



# **Gesundheit und Internet 2012**

Ergebnisse einer Kundenbefragung von HausMed



HausMed eHealth Services GmbH  
Schlesische Straße 29/30  
10997 Berlin  
[kontakt@hausmed.de](mailto:kontakt@hausmed.de)

**Stand**

September 2012

## Vorwort

Über 50 Millionen Menschen in Deutschland sind regelmäßig „online“, drei Viertel davon sogar täglich. Das Internet ist aus dem Leben der Menschen nicht mehr wegzudenken. Wir kaufen ein im Internet, wir lesen Nachrichten im World Wide Web, wir informieren uns online und tauschen uns täglich aus mit engen und weniger engen Freunden. Doch welche Rolle spielt das Internet für unsere Gesundheit?



Im Internet steht Interessierten rund um die Uhr eine Fülle von Angeboten zur Verfügung. Gesundheitsangebote im Internet bieten den Patienten des 21. Jahrhunderts mehr Selbstbestimmung im Umgang mit ihrer Gesundheit und ermöglichen es ihnen, sich unabhängig von Sprechstundenzeiten, um diese zu kümmern.

Wird der Arzt durch das Internet vielleicht zum Auslaufmodell? Und was ist Patienten bei Gesundheitsangeboten im Internet heute und in Zukunft besonders wichtig?

Um diesen Fragen auf den Grund zu gehen, haben wir unsere Kunden befragt. Das Ergebnis ist die vorliegende Studie „Gesundheit und Internet 2012“. Eines sei schon vorweg verraten: Gesundheit ist und bleibt Vertrauenssache – auch im Internet!

Viel Spaß beim Lesen!

Ihr,

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Florian Frensch". The signature is fluid and cursive.

Dr. Florian Frensch,  
Geschäftsführer HausMed eHealth Services GmbH

## Zusammenfassung

Neben Onlineshopping und dem Abruf aktueller Nachrichten sind Gesundheitsinformationen die am meisten von unseren Nutzern gesuchten Inhalte im Internet. Gesundheitsangebote im Internet nehmen heute bereits 99 Prozent der Befragten mehr oder weniger regelmäßig in Anspruch. Die Gründe dafür sind vielfältig – die wichtigsten Vorteile aus Sicht der Umfrageteilnehmer für die Nutzung von Gesundheitsangeboten sind Convenience (jederzeit und überall verfügbar), keine Wartezeiten und ein umfassendes Informationsangebot.

Die von HausMed durchgeführte Kundenumfrage zeigt auch, dass gegenwärtig und in Zukunft vor allem Informationsangebote und Gesundheitsprogramme gesucht werden. Gleichzeitig ist die Kontaktaufnahme über das Internet zu Leistungserbringern wie Apothekern oder Ärzten auch zukünftig kaum von Bedeutung.

Dabei sind die Anforderungen an Gesundheitsangebote im Internet hoch: Die Vertrauenswürdigkeit des Absenders ist 84 Prozent der Nutzer sehr wichtig, weiteren 12 Prozent ist sie eher wichtig. Vertrauen genießen aber nur die klassischen Player des Gesundheitswesens, allen voran der Hausarzt. Reine Onlineanbieter hingegen erscheinen den HausMed-Kunden als wenig vertrauenswürdig.

Die Befragung zeigt außerdem, dass Internetangebote keinesfalls die Rolle des Arztes als Bezugsperson und Ansprechpartner gefährden. Ein Großteil der Befragten sieht internetbasierte Gesundheitsangebote vor allem als zusätzliche Unterstützung der ärztlichen Versorgung und möchte den persönlichen Kontakt zu ihrem Hausarzt nicht missen.

Die Schlussfolgerung: Die traditionell enge Beziehung zwischen Arzt und Patient bleibt wichtig. Das Internet wird aber immer stärker komplementär zur klassischen Arzt-Patienten-Beziehung eingesetzt und trägt zu einer Verbesserung der Versorgung bei.

### Daten und Fakten auf einen Blick



An der im Frühjahr 2012 durchgeführten Umfrage von HausMed nahmen 171 HausMed-Kunden teil. Dabei wurden 110 Frauen sowie 61 Männer im Alter zwischen 17 und 72 Jahren mittels Online-Fragebogen befragt.

