinweis zu geben, dass nun die eigentlich Seite verlassen wird, oder die neue Seite öffnet sich in einem neuen Browser-Fenster.

1.2.13 Disclaimer (Haftungsausschluss)

Alle Seiten sollten darüber informieren, welche Regeln und Bedingungen mit der Nutzung der Seite verbunden sind und entsprechende Haftungsausschlüsse (Verzichtserklärungen) aufzeigen. Abgedeckt sollten damit folgende Themen werden:

- **Medizinische Information:**
  Der Gebrauch einer Webseite ist nicht als Ersatz für den Besuch beim Hausarzt gedacht.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

- **Privatsphäre:**
  Hier sollte bekannt gegeben werden, wie mit den übermittelten Informationen umgegangen wird. Es sollte der Hinweis zu finden sein, dass die gesamten persönlichen Daten sicher und vertraulich behandelt werden. Falls beim Seitenaufruf Daten des Besuchers gesammelt werden, so muss dies explizit aufgezeigt werden.

- **Lizenzrechte (Copyright):**
  Die Organisation, die die Informationen zur Verfügung stellt, ist auch Eigentümer der Rechte (geistiges Eigentum). Es kann aber auch erlaubt sein, Kopien zu erstellen und zu verwenden.

- **Stellungnahmen:**
  Es sollte eine Aussage darüber geben, dass keine Garantie für die angebotenen Informationen und keine Verantwortung für mögliche Probleme oder Schäden, die durch die Nutzung entstehen könnten, abgegeben wird.

Dies kann Folgendes betreffen:

- ✘ Die Qualität und Verfügbarkeit der Information auf dieser Seite und auf den Seiten, auf die verlinkt wird.

- ✘ Dass bei einem Download die Gefahr der Infizierung mit einem Virus oder anderer Schädlinge besteht.
- ✘ Gesetzliche Aussagen über Vertragsbedingungen und Abmachungen bei der Datenverwendung. Wenn Sie bei der Verwendung der Seite weitermachen, so erkennen Sie die Vertragsbedingungen und Abmachungen an.

1.2.14 Gütesiegel

Verschiedene europäische und andere internationale Initiativen haben es sich in der Vergangenheit zum Ziel gesetzt, gewisse Standards für die Bereitstellung von Gesundheitsinformationen im Internet zu entwickeln. Durch die Vielzahl der Initiativen kam es zur Etablierung unterschiedlichster Standards und damit verbunden auch zu diversen Qualitätsauszeichnungen. Sofern die vorgegebenen Qualitätskriterien einer Organisation erfüllt werden, ist der Anbieter der Informationen berechtigt eine Auszeichnung, beispielsweise in Form eines Gütesiegels oder Zertifikats, zu führen. Die angesprochenen Kriterien beziehen sich zumeist auf rein formale Vorgaben, der eigentliche Inhalt der Informationen bleibt unberücksichtigt. Das Fehlen einer Auszeichnung muss aber nicht bedeuten, dass deswegen die Informationsqualität schlecht ist.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Weit verbreitete Qualitätsauszeichnungen von Gesundheitsinformationen im Internet:

- **Gütesiegel der Health on Net Foundation**

  Die Stiftung Health on Net (HON) ist ein gemeinnütziger Verein, der sich für eine Verbesserung der Qualität von gesundheitsbezogenen Informationen im Internet einsetzt. Zu diesem Zweck wurde ein Verhaltenskodex, der HONcode, entwickelt. Dieser schützt Bürger vor unseriösen Informationen und bietet den Anbietern von Webseiten Anhaltspunkte, um qualitativ hochwertige Internetseiten erstellen zu können. Achten Sie auf dieses Logo – Sie werden es oft sehen!

  HON führt keine Kontrolle der Richtigkeit von Gesundheitsinformationen durch, es geht rein um die Einhaltung von Formalkriterien.

  Geprüfte Organisationen verfügen über ein aktives Logo. Überprüfen können Sie die Aktualität indem Sie auf das Logo klicken, dadurch öffnet sich eine neue Seite Ihres Browsers mit aktuellen Informationen über die Gültigkeit des Siegels. Die Informationen zeigen Ihnen, ob HON noch aktiv

auf die Einhaltung der Prinzipien achtet. Erhalten Sie keine Informationen, so besteht die Gefahr, dass dieses Logo vom Seitenbetreiber unrechtmäßig platziert wurde oder nicht mehr gültig ist.

- **Zertifikat „The Information Standard“**
  Dieses relativ neue Zertifikat dient der Auszeichnung von Informationsanbietern im Gesundheitsbereich. Damit ein Anbieter die Berechtigung erhält, diese Auszeichnung führen zu dürfen, sind gewisse Kriterien, die ähnlich den HON-Kriterien sind, zu erfüllen. Folgende kleine Übersicht zeigt weitere Anbieter und Symbole, deren Anwesenheit auf vertrauenswürdige Seiten schließen lässt:

American Medical Association	AMA
Aktionsforum Gesundheitsinformation	afgis aktionsforum gesundheitsinformationssystem
URAC	URAC ACCREDITED HEALTH WEB SITE
MedCertail / MedCircle	MedCERTAIN

Tabelle 1: Qualitätsauszeichnungen

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Die Liste ist nur ein kurzer Auszug der gängigen Qualitätsauszeichnungen und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

- **Awards**
  Verschiedene Organisationen bieten Preise, beispielsweise einen „Best Website Award“, an. Oft sind die Kriterien für die Vergabe nicht nachvollziehbar und die eigentliche **Aussagekraft** der Auszeichnung sehr gering. Die Auszeichnung mit solchen Preisen garantiert somit **keinesfalls** eine gute Informationsqualität.

1.2.15 Design

Ein schöner Seitenaufbau (Design) und eine übersichtliche Strukturierung laden zum Bleiben auf der Seite ein, jedoch sollte dies nicht das einzige Kriterium für die Qualitätsbeurteilung sein. Denn wie heißt ein bekanntes Sprichwort: „Nicht alles, was glänzt, ist Gold.“

Folgende Punkte sind hier zu beachten:

- **Privatsphäre / Datenschutz**
  Die entsprechende Datenschutzerklärung gibt Auskunft, wie mit den persönlichen Daten des

Besuchers umgegangen wird. Grundsätzlich wäre jede Seite zu dieser Erklärung verpflichtet, wenn persönliche Daten gesammelt werden.

Umfangreichere Informationen finden Sie auf der Seite der Österreichischen Datenschutzkommission (http://www.dsk.gv.at/site/6229/default.aspx).

- **Bedienerfreundlichkeit**
  Erstrebenswert wäre es, wenn das Format, in dem die angebotenen Informationen dargestellt werden, den WAI- Kriterien entsprechen würden (http://www.w3.org/WAI/). Diese ermöglichen einen barrierefreien Zugang zum Internet und seinen Inhalten für Menschen mit Behinderungen.

- **Erreichbarkeit**
  Die Seite sollte:
  - zugänglich für Menschen mit Behinderungen sein.
  - mit allen gängigen aktuellen Browsern zu öffnen und richtig darstellbar sein.
  - einen schnellen Seitenaufbau besitzen.
  - auf die Verwendung von spezieller Software verzichten. Es sollten somit keine zusätzlichen Programme (z. B. Add-ons) installiert werden müssen, um alle Angebote nützen zu können.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

- **Werbung**
  Entsprechende Werbefenster sollten sich diskret in die Seite integrieren und keine übertriebene Aufmerksamkeit auf sich ziehen.

