

Gesundheit im Social-Media-Zeitalter

Auszug der Ergebnisse der Swisscom Studie
von Oktober 2011



swisscom



Vorwort	3
Über die Studie	5
Die wichtigsten Studienergebnisse	
Gesundheitsinformationen werden online gesucht	7
Internetquellen werden unterschiedlich genutzt	8
Zufriedenheit mit den Internetquellen	9
Die Informationen im Internet im Verhältnis zum Arztbesuch	10
Einfluss der Informationsquellen auf die Arztwahl	11
Das Bedürfnis, im Besitz der eigenen Gesundheitsdaten zu sein	12
Konklusion und Zukunftsausblick	14
Über Swisscom im Gesundheitswesen	15

Die Konsumenten bewegen sich mehr und mehr im Internet und treffen Entscheidungen aufgrund der Informationen, die sie im Internet finden. Während sich viele Branchen selbstverständlich an diesem Trend ausrichten und ihre Konsumenten vorwiegend im Internet informieren, werden im Gesundheitswesen die Internetaktivitäten und Bedürfnisse der Konsumenten oft noch wenig in Betracht gezogen.

Der vorliegende Auszug der repräsentativen Studie zum Nutzungsverhalten der Bevölkerung betreffend Gesundheitsthemen im Internet in Zeiten von Sozialen Medien hat zum Ziel, das Verhalten und die Bedürfnisse der Konsumenten im Gesundheitsbereich besser zu kennen und zu verstehen. Dabei haben wir uns an folgenden Fragen und Thesen orientiert: Wie nutzen die Konsumenten schon heute das Internet bei Gesundheitsfragen und wie wirkt sich dies auf ihr Verhalten aus? Wie steht es um den vielzitierten «Digital Divide» beim Informationsverhalten im Internet betreffend Gesundheitsthemen? Ziehen jüngere Personen zur Informationssuche öfter das Internet bei, auch im Gesundheitswesen? Welche Rolle nehmen die Gesundheitsdienstleister im Prozess der Informationssuche im Internet ein? Die Antworten auf diese Fragen interessieren auch Swisscom als Anbieterin von Dienstleistungen im Gesundheitsmarkt.

Die Studienresultate bestätigen vermutete Tendenzen, bringen aber auch erstaunliche neue Erkenntnisse. Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen gerne einen Einblick in die Studienergebnisse und hoffen, mit der Studie ein klareres Bild sowie ein besseres Verständnis für die aktuelle Situation und die Bedürfnisse der Konsumenten im Gesundheitswesen zu schaffen.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

Freundliche Grüsse



Head of Business Development
Swisscom Beteiligungen



Über die Studie

Die Studie beruht auf einer repräsentativen Umfrage, die von Swisscom in Auftrag gegeben und von einem unabhängigen Institut durchgeführt wurde. Die Befragung mit einer Stichprobengrösse von N=1004 der Schweizer Bevölkerung entspricht den Kriterien der Repräsentativität, wobei die Sprachregionen Deutschschweiz und Westschweiz berücksichtigt wurden.

Die vorliegende Publikation ist ein Auszug der Umfrage mit den wichtigsten Ergebnissen zum Nutzungsverhalten der Bürger betreffend Gesundheitsthemen im Internet.

Die wichtigsten Eckdaten der Studie

Studientitel	Nutzungsverhalten im Netz und in Social Media im Bereich Gesundheit
Erhebungsmethode	Befragung mittels Online-Fragebogen
Zielgruppe	Privatpersonen ab 16 Jahren, wohnhaft in der Deutsch- oder der Westschweiz
Stichprobe	N=1004
Erhebungszeitraum	7. bis 20. Oktober 2011
Auftraggeber	Swisscom AG, Bern
Studiendurchführung	Unabhängiges Forschungsinstitut

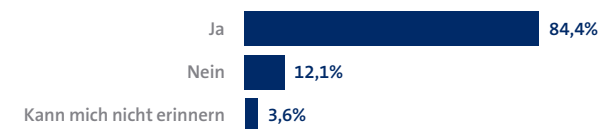
Die wichtigsten Studienergebnisse

Gesundheitsinformationen werden online gesucht

Das allgemeine Informationsverhalten der Schweizer Bevölkerung im Bereich Gesundheit ist sehr aktiv, dies ist eine wichtige Erkenntnis der Befragung. So geben 84% der befragten Personen an, bereits einmal gesundheitsbezogene Informationen im Internet recherchiert zu haben. Lediglich 12% der Befragten geben an, das Internet noch nie für die Recherche nach gesundheitsbezogenen Informationen genutzt zu haben. Das Internet besitzt also eine deutliche Relevanz in der Informationssuche rund um Gesundheitsthemen.