## Gesundheit bereits heute bei HausMed-Nutzern das führende Thema

Mehr als drei Viertel der Deutschen sind Online. Selbst im Alterssegment 60-69 Jahre sind dem (N)Onliner-Atlas 2012 zufolge über 60 Prozent der Bevölkerung regelmäßig online. Nur im Segment über 70 Jahre bricht die Nutzung des Internets mit einem Anteil von rund 28 Prozent ein.

Vor allem Gesundheitsthemen werden von den Nutzern gesucht. Eine Gesundheitsstudie der MSLGroup aus dem Jahr 2011 zeigt, dass 98 Prozent der Befragten das Internet nutzen, um sich über Gesundheitsthemen zu informieren. Ein ähnliches Bild ergab die Befragung der HausMed-Nutzer: 99 Prozent aller Befragten gibt an, das Internet regelmäßig für Gesundheitsthemen zu nutzen. Davon nutzen sogar 30

Prozent das Internet häufig für Gesundheitsthemen.

Interessant: bei der Nutzung von Gesundheitsangeboten im Internet gibt es keine Unterschiede zwischen den Generationen: Während 31 Prozent der Nutzer, die jünger als 50 Jahre sind, häufig Gesundheitsthemen recherchieren, sind es bei den Nutzern, die älter als 50 Jahre sind, 29 Prozent. Gleiches gilt für den Unterschied zwischen Männern und Frauen: Bei der Nutzung von Gesundheitsangeboten im Netz gibt es keinen kleinen Unterschied.

### Frage: „Für welche Themen nutzen Sie das Internet?“

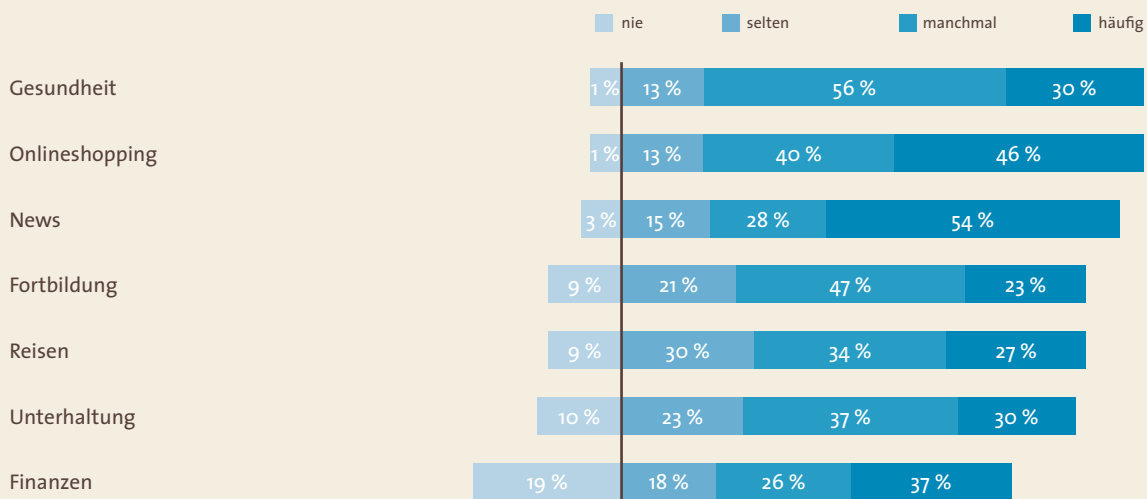


Abb. 1: Nutzung von unterschiedlichen Themenbereichen im Internet

## Vorteil des Internets aus Sicht der Nutzer: der zeitlich und räumlich flexible Zugriff auf Gesundheitsangebote ermöglicht mehr Verantwortung für die eigene Gesundheit

Die Befragung zeigt einen weiteren interessanten Trend. Nur 33 Prozent der befragten Nutzer sehen ihren Arzt als Hauptverantwortlichen für ihre Gesundheit. Der mit 67 Prozent überwiegende Teil der Befragten möchte die eigene Gesundheit selbst in die Hand nehmen.

Das Internet unterstützt diesen Trend maßgeblich. Konnten früher Gesundheitsinteressierte Informationen nur mühsam aus populärwissenschaftlichen Büchern oder Fachliteratur erhalten, steht ihnen heute über das Internet eine nahezu unbegrenzte Menge an Informationen zur Verfügung.