- **Erscheinungsbild**
  Die Seite sollte:
  - nur dann Grafiken verwenden, wenn sie notwendig sind.
  - eine attraktive Aufmachung haben.
  - auf unnötige Software verzichten, um beispielsweise bewegte Bilder zu erzeugen (Flash, Video, ...).

1.2.16 Interaktive Merkmale (E-Mail, Chaträume)

Die meisten Seiten im Internet bieten bereits die Möglichkeit der Nutzung von Chaträumen, E-Mailverteilern oder „Sozial Networking“ an.

Diese Services werden immer häufiger in Anspruch genommen, da derartige Hilfestellungen und Angebote sehr hilfreich und zumeist leicht zu bedienen sind.

Vorsicht ist geboten:

- ✘ Manche Chat-Teilnehmer sind aufgrund bisheriger Erfahrungen mit dem Internet und seinen Angeboten frustriert. Geben Sie daher besonders acht, wenn Sie mit solchen Personen chatten oder Sie Beiträge von besagtem Personenkreis lesen.
- ✘ Wenn Sie Chat-Teilnehmern begegnen, die extreme Ansichten vertreten.
- ✘ Wenn Chat-Teilnehmer beginnen, andere zu kritisieren.
- ✘ Wenn Chat-Teilnehmer von neuen viel versprechenden Methoden berichten, die weder Ihnen noch anderen qualifizierten Personen bekannt sind.
- ✘ Wenn Chat-Teilnehmer besondere/auffällige Neigungen zu einem Thema haben.
- ✘ Wenn Chat-Teilnehmer beginnen, von Ihrer übermäßigen Last und Benachteiligung durch eine Krankheit zu erzählen, oder behaupten, ein schwer krankes Kind zu Hause zu haben. Natürlich gibt es diese Fälle in der Wirklichkeit, manchmal steckt aber auch der Wunsch eines einzelnen Chat-Teilnehmers dahinter, gesteigerte Aufmerksamkeit (z. B. emotionale Unterstützung) durch die Anwesenden zu erlangen. Lassen Sie sich dadurch nicht beirren.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Kontrollmechanismen in den interaktiven Einrichtungen

Kontrolle kann durch geschulte und erfahrene Mitglieder einer Seite erfolgen. Diese sind es dann, die entsprechende Maßnahmen einleiten, wenn falsche Informationen in Umlauf gebracht werden. Moderatoren achten darauf, dass begonnene Diskussionen am Leben erhalten werden, richtige Informationen Verbreitung finden und unterstützen neue Seitenbesucher beim Navigieren durch die Seite. Weiters achten sie auf die Einhaltung einer gewissen Höflichkeit (Netiquette).

Hierbei treten drei Arten von Moderatoren in Erscheinung:

a.) Der Moderator ist ein ausgewiesener Experte auf dem betreffenden Gebiet.
b.) Der Moderator ist ein erfahrener Besucher der Seite.
c.) Einer der Seitenbesucher zeigt ein Problem auf.

2. Wie bespreche ich meine offenen Fragen mit dem Arzt meines Vertrauens?

Sie haben eine interessante Studie über Ihre Krankheit im Internet gefunden, wünschen eine besondere Therapie, ein vielversprechendes Medikament aus dem Internet oder verstehen den Inhalt eines interessanten Textes nicht?

Ihre Suche im Internet wird viele Ihrer bisherigen Fragen beantwortet, aber auch einige neu aufgeworfen haben. Ihr Arzt, als Gesundheitsexperte, wird Ihnen diese Fragen wahrscheinlich beantworten können. Bedenken Sie aber dabei, dass ihm trotz aller Bestrebungen nur eine begrenzte Zeit pro Patient zur Verfügung steht.

Da die Kommunikation zwischen Patienten und Ärzten ein sehr sensibles und zentrales Element in der sogenannten „Arzt-Patienten-Beziehung" ist, ist es **von großer Bedeutung, sorgfältig darüber nachzudenken, welche Fragen Sie wie stellen.**

Eine kurze Zusammenstellung von Tipps soll Ihnen helfen, die Ihnen beim Arzt für offene Fragen zur Verfügung stehende Zeit bestmöglich zu nützen (Klemperer, 2006; Childs, 2009).

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

1.) Vereinbaren Sie mit Ihrem Arzt einen Termin.

2.) Bereiten Sie sich gründlich vor. Obwohl Sie einen Termin vereinbart haben, steht dem Experten nur eine limitierte Zeit für Sie und Ihre Fragen zur Verfügung. Das ergibt sich unter anderem dadurch, weil auch andere Patienten hinter Ihnen gleichfalls den Arzt mit möglichst geringen Wartezeiten konsultieren möchten. Nehmen Sie auf diese Rücksicht.

Sollten Sie mehrere Fragen haben, so führen Sie eine eigenständige Reihung nach persönlicher Wichtigkeit durch. Wählen Sie vorzugsweise eine jedoch nicht mehr als zwei Fragen aus, die Sie dem Experten stellen wollen. Sofern sich die Fragen aufgrund von Informationen aus dem Internet ergeben, so achten Sie darauf, dass die Informationen von vertrauenswürdigen Seiten stammen. Idealerweise sollten die Texte von einem Mediziner oder sonstigem Experten auf dem Gebiet der Medizin geschrieben worden sein und Angaben über den Autor sowie das Datum der letzten Aktualisierung enthalten. Nehmen Sie die Information in Form eines Ausdruckes samt der Angabe der Webadresse mit und besprechen Sie deren Inhalt mit dem Experten. Nicht immer wird

der befragte Experte jede Antwort auf Ihre Fragen parat haben, es ist daher auf keinem Fall eine Schwäche des Experten, wenn er Ihnen anbietet, sich diese zu einem späteren Termin genauer anzusehen und dann mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Einerseits werden dadurch die Wartezeiten der anderen nachfolgenden Patienten verkürzt und anderseits kann sich der Befragte intensiver mit Ihren Fragen beschäftigen.

Teilweise können Ihre Fragen in geeigneten Foren oder auf Internetseiten von Selbsthilfegruppen beantwortet werden. Achten Sie aber darauf, dass medizinisches Personal oder zumindest ein Moderator die Textbeiträge der Forenmitglieder überwacht. Sollte dies nicht der Fall sein, so ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass die gefundenen Beiträge weder evidenzbasiert noch wissenschaftlich gesichert sind.

Denken Sie aber daran, dass keine Selbsthilfegruppe und kein Forum einen Arztbesuch ersetzen kann.

3.) Während eines persönlichen Gespräches werden Sie viele neue Informationen von Ihrem Arzt

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

bekommen. Studien haben gezeigt, dass die Aufnahmefähigkeit, bedingt durch das Alter und die Nervosität der Patienten, teilweise beschränkt ist. So kommt es vor, dass einiges falsch verstanden wird oder dass 40 bis 80 Prozent der medizinischen Informationen bereits kurz nach dem Gespräch wieder vergessen worden sind. Scheuen Sie sich daher nicht, wichtige Dinge mit eigenen Worten wiederzugeben oder Fragen zu stellen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Unabhängig vom Alter, kann es daher hilfreich sein, sich während des Gespräches **Notizen anzufertigen** oder **eine Vertrauensperson mitzunehmen.**

Unter Verwendung der folgenden Checkliste können Sie selbst prüfen, ob Sie über Ihre Krankheit wirklich Bescheid wissen oder Fragen offen geblieben sind (BGV, o. A.).

