

FAKE NEWS

Lösungswege

Falsche Informationen in der Gesundheitsbranche

Falschinformationen können großen Schaden anrichten, insbesondere bei Patientinnen und Patienten sowie beim medizinischen Fachpersonal von Einrichtungen. Die Folge: Vertrauensverlust – in die Ärzteschaft, in das Pflegepersonal, in Vorgesetzte. Wie kann vorgebeugt werden?

Diese Falschinformationen – sogenannte Fake News – können ausufernde Gespräche mit den Patientinnen und Patienten, verzögerte oder ganz ausgesetzte Behandlungen zur Folge haben. Aber auch Hass, Drohungen, Gewalt gegenüber Ärzteschaft und Pflegepersonal sowie Konflikte innerhalb des Kollegiums können Konsequenzen sein. All dies belastet die Versorgungs- und Solidarsysteme, die wirtschaftlichen Folgen daraus wären u.a.

- erhöhte Kosten bei der Fachkräftesicherung und -akquise,
- mehr benötigte Zeit für Aufklärungs- und Schlichtungsgespräche sowie
- Mehrausgaben für die Verstärkung von Sicherheitsmaßnahmen.

Risikobereiche für Fake News

Falschinformationen können sich in allen gesellschaftlichen Bereichen zum ernsthaften Problem entwickeln. Kliniken, Pflegeeinrichtungen und Kostenträger sind jedoch im besonderen Maße betroffen. Darüber sollten sich die Verantwortlichen der unterschiedlichen Risikobereiche bewusst sein. Gerade im Bereich der Kommunikation mit Patientinnen und Patienten können diese folgenreich sein. Fühlen sich die behandelten Menschen oder deren Angehörige – etwa nach einer schwierigen Diagnose – mit ihren Ängsten und offenen Fragen alleingelassen, füllen sie Informationslücken in Eigenregie durch Internetrecherchen. Die Gefahr: Häufig stoßen sie auf mehr falsche als richtige Informationen. Eine Studie des Huntsman Cancer

Institute aus dem Jahr 2021 zeigt, dass jeder fünfte der beliebtesten (d.h. reichweitenstärksten) Beiträge zum Thema Krebs therapiegefährdende Falschinformationen enthält. Zunehmend laufe auch das Pflegepersonal Gefahr, auf diese Weise falschen Informationen zum Opfer zu fallen – obwohl ihnen über den Arbeitgeber der direkte Zugang zu verlässlichen Informationen möglich sein sollte. Olaf Müller, ehemaliger Geschäftsführer der Carus Consilium Sachsen GmbH, sagt hierzu: „Fake News stellen für Führungskräfte im Gesundheitswesen eine große Herausforderung dar, weil Mitarbeitende nicht immer mit wissenschaftlicher Stringenz ihre Quellen prüfen.“ Einrichtungen der Gesundheitsbranche laufen zudem Gefahr, selbst unfreiwillig zur Quelle von Fehlinformationen zu werden. Wenn etwa auf der Basis von Transparenzgesetzen zur Verfügung gestellte Daten bewusst aus dem Zusammenhang gerissen werden, könnten nicht nur Reputationsschäden die Folge sein. Dirk Schmidt, Datenschutzbeauftragter der AOK Plus, meint: „Fake News wirken wesentlich glaubhafter, wenn man sich auf renommierte Institutionen beruft. Aus dem Kontext gerissene Datenauswertungen können gezielt Stimmungsbilder erzeugen. Stellt eine Krankenkasse bei ihren Kunden 500 Fälle von Borreliose fest, kann dies alarmierend wirken. Wenn die Krankenkasse aber mehr als 20 Millionen Kunden in ganz Deutschland hat, dann ist die Fallzahl zwar korrekt, aber ungeeignet, eine Gefahr daraus abzuleiten. Achtsamkeit ist geboten, wenn Datenauswertungen hochspezifisch sind und von Externen angefordert werden.“

Informationen entgegenstellen

Die schlechte Nachricht: Fehlinformationen sind nicht vollkommen vermeidbar. Die gute Nachricht: Verantwortliche in der Gesundheitsbranche können maßgeblich dazu beitragen, dass sich die Gesellschaft weniger in diesen Fake News verfängt. Die Attraktivität von falschen Informationen liegt häufig in einfachen Antworten auf komplexe Fragen. Ein Lösungsweg liege daher in guter Wissenschaftskommunikation, die leicht verständlich und konsumierbar ist. Zur Umsetzung müssen Kliniken und Pflegeeinrichtungen die interne und externe Kommunikationshoheit wieder für sich beanspruchen. Wichtige Ansatzpunkte hierbei:

- Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen nach einer Diagnose oder einem Gespräch mit der Ärzteschaft passendes, ausreichendes und verständliches Material an die Hand geben. Zentrale Bündelung von wichtigen und häufig wiederkehrenden Fragen sowie Informationen kann hier sinnvoll sein.
- Patientinnen und Patienten, Angehörige und Mitarbeitende über die Gefahren von Fehlinformationen aufklären.
- Strategisch geplanten Umgang mit Daten und Auskunftersuchen etablieren.

Das allgemeine Kommunikationsklima innerhalb einer Einrichtung sei von entscheidender Bedeutung: „In einer offenen und empathischen Führungskultur gelingt es, Raum für Gespräche zu bieten und ggf. auch eine Gegenargumentation zu erzeugen, die die Mitarbeitenden bei der Meinungsbildung und Entscheidungsfindung positiv unterstützt“, erläutert Müller.

Ein Kraftakt, der sich lohnt

Ein neuer – sensiblerer – Umgang mit Informationen sei zunächst mit einem nicht unerheblichen Aufwand verbunden. In Anbetracht der Kosten, die falsche Informationen mittel- und langfristig verursachen, relativiert sich der anfängliche Kraftakt jedoch. Kliniken und Pflegeeinrichtungen eröffne sich die Chance, sich als verlässliche Quelle verständlicher und umfangreicher medizinischer Informationen zu positionieren. Eine derartige Aufstellung kann im Rahmen des Marketings angesiedelt sein und eine positive Wirkung erzielen. Den Kampf gegen Fake News sollten die Einrichtungen nicht allein Politik, Medien und den Zentralen für gesundheitliche Aufklärung überlassen. Zu stark seien sie selbst negativ von den Folgen betroffen. Die Anerkennung dieser wäre ein erster Schritt in Richtung einer bewussteren Kommunikation. Die Bereitstellung medizinisch korrekter Informationen in einer verständlichen Sprache sowie ein offenes Kommunikationsklima innerhalb der Belegschaft sind ebenfalls wichtig, um Fehlinformationen effektiv zu begegnen.

Bernhard Kelz, Kontakt: b.kelz@queo-group.com



PROJECT
FLOORS

Hygienisch kann auch schön sein.
Designboden im Healthcare-Bereich.

www.project-floors.com

Your Project. Our Floors.