Frage: „Stimmen Sie dieser Aussage zu? - Für meine Gesundheit ist nur mein Arzt zuständig.“



Abb. 2: Zuständigkeit für die eigene Gesundheit

Diese Möglichkeiten wissen die befragten Nutzer zu schätzen. Denn das Internet ermöglicht Gesundheitsinteressierten vor allem eines: Einen flexiblen Zugriff auf eine große Fülle von Informationen. Die Möglichkeit, jederzeit auf bestehende Angebote ohne Wartezeiten zugreifen zu können, empfinden mit 99 Prozent fast alle Befragten als einen großen Vorteil von Gesundheitsangeboten im

Internet. Dass das Internet umfassende Informationen bietet, wird von 96 Prozent der befragten Nutzer als Vorteil gesehen. Offenbar spielt Selbstbestimmung eine wichtige Rolle bei der Nutzung von Gesundheitsangeboten. Patienten wollen heutzutage selbst entscheiden, wann und in welcher Form sie sich mit ihrer Gesundheit beschäftigen.

Frage: „Welche Vorteile des Internets sehen Sie?“

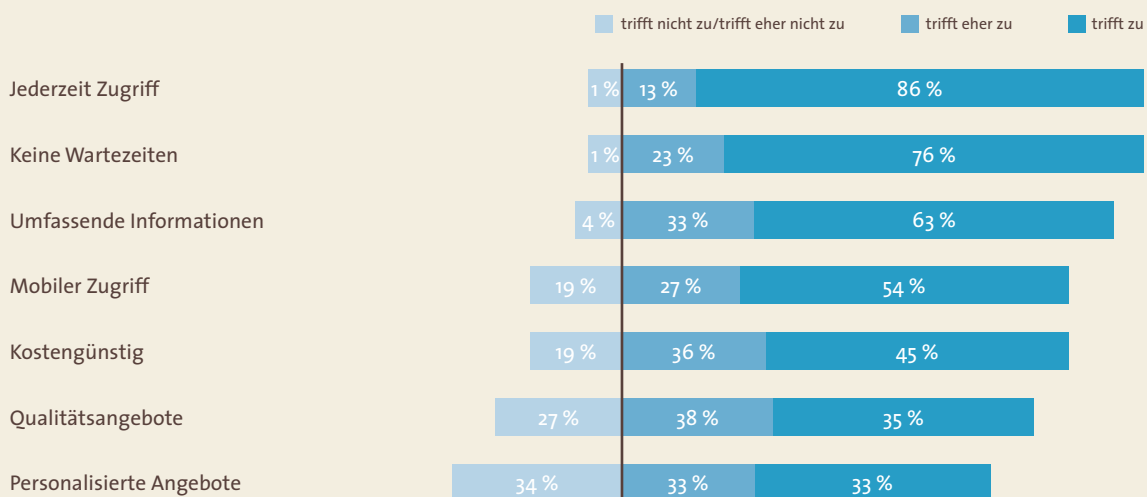


Abb. 3: Vorteile des Internets in Bezug auf Gesundheitsangebote

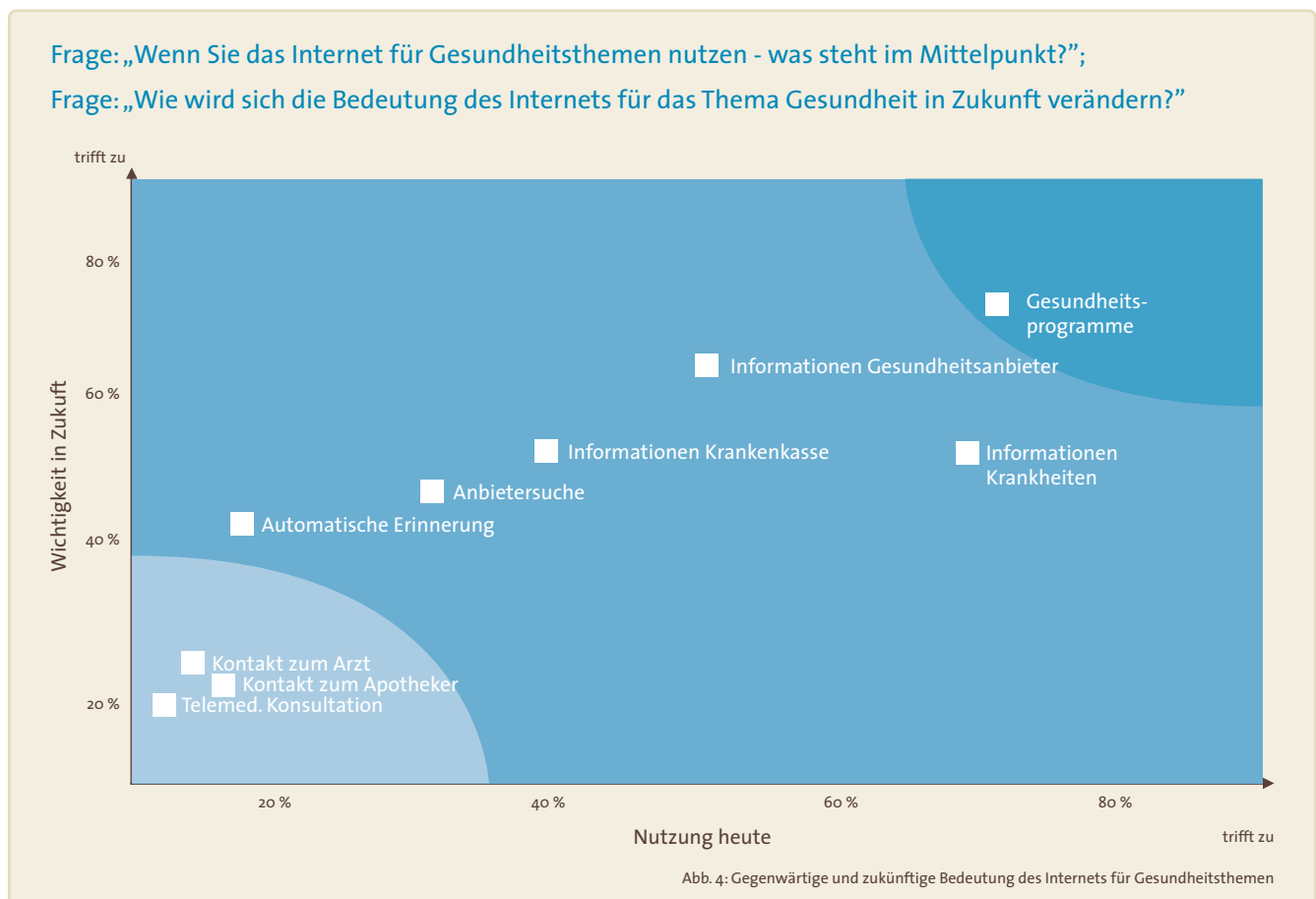
## Gesundheitsprogramme und Informationen werden am meisten geschätzt – der Kontakt zu Ärzten und Apothekern über das Internet ist unwichtig

Aktuell wird das Internet von den Befragten vor allem zur Nutzung von Gesundheitsprogrammen verwendet, und um sich über verschiedene Erkrankungen zu informieren. Nach Einschätzung der Befragten wird zukünftig vor allem die Bedeutung von Gesundheitsprogrammen zunehmen. Abbildung 4 macht deutlich, dass Angebote, die schon heute zahlreich genutzt werden, in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen werden. Über 70 Prozent der Befragten gibt an, dass sie Gesundheitsprogramme im Internet schon jetzt für wichtig erachten und knapp 80 Prozent der Befragten glaubt, dass diese in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen werden.

Im Gegensatz dazu wird das Internet von den HausMed-Kunden kaum als Kontakt-

möglichkeit zum Arzt, zum Apotheker oder zur telemedizinischen Konsultation genutzt. Die Befragten sehen auch zukünftig keine gesteigerte Bedeutung für diese Angebote.

Während die Nutzer eine klare Zunahme der Bedeutung von Angeboten für das Selbstmanagement sehen, werden die persönlichen Kontakte im Gesundheitssystem auch weiter erhalten bleiben.



## Wichtigster Faktor für die Nutzung von Gesundheitsangeboten im Internet: Vertrauen

Mehrere Faktoren sind den Befragten bei der Nutzung von internetbasierten Gesundheitsangeboten wichtig – allen voran die Vertrauenswürdigkeit. 84 Prozent der Befragten geben an, dass ihnen die Vertrauenswürdigkeit bei Gesundheitsangeboten im Internet sehr wichtig ist. Die Neutralität eines Gesundheitsangebotes (70 Prozent), und dass dieses über ein Qualitätssiegel verfügt (71 Prozent), wird von den Befragten ebenfalls als sehr wichtig

erachtet. Der Preis eines Gesundheitsangebotes hingegen ist nur 39 Prozent der Befragten sehr wichtig. Ähnlich wie auch sonst im Gesundheitssystem, sind Vertrauen und Qualität von zentraler Bedeutung. Die Nutzer stellen an Anbieter von Gesundheitsangeboten im Internet diesbezüglich hohe Anforderungen. Gleichzeitig scheinen Kosten weniger relevant zu sein als bei anderen kommerziellen Internet-Angeboten.