- Kennen Sie die Ursachen Ihrer Beschwerden, und können Sie sich unter dem diagnostizierten Krankheitsbild etwas vorstellen?
- Wissen Sie, welche Untersuchungen und/oder Behandlungen auf Sie zukommen könnten, und kennen Sie deren Ziele?
- Wissen Sie, welche Folgen eine Nichtbehandlung hätte?

- Wenn Ihr Arzt konkrete Maßnahmen vorgeschlagen hat, haben Sie seine Begründung für genau diese Maßnahmen verstanden?
- Kennen Sie den Nutzen und die Risiken der Untersuchungen und/oder Behandlungen, insbesondere die Auswirkungen auf Ihren Alltag?
- Wurden Sie über Alternativen zu der vorgeschlagenen Maßnahme informiert?
- Wissen Sie, wie Sie sich bis zum nächsten Arztbesuch verhalten sollen?
- Wissen Sie, an wen Sie sich für weiter gehende Informationen oder Hilfsangebote wenden können?

  Genauere Informationen finden Sie unter http://www.informierterpatient.de.

4.) Gerade bei Entscheidungen, die Ihre Lebensqualität oder sonstige Abläufe Ihres täglichen Lebens beeinflussen könnten, ist es sinnvoll, sich die dafür notwendige Bedenkzeit zu nehmen. Für Sie als Patient ist es wichtig zu wissen, welchen Einfluss eine neue Behandlung oder die Umstellung auf ein neues Medikament in Bezug auf Ihr Wohlbefinden oder Ihre Lebenserwartung haben kann. Haben Sie den Mut nachzufragen, welcher Nutzen und auch welcher Schaden zu erwarten ist, denn Sie haben das Recht und Ihr Arzt hat die Pflicht, Sie darüber

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

aufzuklären. Die Erklärungen sollten „ohne medizinischen Fachjargon“ stattfinden und leicht verständlich sein. Bitten Sie den Experten auch, Sie darüber zu informieren, was geschähe, wenn Sie sich gegen den Behandlungsvorschlag aussprechen. Manchmal ist auch das eine vernünftige und überlegenswerte Option. In Zweifelsfällen holen Sie eine zweite Meinung ein.

5.) Verschiedene Einrichtungen des Gesundheitswesens verlangen eine e-card – vergessen Sie diese daher nicht.

Wenn Sie medizinische Leistungen in Anspruch nehmen, sollten Sie sich zuerst an Ihren Vertrauensarzt wenden (Primärversorgung), denn er ist ein geeigneter und verlässlicher Ansprechpartner. Falls es notwendig ist, bildet er die Verbindung zu den anderen Spezialisten und hilft Ihnen dabei, schnell die richtige Anlaufstelle im durchaus komplexen Gesundheitssystem zu finden. Ihr Vorteil dabei ist, dass Sie zielgenau die Behandlung bekommen, die Sie brauchen. Falls Sie sich immer schon gefragt haben, ob Ihr Arzt der Richtige für Sie ist, verwenden Sie die Checkliste zur Erkennung einer guten Arztpraxis. Zu finden unter:

http://www.patientenanwalt.com/publikationen/patientenzentrierte-projekte.html

3. Links zu Gesundheitswebseiten

Die nachfolgenden Links sind eine kurze Zusammenstellung der von seriösen Stellen empfohlenen Internetseiten. Da die Angebote an hochwertigen Gesundheitsinformationen aus dem Internet im englischsprachigen Raum um vieles größer sind, wurden auch diese in die Liste aufgenommen.

3.1 Deutschsprachige Gesundheitswebsites

3.1.1 Öffentliche Anbieter

http://www.gesundheit.gv.at ist ein junges österreichisches Gesundheitsportal und bietet unabhängige, qualitätsgesicherte und serviceorientierte Informationen rund um die Themen Gesundheit und Krankheit.

http://www.gesundheitsinformation.de stellt den Bürgern umfassende evidenzbasierte Gesundheitsinformationen zur Verfügung (IQWiG).

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

http://www.patienteninformation.de bietet medizinische Fragestellungen aus der Patientenperspektive.

http://www.rki.de ist eine Seite über Infektionskrankheiten.

http://www.patienten-information.de liefert viele Antworten auf Fragen von Patienten.

http://www.orphanet.ch/ ist ein Portal für seltene Erkrankungen.

http://www.aezq.de/ liefert viele nützliche Informationen und weiterführende Links.

Auf http://www.gutepillen-schlechtepillen.de bietet eine Verbraucherzeitschrift unabhängige Arzneimittelinformationen an.

http://www2.cochrane.org/reviews/index_de.htm liefert speziell für Bürger deutschsprachige Kurzzusammenfassungen internationaler Studien.

http://www.aerztekammer.at ist die Internetadresse der Österreichischen Ärztekammer, sie bietet unter „Med. Links“ eine Zusammenstellung von empfohlenen Gesundheitsseiten an.

3.1.2 Private bzw. kommerzielle Anbieter

Hier gilt es zu beachten, dass der Zweck der Seite der Gewinnerzielung dient, was aber nicht bedeutet muss, dass die Inhalte nicht auf hohem Niveau sind. Achten Sie hier auch auf versteckte Werbung in den angebotenen Textbeiträgen (z. B.: Rankings oder Produktnamen).

http://www.ahc-consilium.at liefert Informationen für medizinisch-pharmazeutisch Interessierte.

http://www.netdoktor.de/ ist ein umfangreiches Portal mit vielen Angeboten.

http://www.apotheken-umschau.de ist eine von Stiftung Warentest als gut empfundene Seite.

http://www.medinfo.de ist ein Webkatalog für medizinische und gesundheitliche Themengebiete.

3.2 Englischsprachige Gesundheitswebseiten

http://www.cancer.gov ist eine umfangreiche Datenbank rund um das Thema Krebs.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

http://www.cochrane.org ist ein Zusammenschluss von mehr als 28.000 Organisationen aus über 100 Ländern mit dem Ziel, aktuelle und hochwertige Gesundheitsinformationen anzubieten.

http://www.nhsdirect.nhs.uk/ ist die Adresse zum angesehenen englischen Gesundheitsportal.

3.3 Medizinische Zeitschriften

Nature	http://www.nature.com
Science	http://www.sciencemag.org
The Lancet	http://www.thelancet.com
New England Journal of Medicine	http://www.nejm.org
Journal of the American Medical Association	http://jama.ama-assn.org/
British Medical Journal	http://www.bmj.com

3.4 Datenbanken

http://www.pubmed.gov ist die größte und bekannteste medizinische Datenbank der Welt.

http://scholar.google.at/ ist ein kostenloser Service von Google zum Auffinden von wissenschaftlichen Texten.

http://www.nhsdatabase.com/ NHS Database listet über 750 Erklärungen zu Erkrankungen in Wort, Bild und Video auf.

3.5 Weitere praktische und interessante Webseiten

http://www.multicare.org

http://www.healthfinder.gov/

http://www.nih.gov/

http://www.webmd.com/

http://www.mayoclinic.com/

http://www.healthline.com/

http://www.health.com/

Alle genannten Links werden zum Zeitpunkt der Niederschrift von verschiedenen Experten empfohlen. Die Autoren übernehmen keine Haftung für jegliche Inhalte dieser Seiten, deren Erreichbarkeit oder Folgen, die durch deren Nutzung entstehen könnten.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

4. Auszug aus der Patientencharta (gekürzt)

In der Patientencharta sind die wichtigsten Patientenrechte enthalten.