Gesundheitsinformationen werden regelmässig online gesucht

Haben Sie bereits einmal gesundheitsbezogene Informationen im Internet recherchiert?

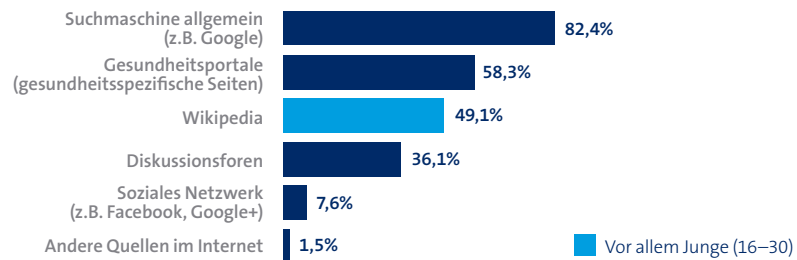


Internetquellen werden unterschiedlich genutzt

Das Suchverhalten der befragten Personen zeigt, dass die Wahl der Einstiegsseite bei Gesundheitsfragen einem allgemein im Onlinebereich beobachteten Muster folgt: So werden Suchmaschinen wie Google von 82% der Befragten, die bereits einmal gesundheitsbezogene Informationen im Internet gesucht haben, als Einstiegsseite für die Informationssuche genutzt. Auch Wikipedia ist mit 49% als Einstiegsseite bei den Befragten sehr beliebt, vor allem die jungen Befragten (16–30) nutzen diese Quelle mit 58% überdurchschnittlich im Vergleich zu den älteren Studienteilnehmenden.

Internetquellen werden unterschiedlich genutzt

Welche Quellen im Internet nutzen Sie, um sich über gesundheitsbezogene Themen zu informieren?

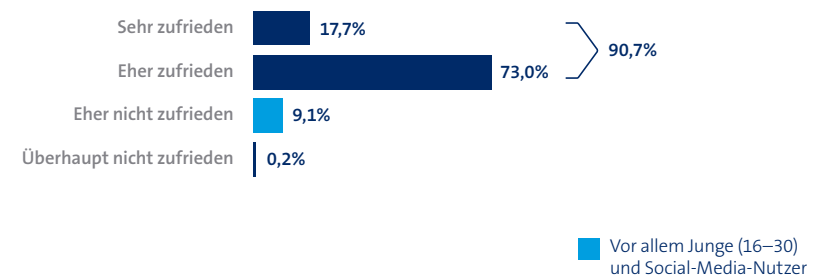


Zufriedenheit mit den Internetquellen

Mit 91% ist die grosse Mehrheit derer, die bereits einmal gesundheitsbezogene Informationen im Internet gesucht haben, sehr (18%) oder eher (73%) zufrieden mit den Informationen, die sie in der von ihnen gewählten Quelle zum Thema Gesundheit recherchiert haben. «Eher nicht zufrieden» sind insgesamt rund 9% der Befragten. Eher kritisch sind dabei vor allem die jungen Befragten (16–30) mit 14% sowie speziell die jungen Nutzer von Sozialen Medien mit 16%. Dies könnte darauf schliessen lassen, dass diese Zielgruppen einen kritischeren Umgang mit Internetquellen pflegen, da sie es durch die hohe Nutzungsfrequenz gewohnt sind, Quellen im Internet aufgrund ihrer Qualität einzustufen. Ein weiterer Grund kann sein, dass Gesundheitsinformationen noch wenig in Sozialen Medien präsent sind.

Bürger sind meistens mit Internetquellen zufrieden

Sind Sie in der Regel zufrieden mit den Informationen, die Sie im Internet rund um das Thema Gesundheit finden?