Frage: „Welche Vorteile des Internets sehen Sie?“

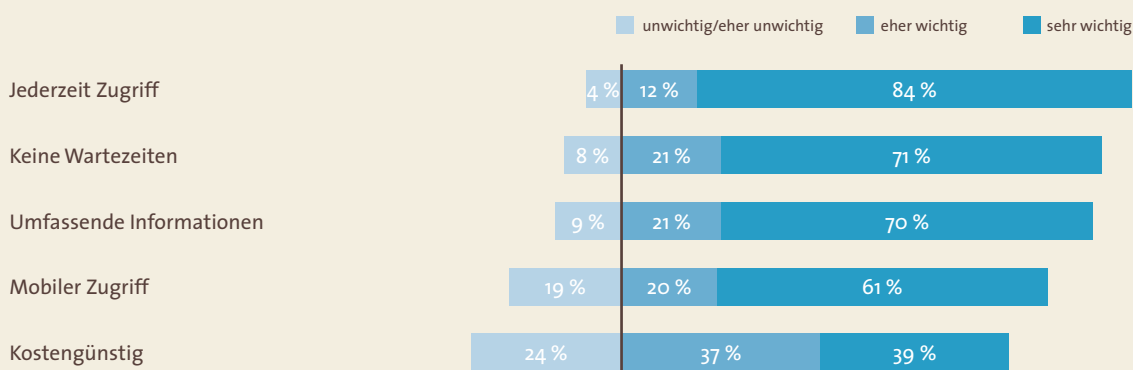


Abb. 5: Wichtige Kriterien bei Gesundheitsangeboten im Internet

## Etablierte Player des Gesundheitswesens genießen am meisten Vertrauen im Internet – reine Online-Anbieter sind nicht vertrauenswürdig

Vertrauenswürdigkeit von Gesundheitsangeboten ist also der wichtigste Faktor für die Nutzer der HausMed. Doch welchen Anbietern von Gesundheitsleistungen vertrauen die Befragten im Internet?

Die Einschätzung der Befragten ist eindeutig: Man vertraut vor allem etablierten Playern des Gesundheitswesens wie Hausarzt (79 Prozent), Krankenkassen (78 Prozent) und öffentlichen Einrichtungen (77 Prozent).

Besonders bemerkenswert: Den Hausarzt halten im Vergleich zu den Krankenkassen mehr als doppelt so viele für sehr vertrauenswürdig. Reine Internetanbieter hingegen haben bei den Befragten keinen guten Stellenwert. Befragt zur Vertrauenswürdigkeit reiner Internetangebote halten diese nur 4 bis 22 Prozent der HausMed-Nutzer für eher oder sehr vertrauenswürdig.