Die nachfolgenden Absätze sind ein Auszug aus der Patientencharta und sollen dem interessierten Leser zur Information dienen. Ungekürzt ist diese unter http://www.parlament.gv.at/PG/DE/XXI/I/I_01035/pmh.shtml im Internet zu finden (Österreichisches Parlament, 2009).

Artikel 2: Die Persönlichkeitsrechte der Patienten und Patientinnen sind besonders zu schützen. Ihre Menschenwürde ist unter allen Umständen zu achten und zu wahren.

Artikel 3: Patienten und Patientinnen dürfen aufgrund des Verdachtes oder des Vorliegens einer Krankheit nicht diskriminiert werden.

Artikel 4: (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die zweckmäßigen und angemessenen Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens für alle Patienten und Patientinnen ohne Unterschied des

Alters, des Geschlechts, der Herkunft, des Vermögens, des Religionsbekenntnisses, der Art und Ursache der Erkrankung oder Ähnliches rechtzeitig sicherzustellen.

Artikel 7: (1) Diagnostik, Behandlung und Pflege haben entsprechend dem jeweiligen Stand der Wissenschaften bzw. nach anerkannten Methoden zu erfolgen. Dabei ist auch der Gesichtspunkt der bestmöglichen Schmerztherapie besonders zu beachten.

Artikel 9: (1) Die Privatsphäre der Patienten und Patientinnen ist zu wahren. (2) Bei der Aufnahme oder Behandlung mehrerer Patienten oder Patientinnen in einem Raum ist durch angemessene bauliche oder organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die Intim- und die Privatsphäre gewahrt werden.

Artikel 11: Die Vertragsparteien verpflichten sich, dass klinische Prüfungen von Arzneimitteln, von Medizinprodukten sowie die Anwendung neuer medizinischer Methoden erst nach eingehender ethischer Beurteilung vorgenommen werden dürfen.

Artikel 12: Die religiöse Betreuung stationär aufgenommener Patienten und Patientinnen ist auf deren Wunsch zu ermöglichen.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Artikel 13: (1) Gesundheitsbezogene Daten sowie sonstige Umstände, die aus Anlass der Erbringung von Leistungen im Bereich des Gesundheitswesens bekannt werden und an denen Patienten und Patientinnen ein Geheimhaltungsinteresse haben, unterliegen dem Datenschutzgesetz. (2) Ausnahmen sind nur in den im Datenschutzgesetz vorgesehenen Fällen zulässig. (3) Auskunfts- und Richtigstellungsrechte sind auch für Daten vorzusehen, die nicht automationsunterstützt verarbeitet werden.

Artikel 14: (1) Es ist sicherzustellen, dass im Rahmen stationärer Versorgung Besuche empfangen werden können und sonstige Kontakte gepflogen werden können. Weiters ist der Wunsch eines Patienten oder einer Patientin zu respektieren, keinen Besuch oder bestimmte Personen nicht empfangen zu wollen.

Artikel 15: (1) In stationären Einrichtungen ist ein Sterben in Würde zu ermöglichen. Auch dabei ist dem Gebot der bestmöglichen Schmerztherapie Rechnung zu tragen. (2) Vertrauenspersonen der Patienten und Patientinnen ist Gelegenheit zum Kontakt mit Sterbenden zu geben. Andererseits sind Personen vom Kontakt auszuschließen, wenn der Sterbende dies wünscht.

Artikel 16: (1) Patienten und Patientinnen haben das Recht, im Vorhinein über mögliche Diagnose- und Behandlungsarten sowie deren Risiken und Folgen aufgeklärt zu werden. Sie haben das Recht auf Aufklärung über ihren Gesundheitszustand, weiters sind sie über ihre erforderliche Mitwirkung bei der Behandlung sowie eine therapieunterstützende Lebensführung aufzuklären. (2) Die Art der Aufklärung hat der Persönlichkeitsstruktur und dem Bildungsstand der Patienten und Patientinnen angepasst und den Umständen des Falles entsprechend zu erfolgen. (3) Ist eine Behandlung dringend geboten und würde nach den besonderen Umständen des Einzelfalles durch eine umfassende Aufklärung das Wohl des Patienten oder der Patientin gefährdet werden, so hat sich der Umfang der Aufklärung am Wohl des Patienten oder der Patientin zu orientieren. (4) Auf die Aufklärung kann von den Patienten und Patientinnen verzichtet werden; sie dürfen zu einem Verzicht nicht beeinflusst werden. (5) Patienten und Patientinnen sind im Vorhinein über die sie voraussichtlich treffenden Kosten zu informieren.

Artikel 17: (1) Patienten und Patientinnen dürfen nur mit ihrer Zustimmung behandelt werden. (2) Ohne Zustimmung darf eine Behandlung nur vorgenommen werden, wenn eine Willensbildungsfähigkeit der

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Patienten oder Patientinnen nicht gegeben ist und durch den Aufschub der Behandlung das Leben oder die Gesundheit der Patienten oder der Patientinnen ernstlich gefährdet würde. (3) Für Patienten und Patientinnen, die den Grund und die Bedeutung einer Behandlung nicht einsehen oder ihren Willen nach dieser Einsicht bestimmen können, ist sicherzustellen, dass eine Behandlung nur mit Zustimmung eines nach Maßgabe der Gesetze zu bestimmenden Vertreters und erforderlichenfalls mit Genehmigung des Gerichtes durchgeführt wird. (4) Ohne Zustimmung des Vertreters und allenfalls erforderlicher Genehmigung des Gerichtes darf eine Behandlung nur bei Gefahr in Verzug vorgenommen werden, wenn der mit der Einholung der Zustimmung oder der Genehmigung verbundene Zeitaufwand für den Patienten oder die Patientin eine Lebensgefahr oder die Gefahr einer schweren gesundheitlichen Schädigung bedeuten würde. (5) Maßnahmen, die mit einer Beschränkung der persönlichen Freiheit oder sonstigen Eingriffen in die Persönlichkeitsrechte der Patienten und Patientinnen verbunden sind und ohne deren gültige Zustimmung vorgenommen werden, sind – sofern nicht der mit der Einholung der Zustimmung verbundene Aufschub mit Lebensgefahr oder mit der Gefahr einer schweren gesundheitlichen Schädigung für den Patienten oder die Patientin verbunden wäre – nur nach

entsprechender Befassung des gesetzlichen Vertreters, erforderlichenfalls des Gerichtes, zulässig.

Artikel 18: Patienten und Patientinnen haben das Recht, im Vorhinein Willensäußerungen abzugeben, durch die sie für den Fall des Verlustes ihrer Handlungsfähigkeit das Unterbleiben einer Behandlung oder bestimmter Behandlungsmethoden wünschen, damit bei künftigen medizinischen Entscheidungen soweit wie möglich darauf Bedacht genommen werden kann.