Die Informationen im Internet im Verhältnis zum Arztbesuch

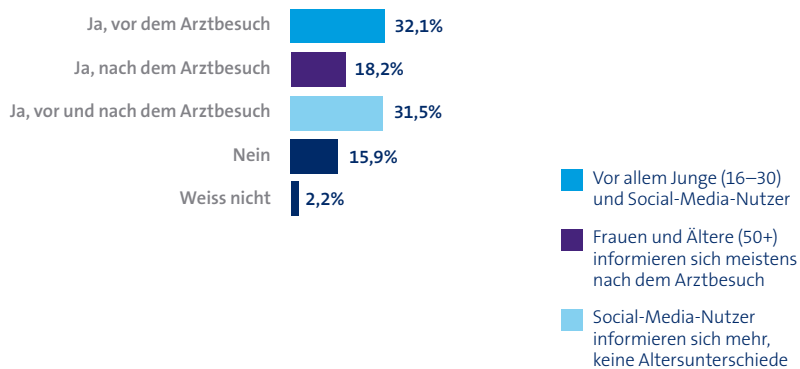
10

Informationssuche im Internet und Arztbesuch

Das Internet wird von den Befragten insbesondere vor oder nach einem Arztbesuch herangezogen, um sich beispielsweise über Symptome und Krankheiten zu informieren. 84% der Befragten geben an, vor oder nach einem Arztbesuch derartige Informationen bereits einmal recherchiert zu haben. Bei dieser Frage zeigen sich interessante Gruppenunterschiede: So informieren sich Männer mit 37% und junge Befragte (16–30) mit 38% meistens vor dem Arztbesuch, Frauen mit 20% und ältere Befragte (50+) mit 29% vermehrt nach dem Arztbesuch. Die Befragten, die Soziale Medien nutzen, informieren sich oft vor und nach einem Arztbesuch über gesundheitsbezogene Themen. Dies lässt darauf schliessen, dass Nutzer von Sozialen Medien es eher gewohnt sind, Informationen kritisch zu überprüfen und diese auch mit anderen Internetnutzern zu diskutieren.

Patienten informieren sich online vor/nach dem Arztbesuch

Haben Sie persönlich bereits einmal gesundheitsbezogene Informationen (z.B. über Symptome, Krankheiten) in Verbindung mit einem Arztbesuch im Internet gesucht?



Einfluss der Informationsquellen auf die Arztwahl

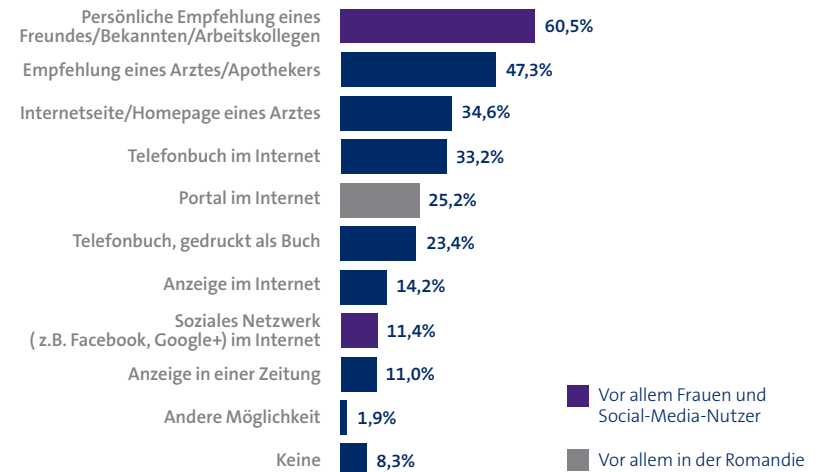
11

Einfluss auf die Arztwahl

Mehr als ein Drittel (35%) der Bevölkerung hat bereits einmal die Internetseite von Ärzten herbeigezogen, um sich über diese zu informieren und sich schlussendlich für einen Arzt zu entscheiden. Auch Internetportale wurden von 25% der Befragten hierfür bereits einmal genutzt. Besonders häufig vertreten sind bei diesen 25% die Internetnutzer aus der Romandie. Die am häufigsten verwendete Quelle ist die persönliche Empfehlung, sei es von Freunden/Bekanntem (61%) oder von einem Arzt oder Apotheker (47%). 11% aller Befragten geben zudem an, bereits einmal soziale Netzwerke im Internet genutzt zu haben, um sich über Ärzte zu informieren und einen Arzt auszuwählen. Überdurchschnittlich häufig auf die Empfehlungen von Freunden und Bekannten stützen sich Frauen mit 64% im Vergleich zu Männern mit 56%. Auch Nutzer von Sozialen Medien vertrauen überdurchschnittlich diesen Quellen mit 63%, im Vergleich zu Befragten, die keine Sozialen Medien nutzen mit 54%.

Empfehlungen sind bei der Arztwahl immer wichtiger

Welche der folgenden Möglichkeiten haben Sie bereits einmal genutzt, um sich über Ärzte zu informieren und einen Arzt auszuwählen?