### Frage: „Welchen möglichen Bereitstellern von Gesundheitsthemen im Internet vertrauen Sie stark?“

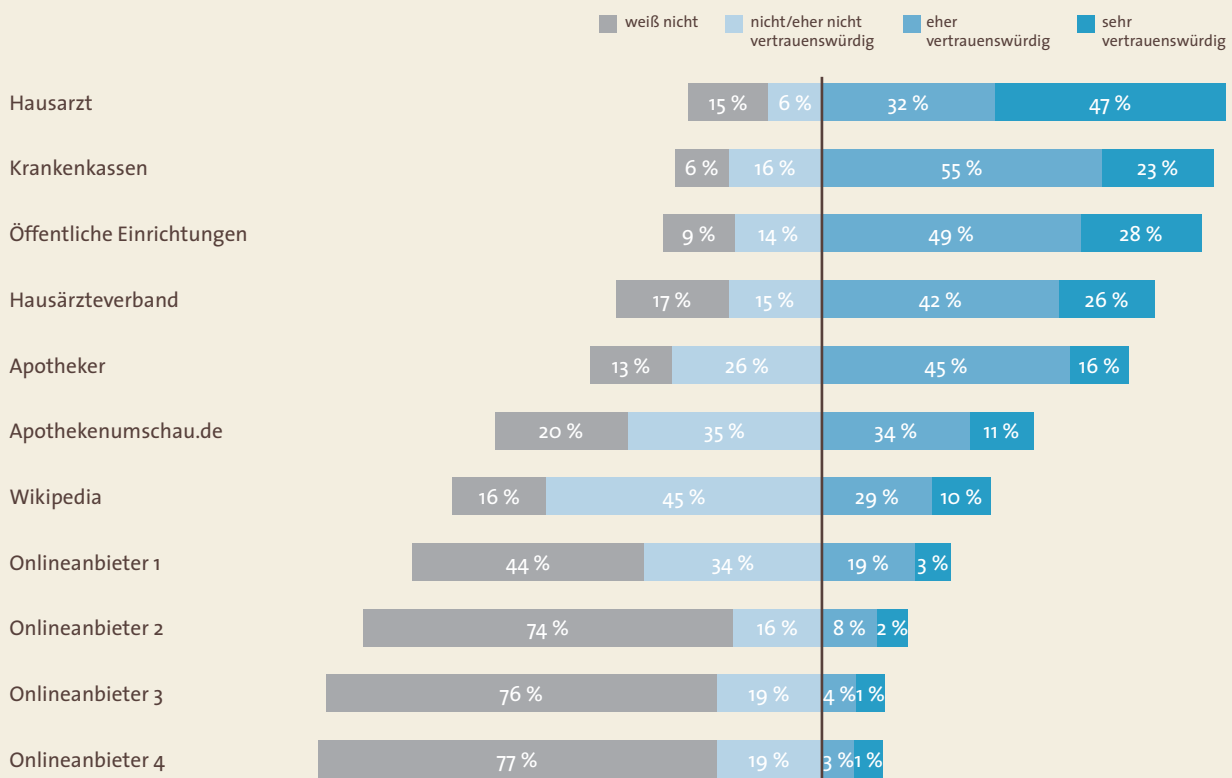


Abb. 6: Vertrauenswürdige Absender von Gesundheitsangeboten im Internet

## Das Internet ergänzt die Hausarzt-Patienten-Beziehung – es ersetzt sie nicht

Trotz der vielen Vorteile von Gesundheitsangeboten im Internet wird der Hausarzt auch in Zukunft nicht überflüssig werden. 56 Prozent der Befragten geben an, dass sie internetbasierte Versorgungsangebote als Ergänzung

und nicht als Ersatz der hausärztlichen Versorgung sehen. Die überwiegende Mehrheit der Befragten (92 Prozent) erwartet durch Gesundheitsangebote im Internet keine Veränderung der Bedeutung des Hausarztes.

### Frage: „Welche Veränderungen erwarten Sie durch Gesundheitsangebote im Internet für ihr Verhältnis zu Ihrem Hausarzt?“

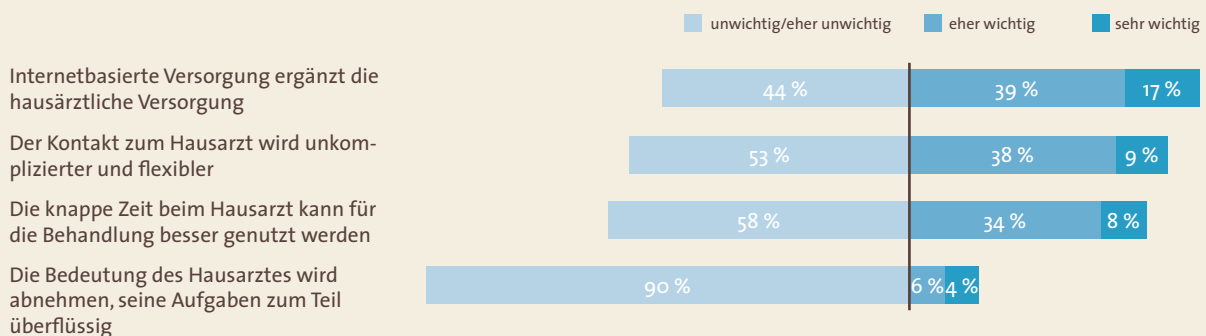


Abb. 7: Erwartete Veränderungen der Hausarzt-Patienten-Beziehung durch Gesundheitsangebote im Internet

## Ein Blick in die Zukunft: Internetangebote werden die ärztliche Versorgung stärker unterstützen und ergänzen, nie ersetzen

Die Ergebnisse der von HausMed durchgeführten Umfrage zeigen vor allem eines: Gesundheitsangebote im Internet sind schon heute wichtig und werden in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen. Vor allem die Möglichkeiten zum besseren Selbstmanagement sind dafür verantwortlich. Dabei ist Vertrauen bei Gesundheitsangeboten im Internet von größter Bedeutung. Dieses Vertrauen wird vor allem dem eigenen Hausarzt und anderen etablierten Playern im Gesundheitssystem entgegengebracht.