Artikel 19: (1) Das Recht der Patienten und Patientinnen auf Einsichtnahme in die über sie geführte Dokumentation der diagnostischen, therapeutischen und pflegerischen Maßnahmen einschließlich allfälliger Beilagen, wie Röntgenbilder, ist sicherzustellen. (2) Einschränkungen sind nur insoweit zulässig, als sie aufgrund der besonderen Umstände des Einzelfalles zum Wohl des Patienten oder der Patientin unvermeidlich sind. Einem Vertreter des Patienten oder der Patientin kommt auch in einem solchen Fall ein uneingeschränktes Einsichtsrecht zu, sofern der Patient oder die Patientin dies nicht ausgeschlossen hat.

Artikel 20: (1) Niemand darf ohne seine ausdrückliche Zustimmung zu klinischen Prüfungen und zu

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Forschungs- und Unterrichtszwecken herangezogen werden. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden. (2) Die Verwendung personenbezogener Daten für medizinische Forschungszwecke bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Betroffenen. Dabei ist besonders zu achten, dass die aus dem Grundrecht auf Datenschutz erfließenden Rechte des Betroffenen gewahrt werden.

Artikel 21: (1) Die notwendige Dokumentation der diagnostischen, therapeutischen und pflegerischen Maßnahmen ist sicherzustellen. Weiters ist die Aufklärung der Patienten und Patientinnen und ihre Zustimmung zur Behandlung oder die Ablehnung einer Behandlung zu dokumentieren. (2) Es ist sicherzustellen, dass in der Dokumentation auch Willensäußerungen der Patienten und Patientinnen festgehalten werden. (3) Willensäußerungen nach Abs. 2 können insbesondere Widersprüche gegen die Entnahme von Organen gemäß § 62a Krankenanstaltengesetz oder Willensäußerungen gemäß Artikel 18 sein.

Artikel 22: Patienten und Patientinnen haben das Recht, auf ihren Wunsch gegen angemessenen Kostenersatz Abschriften aus der Dokumentation zur Verfügung gestellt zu bekommen. Artikel 19 Abs. 2 gilt sinngemäß.

Artikel 29: (1) Zur Vertretung von Patienteninteressen sind unabhängige Patientenvertretungen einzurichten und mit den notwendigen Personal- und Sacherfordernissen auszustatten. (3) Patienten und Patientinnen haben das Recht auf Prüfung ihrer Beschwerden und auf Vertretung ihrer Interessen durch die unabhängigen Patientenvertretungen. Sie sind vom Ergebnis der Überprüfung zu informieren. Die Inanspruchnahme der Patientenvertretungen ist für die Patienten und Patientinnen mit keinen Kosten verbunden.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

5. Checklisten zur eigenen Beurteilung des Informationsangebotes

Gerade im Internet ist eine Fülle von Patienteninformationen über Behandlungsalternativen zu finden. Da qualitativ hochwertige Informationen ein Hilfsmittel für die Wahl der richtigen Behandlung sind, ist es von großer Bedeutung, diese als solche zu erkennen. Eine Vielzahl der gefundenen Informationen bzw. Publikationen enthalten ungenaue oder verwirrende Empfehlungen, somit kann es für den Einzelnen oft schwierig sein zu entscheiden, ob die jeweiligen Informationen genutzt oder verworfen werden sollten. Die nachfolgenden beiden Checklisten sollen Ihnen helfen, sich darüber einen Überblick zu verschaffen, mit welcher Informationsqualität Sie es zu tun haben.

Die erste Checkliste von Stiftung Warentest erlaubt es Ihnen sehr schnell einen groben Überblick zu bekommen, wobei die zweite Checkliste von DISCERN bereits ein fortgeschritteneres und somit zeitintensiveres Instrument der Qualitätsbeurteilung ist.

A.) Vorgabe von Stiftung Warentest (2006):

- Sind die Informationen übersichtlich und verständlich?
- Sind die vorgeschlagenen Therapien genau beschrieben?
- Werden die Vor- und Nachteile der Therapien genannt?
- Sind Hinweise auf weiterführende Untersuchungen und Behandlungsmöglichkeiten zu finden?
- Sind Angaben darüber zu finden, woher die Informationen stammen?
- Gibt es Hinweise auf weiterführende Quellen?
- Werden alle Fragen beantwortet?

B.) DISCERN wurde entwickelt, um die Qualität der angebotenen Patienteninformationen über Behandlungsalternativen ohne entsprechendes Vorwissen einschätzen zu können (Lerch & Dierks, 2009).

DISCERN kann jedoch nicht dazu herangezogen werden, um eine Bewertung der wissenschaftlichen Qualität vorzunehmen bzw. die Korrektheit der Literatur zu überprüfen. DISCERN hilft

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

dabei, die Zuverlässigkeit einer Publikation als Informationsquelle für eine nachfolgende Entscheidungsfindung zu beurteilen.

Wie verwende ich DISCERN?

Bevor Sie mit der eigenständigen Bewertung beginnen, ist ein Besuch der DISCERN-Homepage (www.discern.de) zu empfehlen. Dort finden Sie weitere Informationen und Anleitungen zur richtigen Durchführung.

Beginnen Sie damit, die Patienteninformation bzw. Publikation aufmerksam durchzulesen und versuchen Sie, die nachfolgenden Fragen basierend auf dem Text zu beantworten. Je nachdem ob eine Frage mit ja, teilweise zutreffend oder nein beantwortet wird, kreuzen Sie die jeweiligen Kästchen an. Am Ende können Sie die gefundenen Werte addieren und durch die Anzahl der Fragen (15) dividieren. Eine Zweite, aber etwas ungenauere Möglichkeit ist es, sich den Verlauf der Antworten anzusehen.

Wurden die meisten Fragen mit 4 oder 5 bewertet, so weisen die angebotenen Informationen nur geringe Mängel auf.

1. Sind die Ziele der Publikation klar?

nein: ☐ 1 | teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 | ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie am Anfang der Publikation nach klaren Angaben,

- ➔ worum es in der Publikation geht,
- ➔ welche Themen behandelt werden (und welche nicht behandelt werden),
- ➔ wer die Publikation hilfreich finden könnte.

2. Erreicht die Publikation ihre selbst gesteckten Ziele?

nein: ☐ 1 | teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 | ja: ☐ 5

Hinweis: Bedenken Sie, ob die Publikation die Informationen enthält, die den in Frage 1 dargestellten Zielen entsprechen.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

3. Ist die Publikation für Sie bedeutsam (falls Sie nicht betroffen sind, versetzen Sie sich bitte in die Lage, Sie seien betroffen)?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Bedenken Sie, ob

- ➔ die Publikation die Fragen anspricht, die die Leser stellen könnten,
- ➔ Empfehlungen und Vorschläge, die die Behandlungsalternativen betreffen, realistisch oder angemessen sind.

4. Existieren klare Angaben zu den Informationsquellen, die zur Erstellung der Publikation herangezogen wurden (neben dem Autor oder Hersteller)?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis:

- ➔ Überprüfen Sie, ob die wichtigsten Behauptungen oder Aussagen über Behandlungsalternativen mit Quellenangaben zu den Belegen

(Evidenzen) verbunden sind (z. B. wissenschaftliche Studien oder Expertenmeinungen).

➔ Suchen Sie nach einer Möglichkeit, die verwendeten Quellen zu überprüfen, z. B. nach einem Literatur- oder Quellenverzeichnis oder nach den Adressen von zitierten Experten oder Organisationen.