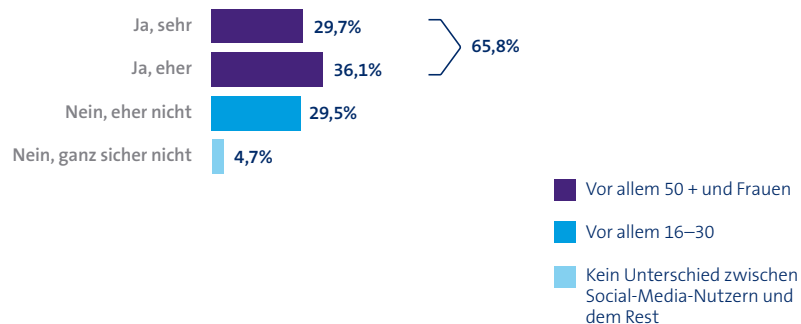


Das Bedürfnis, im Besitz der eigenen Gesundheitsdaten zu sein

Neben der Informationssuche bei allgemeinen Gesundheitsthemen wurden die Studienteilnehmenden ebenfalls zum Informationsbedürfnis betreffend ihre persönlichen Gesundheitsdaten befragt. Mehr als die Hälfte der Befragten (66%) geben an, dass sie ihre persönlichen Gesundheitsdaten gerne zu einer neuen medizinischen Ansprechperson mitnehmen würden. Frauen und ältere Nutzer (50+) scheinen diese Option als besonders interessant einzustufen. Jüngere Personen (16–30) hätten sich bisher «eher nicht» gewünscht, die persönlichen Gesundheitsdokumente zu einer medizinischen Fachperson mitnehmen zu können. Mit zunehmendem Alter steigt folglich auch das Interesse an einer solchen Möglichkeit. Die Ablage und Zurverfügungstellung medizinischer Unterlagen bei Fachpersonal ist demnach für einen grossen Teil der Bevölkerung von Bedeutung.

Eine Mehrheit der Patienten würde Untersuchungsergebnisse gerne mit sich führen können

Hätten Sie Ihre Daten wie bspw. Befunde, Röntgenbilder, Blutdruckwerte, Impfungen gerne zu einer neuen medizinischen Ansprechperson mitgenommen?



Konklusion und Zukunftsausblick

14

Konklusion und Zukunftsausblick

Die Resultate zeigen, dass das Internet über alle Nutzergruppen hinweg ein sehr wichtiges Informationsmedium im Gesundheitsbereich ist. Ebenso zeigen sich das Bedürfnis und die Akzeptanz der Konsumenten, die eigenen Gesundheitsdaten über das Internet verfügbar zu haben und diese Fachpersonen zur Verfügung zu stellen. Das Verhältnis zum Arzt ist und bleibt nach wie vor ein wichtiger Aspekt für die Konsumenten. Diese Ergebnisse zeigen, dass die Konsumenten schon heute bereit sind für ein Gesundheitswesen, in dem sich ein Grossteil der Interaktionen im Internet abspielt – von der Informationsbeschaffung über die organisatorischen Aspekte wie Termine bis hin zum Austausch von persönlichen Gesundheitsdaten. Dabei nehmen die Gesundheitsdienstleister eine wichtige Rolle ein.

Über Swisscom im Gesundheitswesen

15

Über Swisscom im Gesundheitswesen

Swisscom bietet umfassende ICT-Lösungen für das Gesundheitswesen, für Privatpersonen, Leistungserbringer und Kostenträger. Im Online-Gesundheitsdossier Evita können Konsumenten alle Informationen rund um ihre Gesundheit sicher ablegen und jederzeit mobil abrufen. Mit seiner sicheren Authentifizierungs- und Autorisierungslösung dient Evita ebenfalls als Einstiegspattform für das zukünftigen E-Patientendossier oder für den Zugriff auf Spitaldaten. Für Leistungserbringer, integrierte Versorgungsnetze, Kantone oder Kostenträger bietet Swisscom umfassende Vernetzungslösungen an. Kommunikations- und Infrastrukturlösungen wie die mobile Patientenakte auf dem iPad, die webbasierte Einsatzplanung curamo oder die Videokonsultation netcare komplettieren das Angebot für Spitäler, Spitexbetriebe, Apotheken und Ärzte.

Erfahren Sie mehr über Swisscom im Gesundheitsmarkt:
www.swisscom.ch/vernetzte-gesundheit

Swisscom Online-Gesundheitsdossier Evita:
www.evita.ch

Vernetzungslösungen für Intermediäre und Leistungserbringer:
www.curabil.ch

Kontaktieren Sie uns:
info.health@swisscom.com

Swisscom AG

Swisscom Beteiligungen
Communications

Alte Tiefenastrasse 6
3050 Bern

info.health@swisscom.com

www.swisscom.ch/vernetzte-gesundheit



swisscom