Reine Internetangebote werden es daher auch in Zukunft schwer haben. Deshalb ist der Einsatz von Internetangeboten zur Ergänzung von etablierten medizinischen Interventionen am wahrscheinlichsten.

Natürlich kann ein Gesundheitsangebot im Internet die „vor Ort“-Diagnose und -Therapie eines qualifizierten Mediziners nicht ersetzen. Das sollte auch nicht ihr Anspruch sein. Moderne Kommunikationsmittel wie das Internet bieten jedoch nicht nur die Möglichkeit, die ärztliche Versorgung sinnvoll zu ergänzen, sie sind zudem auch ein effizientes und kostengünstiges Mittel, Gesunde und Patienten mit Informationen und Gesundheitsprogrammen zu unterstützen.

Damit ermöglicht das Internet in bislang nicht gekannter Form Selbstmanagement. Dadurch werden Gesunde und Patienten in Zukunft stärker Verantwortung für ihre Gesundheit übernehmen können – und müssen.

### Fünf Thesen für die zukünftige Entwicklung von Gesundheitsangeboten:

1. Die Zahl von Gesundheitsangeboten im Internet wird weiter zunehmen.
2. Vor allem Ärzte, öffentliche Stellen und Krankenkassen werden dabei die Absender sein.
3. Das Internet wird klassische medizinische Interventionen immer stärker durch Informationsangebote und Gesundheitsprogramme ergänzen und unterstützen.
4. Werbefinanzierte und kommerzielle Angebote reiner Internetanbieter werden es schwer haben, sich durchzusetzen
5. Während bei Prävention und leichten Erkrankungen Internetangebote zukünftig einen zentralen Beitrag zur Therapie leisten, wird bei schwereren, komplexeren Krankheiten auch in Zukunft der persönliche Kontakt zum Arzt weiterhin von zentraler Bedeutung sein.

---

## Über HausMed

Die HausMed eHealth Services GmbH wurde 2010 als Initiative des Deutschen Hausärzterverbandes gemeinsam mit Branchenexperten gegründet. In einem interdisziplinären Team aus Ärzten, Psychologen, Gesundheitspädagogen und E-Learning-Experten hat das junge Berliner Unternehmen ein innovatives Angebot im Bereich E-Health aufgebaut. HausMed bietet unter anderem Gesundheitsprogramme zur nachhaltigen Gesundheitsförderung und Prävention von Krankheiten sowie zur Verbesserung der Situation chronisch Kranker. Die internetbasierten 12-wöchigen Verhaltensschulungs-Programme begleiten die Teilnehmer dabei, ihre Gesundheitsziele zu erreichen.

## Über die Autoren

### **Dr. Florian Frensch**

Dr. Florian Frensch ist seit 2010 Geschäftsführer der HausMed. Davor arbeitete Dr. Frensch neun Jahre in einer internationalen Management Beratung. Dr. Frensch hat einen M.A. in Soziale Verhaltenswissenschaften und ein Diplom in Wirtschaftsingenieurwesen. Er promovierte über die Auswirkungen von Fusionen auf die Kooperationsbeziehungen der Mitarbeiter an der Technischen Universität Berlin.

### **Anja Städele**

Anja Städele ist seit Anfang 2012 bei der HausMed für Öffentlichkeitsarbeit und Studien zuständig. Davor sammelte Anja Städele Erfahrungen in der Ernährungsberatung sowie der statistischen Auswertung klinischer Studien beim Bundesinstitut für Risikobewertung und der Verbraucherzentrale. Anja Städele ist Diplom Ernährungswissenschaftlerin mit einer Vertiefung in Ernährungsmedizin.

# HausMed

## Einfach gesünder leben

© HausMed eHealth Services GmbH  
Schlesische Str. 29 - 30  
10997 Berlin  
(030) 609 898 67 - 2

[kontakt@hausmed.de](mailto:kontakt@hausmed.de)  
[www.hausmed.de](http://www.hausmed.de)