Anmerkung zur Bewertung: Um die höchste Wertung „5“ zu erreichen, sollte die Publikation beide Forderungen erfüllen. Die Angaben über ergänzende Hilfen und Informationen (Frage 7) sind nicht unbedingt Quellen der Evidenz für die vorliegende Publikation.

5. Ist klar angegeben, wann die Informationen, die in der Publikation verwendet und wiedergegeben werden, erstellt wurden?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach Zeitangaben

➔ für die wichtigsten Informationsquellen, die für die Erstellung der Publikation verwendet wurden,

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

- von Überarbeitungen (nicht von Nachdrucken) der Publikation,
- der Publikation (Copyright-Datum) selbst.

Anmerkung zur Bewertung: Die Hinweise sind ihrer Wichtigkeit entsprechend aufgeführt. Um die höchste Wertung „5“ zu erreichen, sollten die Zeitangaben für den ersten Hinweis angegeben sein.

6. Ist die Publikation ausgewogen und unbeeinflusst geschrieben?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach

- klaren Hinweisen dafür, ob die Publikation einen persönlichen oder einen objektiven Standpunkt wiedergibt,
- einem Nachweis, dass die Publikation mehrere Informationsquellen – also mehr als eine einzige wissenschaftliche Studie bzw. mehr als einen Experten – berücksichtigt,

- ➔ Belegen für eine externe Begutachtung der Publikation.

Vorsicht ist geboten, wenn

- ✖ die Publikation den Schwerpunkt auf die Vor- oder Nachteile eines bestimmten Behandlungsverfahrens legt, und zwar ohne einen Hinweis auf mögliche andere Verfahren,
- ✖ die Publikation vorrangig auf Erkenntnissen aus Einzelfallberichten beruht (die nicht typisch sein müssen für eine bestimmte Erkrankung oder für die Reaktionen auf ein spezielles Behandlungsverfahren),
- ✖ Informationen in einer sensationellen, emotionalen oder angsteinflößenden Art und Weise dargestellt werden.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

7. Enthält die Publikation detaillierte Angaben über ergänzende Hilfen und Informationen?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach Empfehlungen zu weiterführender Lektüre oder zu Details über andere Organisationen, die eine Beratung sowie Informationen zu der Erkrankung und zu den Behandlungsalternativen anbieten.

8. Äußert sich die Publikation zu Bereichen, für die keine sicheren Informationen vorliegen?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis:

➔ Suchen Sie nach Ausführungen zu Wissenslücken oder zu unterschiedlichen Expertenmeinungen in Bezug auf die Behandlungsalternativen.

✖ Vorsicht ist geboten gegenüber Angaben in der Publikation, dass ein Behandlungsverfahren

bei allen Personen in gleicher Weise wirkt (z. B. 100-prozentige Erfolgsrate bei einem bestimmten Behandlungsverfahren).

9. Beschreibt die Publikation die Wirkungsweise jedes Untersuchungs- oder Behandlungsverfahrens?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach Angaben darüber, in welcher Weise ein Behandlungsverfahren auf den Körper einwirkt, um seine Effekte zu erreichen.

10. Beschreibt die Publikation den Nutzen jedes Untersuchungs- oder Behandlungsverfahrens?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Unter Nutzen sind zu verstehen – sowohl kurz- als auch langfristige Kontrolle oder Beseitigung von Symptomen, Vermeidung des Wiederauftretens der Erkrankung oder Ausheilung der Erkrankung.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

11. Beschreibt die Publikation die Risiken jedes Untersuchungs- oder Behandlungsverfahrens?

nein: ☐ 1 | teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 | ja: ☐ 5

Hinweis: Unter Risiken sind zu verstehen – kurz- oder langfristige Nebenwirkungen, Komplikationen und „gegensätzliche“ Reaktionen auf eine Behandlung.

12. Beschreibt die Publikation mögliche Folgen einer Nicht-Behandlung / ausbleibenden Untersuchung?

nein: ☐ 1 | teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 | ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach einer Beschreibung der Risiken und des Nutzens eines Behandlungsaufschubes, von aufmerksamen Abwarten (d. h. Kontrolle des Krankheitsverlaufs ohne Behandlung) oder eines dauerhaften Behandlungsverzichts.

13. Beschreibt die Publikation, wie die Untersuchungs- oder Behandlungsverfahren die Lebensqualität beeinflussen?

nein: ☐ 1 | teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 | ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach Angaben zum Einfluss der Behandlungsverfahren auf die

- Alltagsaktivitäten,
- Beziehungen zu Familienmitgliedern, Freunden und Betreuern.

14. Ist klar dargestellt, dass mehr als ein mögliches Untersuchungs- oder Behandlungsverfahren existieren kann?

nein: ☐ 1 | teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 | ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach

- einer Beschreibung darüber, wer am ehesten von den erwähnten Behandlungsverfahren profitiert und unter welchen Bedingungen,

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

➔ Vorschlägen zu Behandlungsalternativen, die berücksichtigt oder weiter überprüft werden sollten (inklusive Behandlungsverfahren, die in der Publikation nicht umfassend beschrieben werden), bevor man sich für oder gegen ein bestimmtes Behandlungsverfahren entscheidet.

15. Ist die Publikation eine Hilfe für eine „partnerschaftliche Entscheidungsfindung“ (das sogenannte shared decision-making)?

nein: ☐ 1	teilweise: ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	ja: ☐ 5

Hinweis: Suchen Sie nach Vorschlägen für Fragen zu Behandlungsverfahren, die mit Familienmitgliedern, Freunden, Ärzten oder anderen Fachleuten im Gesundheitswesen besprochen werden könnten.

Bewerten Sie abschließend – auf Grundlage der Antworten die Publikation hinsichtlich ihrer Gesamtqualität als Informationsquelle über Behandlungen und deren Alternativen.

1 2	3	4 5
Niedrige Qualität	**Mittlere Qualität**	**Hohe Qualität**
Diese Publikation weist beträchtliche Mängel auf.	Es sind einige, aber keine gravierenden Mängel vorhanden.	Es sind nur minimale Mängel feststellbar.

Alle hier angeführten Informationen sind der deutschsprachigen Internetseite von DISCERN entnommen (www.discern.de).

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

6. Häufig gestellte Fragen (FAQ)

1. Warum gibt es den Praxisratgeber und den Praxisleitfaden?

Nachdem viele Bürger von der Möglichkeit Gebrauch machen, Gesundheitsinformationen aus dem Internet zu beziehen, wurde im Zuge einer Masterarbeit und in Zusammenarbeit mit der Niederösterreichischen Patientenanwaltschaft ein Praxisleitfaden entwickelt, der Empfehlungen zum richtigen Umgang mit diesen Informationen gibt. Darin enthalten sind Hilfen für die richtige Suche und für die eigenständige Qualitätsbewertung sowie Empfehlungen, wie Sie ein Arzt-Patienten-Gespräch dazu nützen können, Ihre gefundenen Informationen zu besprechen und kontrollieren zu lassen.

2. Was ist der Unterschied zwischen dem Praxisleitfaden und dem Praxisratgeber?

Der Praxisratgeber ist eine gekürzte Form des Praxisleitfadens und ist im Format eines Folders kostenlos erhältlich. Anfordern können Sie die beiden Dokumente bei der Niederösterreichischen Patientenanwaltschaft: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- & Pflegeanwaltschaft; A-3109 St. Pölten, Rennbahnstraße 29,

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at.

3. Wodurch zeichnen sich vertrauenswürdige Seiten aus?

Viele der Anbieter haben sich zur freiwilligen Einhaltung von Qualitätskriterien entschlossen (ersichtlich durch das „Tragen" von Qualitätsauszeichnungen wie beispielsweise Gütesiegeln oder Zertifikaten). Ein sehr bekanntes ist das HON-Gütesiegel. Träger dieses Siegels zeichnen sich durch folgende zusätzliche Angaben aus: Sachverständigkeit, Komplementarität, Datenschutz, Zuordnung, Belegbarkeit, Transparenz und Offenlegung der Finanzierung. Hierbei werden aber nur formale Kriterien überprüft, der eigentliche Inhalt (Richtigkeit) bleibt unberücksichtigt!

Nicht unwesentlich ist für den Besucher einer Seite, wer die Informationen anbietet. Handelt es sich um eine öffentliche Institution (.gv.at) oder eine gewinnorientierte Firma (.com)? Achten Sie daher auf die Endung in der Internetadresse. Bevorzugen Sie als ungeübter Suchender Internetseiten von öffentlichen Einrichtungen wie Behörden oder Universitäten.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

4. Ich brauche Hilfe, finde aber keine passenden Informationen im Internet – was soll ich machen?

Wenden Sie sich umgehend an einen Arzt, er kann und wird Ihnen sicher weiterhelfen. Bei Verdacht auf einen Notfall suchen Sie bitte nicht im Internet, sondern kontaktieren Sie umgehend Ihren Arzt oder die Rettung unter der Telefonnummer 133.

Richten Sie bitte keine medizinischen Anfragen an die Niederösterreichische Patientenanwaltschaft, sondern direkt an Ihren Arzt.

5. Meine Informationen wurden mir mehrfach im Internet bestätigt, kann ich somit auf einen Arztbesuch verzichten?

NEIN, weder der Praxisleitfaden noch Informationen aus dem Internet können einen Arzt ersetzen. Halten Sie daher unbedingt Rücksprache mit dem Arzt Ihres Vertrauens.

6. Meine Informationen / Vermutungen wurde durch verschiedene Webangebote bestätigt, kann ich gleich den meiner Meinung nach passenden Facharzt oder das Krankenhaus aufsuchen?

Sofern es sich um keinen akuten Notfall handelt,

suchen Sie bitte zuerst Ihren Hausarzt auf (Primärversorgung). Er wird Sie in begründeten Fällen an andere Spezialisten überweisen.

7. Meine Informationen wurden mir mehrfach im Internet bestätigt, kann ich mir nun selbst Medikamente besorgen, um damit in Eigeninitiative mein Wohlbefinden zu steigern?

NEIN, weder der Praxisleitfaden noch Informationen aus dem Internet können einen Arzt ersetzen. Halten Sie daher unbedingt Rücksprache mit dem Arzt Ihres Vertrauens. Kaufen Sie keine Medikamente aus dem Internet, schon gar nicht, wenn Sie Ihnen von einem Unbekannten per Email empfohlen wurden (Spam).

8. Im Internet gibt es eine Vielzahl von Informationsangeboten, wie kann ich es vermeiden, in eine Kostenfalle zu tappen / Opfer einer unseriösen Seite zu werden?

Im Internet gibt es eine Vielzahl von Seiten die versteckte kostenpflichtige Angebote verbreiten. Registrieren Sie sich nur, wenn es unbedingt nötig ist. Geben Sie so wenig persönliche Daten wie möglich an – denn grundsätzlich sind weder Registrierungsdaten noch sonstige Angaben zur Person für den Seitenbetreiber von Relevanz. **Veröffentlichen Sie niemals Ihre persönliche Krankengeschichte im**

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Internet! Suchen Sie nach den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (AGB) und Datenschutzerklärungen. Sollten keine zu finden sein, meiden Sie diese Seite oder seien Sie besonders kritisch gegenüber allen Inhalten. Geben Sie keine Kreditkartennummer bekannt und rufen Sie keine kostenpflichtige Hotline an. Bezahlen Sie keine Zahlungsaufforderungen, ziehen Sie nötigenfalls Rechtshilfe bei. Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite der Arbeiterkammer unter
http://www.arbeiterkammer.at/konsument/internet.htm.

9. Welche Gefahren können mit den verschiedenen Informationsangeboten verbunden sein?

Eines vorweg: Keine Information kann das Gespräch mit einem Arzt ersetzen. Als gefährlich können einerseits die betrügerischen bzw. versteckt kostenpflichtigen Internetseiten eingestuft werden, andererseits kann jede angebotene Information einen Fehler enthalten. Ohne vom Vorsatz der absichtlichen Fehlinformation auszugehen, kann es immer wieder passieren, dass Irrtümer bei Publikationen passieren. Zertifikate, Gütesiegel oder selbst Adressen mit Endungen wie „.gv.at“ oder „.ac.at“ dürfen nicht darüber hinwegtäuschen, dass auch deren Informationen trotz aller Kontrollen und Qualitätssicherungsmaßnahmen nicht zu 100 Prozent richtig sind.

Als letzte Ansprechperson sollte daher immer Ihr Arzt fungieren.

10. Welchen Vorteil haben die Gesundheitsinformationen aus dem Internet für mich?

Das Internet bietet Ihnen die Möglichkeit, auf relativ einfache Weise rund um die Uhr Gesundheitsinformationen zur Verfügung zu stellen. Weiters haben Sie die Möglichkeit, sich in Foren oder Chats mit anderen über verschiedene Themen auszutauschen.

11. Was gilt es zu beachten, wenn ich ausländische Seiten in meine Suche mit einbeziehe?

Viele qualitativ hochwertige Seiten sind in englischer Sprache verfasst, bei ausländischen Angeboten gilt es aber zu beachten, dass es in diesen Ländern anders funktionierende Gesundheitssysteme, andere kulturelle Gegebenheiten und andere Empfehlungen für Behandlungen gibt. Teilweise sind auch andere medizinische Begriffe in Verwendung.

12. Welchen Browser soll ich verwenden?

Grundsätzlich sollte es keine Rolle spielen, welchen Browser Sie verwenden. Die beiden Häufigsten sind Firefox und der Internet Explorer. Achten Sie aber darauf, dass Sie eine aktuelle Version verwenden.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

13. Soll ich Seiten mit der Endung .com meiden?

Nein, eine Endung „.com“ bedeutet lediglich, dass es sich um eine kommerzielle Seite handelt. Viele dieser Seiten sind professionell aufgebaut und auf dem aktuellsten Stand. Zu beachten ist jedoch, dass der Zweck einer kommerziellen Seite das Erwirtschaften von Gewinn ist. Bedenken Sie das beim Studium der angebotenen Informationen!

Informationen über den Eigentümer einer Internetseite liefert http://www.nic.at.

Es ist auch zu beobachten, dass Privatpersonen immer öfter zu „.com“ Adressen greifen. Der Grund dafür ist, dass diese billiger als „.at“ Adressen sind.

14. Seiten von Behörden oder Universitäten werden im Praxisleitfaden empfohlen, kann ich mich dann zu 100 Prozent auf diese Informationen verlassen?

Nein, auch diesen Stellen können Fehler unterlaufen. Möglich ist auch, dass die angebotenen Informationen nicht mehr aktuell sind. Sollten Unklarheiten auftreten, wenden Sie sich vertrauensvoll an Ihren Arzt.

15. Das Thema rund um die Gesundheitsinformationen im Internet interessiert mich, kann ich Zugang zur gesamten Masterarbeit bekommen?

Richten Sie bitte Ihre Anfrage an die Niederösterreichische Patientenanwaltschaft. Wir schicken Ihnen dann kostenlos die Arbeit als pdf-File zu. E-mail: post.ppa@noel.gv.at

16. Ich würde gerne den Praxisratgeber in meiner Organisation / meinem Betrieb auflegen. Wo kann ich diesen kostenlos anfordern?

Wenden Sie sich dazu an die Niederösterreichische Patientenanwaltschaft: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- & Pflegeanwaltschaft; A-3109 St. Pölten, Rennbahnstraße 29, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at.

17. Ich habe Verbesserungsvorschläge oder einen Fehler im Praxisratgeber bzw. im Praxisleitfaden gefunden – wem kann ich das mitteilen?

Um eine ständige Verbesserung erreichen zu können, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Bitte teilen Sie uns allfälliges per E-Mail (post.ppa@noel.gv.at) mit. Vielen Dank.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Haftungsausschluss

Dieser Praxisleitfaden wurde dazu entwickelt, um Personen bei der Suche nach gesundheitsrelevanten Informationen zu unterstützen. Selbst nach gewissenhaften Recherchen und Kontrollen können fehlerhafte Angaben im Text zu finden sein, dafür übernehmen die Autoren ausdrücklich keine Haftung. Weiters können die Autoren für keinen Schaden oder Nachteil, der einer Person im Zuge dieses Praxisleitfadens entstanden ist, zur Verantwortung gezogen werden.

In dieser Arbeit werden verschiedene Adressen von Homepages genannt, für deren Inhalte ist ausschließlich der jeweilige Eigentümer verantwortlich. Es kann keine Garantie für deren Inhalte oder deren Erreichbarkeit gegeben werden.

Wir unterstützen keine Produkte oder Leistungen anderer.

Den Autoren sind während der Niederschrift dieser Arbeit keine Interessenkonflikte entstanden.

Rückmeldungen / Feedback

Um eine weitere und laufende Verbesserung des Praxisleitfadens erreichen zu können, sind wir auf Ihre Mithilfe und Kritik angewiesen.

Wir werden versuchen, alle eingehenden Rückmeldungen rasch zu beantworten. Alle Hinweise werden in eine Verbesserung des Praxisleitfadens einbezogen und danach umgehend gelöscht. Es werden keine persönlichen Daten gespeichert oder weitergegeben.

Der gesamte Praxisleitfaden enthält keine medizinischen Informationen. Weiters geben wir auch keine medizinischen Auskünfte auf Anfragen. Wenden Sie sich bitte zu diesem Zweck an den Arzt Ihres Vertrauens.

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Copyright

Der Praxisleitfaden ist urheberrechtlich geschützt. Nachdrucke oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen sind nur mit Zustimmung der Herausgeber bzw. Autoren erlaubt. Unter Nennung der Quelle und der Herausgeber ist eine Reproduktion erlaubt bzw. auch erwünscht.

Aktuelle Version und Datum der letzten Aktualisierung

April, 2011

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die bei der Erstellung dieses Praxisleitfadens geholfen haben: Sue C., David K., Gerald B., Sylvia S., Christine H., Susanne G., Michael G., Martin S., Gerd W., Skaiste R.

Vielen Dank für Eure Unterstützung.

Alexander Riegler

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

7. Literaturverzeichnis

BGV (ohne Angabe). Bundesverband für Gesundheitsinformation und Verbraucherschutz – Info Gesundheit e.V. Online verfügbar: http://informierterpatient.de/beratung.html (zuletzt besucht: 13.05.2010).

Butzlaff, M. (o.A.). EbM – Theorie und Handwerkszeug. Online verfügbar: http://www.medizinalrat.de (zuletzt besucht: 23.05.2010).

Childs, S. (2009). Judge: Web Sites for Health. Consumer Guidelines. Online verfügbar: http://www.northumbria.ac.uk/sd/academic/ceis/re/isrc/themes/ibarea/jud/ (zuletzt besucht: 23.06.2010).

Felt, U., Guggelberger, L., Höcher, B., Mager, A. & Österreicher S. (2008). Virtuell informiert: Möglichkeiten und Herausforderungen für die Medizin im Internetzeitalter. Ergebnisse des Forschungsprojektes Virtuell informiert: „Das Internet im medizinischen Feld“. Wien: Institut für Wissenschaftsforschung, Universität Wien.

HON (2010) HON Verhaltenskodex (HONcode) für medizinische und gesundheitsbezogene Webseiten. Online verfügbar: http://www.hon.ch/HONcode/Patients/Conduct_de.html (zuletzt besucht: 11.6.2010).

Klemperer, D. (2006). Das Gespräch mit dem Arzt. So nehmen Sie am meisten mit. Stern 1, S. 154. Online verfügbar: http://kurse.fh-regensburg.de/kurs_20/ kursdateien/alle/stern1.pdf (zuletzt besucht: 23.06.2010).

Lerch, M. & Dierks M. L. (2009). DISCERN. Online verfügbar: http://www.discern.de/ueber.htm (zuletzt besucht: 23.05.2010).

Malik, A., & Mahmood, K. (2009). Web search behavior of university students: a case study at University of the Punjab. Webology 6 (2),70. Online verfügbar: http://www.webology.ir/2009/v6n2/a70.html (zuletzt besucht: 10.1.2010).

Nielsen (2009). Nielsen Announces May U.S. Search Share Rankings, With Total Searches Increasing 20 Percent Year-Over-Year. Online verfügbar: http://en-us.nielsen.com/main/news/news_releases/2009/june/video_data_may_2009 (zuletzt besucht: 11.6.2010).

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Österreichisches Parlament (2009). Regierungsvorlage betreffend Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta). Online verfügbar: http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXII/I/I_00201/index.shtml (zuletzt besucht: 23.05.2010).

Stiftung Warentest (2006). Medizininformationen im Internet. Online verfügbar: http://www.test.de/filestore/t200106086.pdf?path=/protected/44/71/7b8bce35-6b58-4200-ac71-b9ed524f560d-protectedfile.pdf&key=271B1BF4A40F55E8736D1F88994B8DAC3F28C545 (zuletzt besucht: 23.05.2010).

Notizen:

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

Notizen:

Dieser Folder wurde mit freundlicher Unterstützung durch die GÖG (Gesundheit Österreich GmbH) und dem Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger erstellt.

Impressum:

Herausgeber und Medieninhaber:
Land Niederösterreich - Landhausplatz 1 - 3109 St. Pölten
(NÖ Patienten - und Pflegeanwaltschaft)

Idee und Konzeption:
Alexander Riegler
Dr. Gerald Bachinger (NÖ Patienten- und Pflegeanwalt)

Titelbild: Fotolia VI

Grafik-Design: Peter Hermes Furian, Salzburg

Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung,
Abteilung Gebäudeverwaltung, Amtsdruckerei – April 2011

Der Praxisleitfaden kann nicht dazu herangezogen werden, um eigenständige Diagnosen zu erstellen, Behandlungen zu beginnen oder den Besuch des Arztes / der Ärztin zu vermeiden. Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, so suchen Sie umgehend einen Arzt / eine Ärztin auf!

www.noe.gv.at