

Was hab' ich?

washabich.de

# bewerbung

Medizin-Management-Preis

**Initiative:** „Was hab' ich?“  
<https://washabich.de>

**Organisation:** „Was hab' ich?“ gemeinnützige GmbH  
Bertolt-Brecht-Allee 24  
01309 Dresden

**Kontakt:** Ansgar Jonietz  
Tel. (0351) 41 88 90-12  
[ansgar.jonietz@washabich.de](mailto:ansgar.jonietz@washabich.de)

28.02.2013

---

# Kurzzusammenfassung

## „Was hab' ich?“ macht Medizinerlatein für Patienten verständlich

Die „Was hab' ich?“ gGmbH stellt unter [washabich.de](https://washabich.de) kostenlos einen webbasierten Übersetzungsdienst für medizinische Befunde bereit. Dazu laden die Nutzer unter <https://washabich.de> ihren medizinischen Befund anonym hoch oder senden ihn per Fax ein. Die Übersetzung wird innerhalb weniger Tage von einem Team aus Medizinstudenten höherer Semester erstellt. Bei komplexen Befunden stehen den Studenten ein Ärzteteam sowie zwei Psychologen beratend zur Seite. Der Patient kann die Übersetzung anschließend passwortgeschützt online abrufen.

Patienten können den übersetzten ärztlichen Befund und die sich daraus ergebenden möglichen Folgen besser einschätzen. Sie werden dadurch mündiger in Bezug auf ihre eigene Gesundheit. Die ehrenamtlichen Mediziner bereiten sich mit den Übersetzungen engagiert und praxisnah auf ihr Berufsleben vor. Die Bearbeitung realer Patientenfälle führt dazu, dass Studenten sich immer wieder neues medizinisches Fachwissen aneignen und gleichzeitig lernen, komplexe Medizin patientengerecht zu erklären.

Als Arbeitsumgebung dient den mehr als 500 Medizinstudenten und Ärzten eine selbst entwickelte, von außen nicht zugängliche virtuelle Plattform. Dieses interne Mediziner Netzwerk stellt die Steuerzentrale von „Was hab' ich?“ dar und bietet neben den Übersetzungstools Möglichkeiten zur Diskussion sowie zum fachlichen Austausch.

---

# Projektbeschreibung

## Das Problem

Das Bewusstsein der Menschen im Umgang mit ihrer Gesundheit hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Während die Patienten früher Behandlungsvorschläge ihrer Ärzte häufig ohne Nachfrage akzeptiert haben, möchten sie heute bei Gesundheitsfragen mitreden und die Funktionsweise des menschlichen Körpers besser verstehen können. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden ist es wichtig, zusätzliche leicht verständliche und individuelle Informationen zu bekommen, die über das Arztgespräch hinausgehen.

Zwei von drei Patienten wünschen sich hinsichtlich ihrer Behandlung eine gemeinsame Entscheidungsfindung mit ihrem behandelnden Arzt.<sup>1</sup> Das hat zur Folge, dass hierzulande mehr als 50 Millionen Menschen fundierte und individuelle Gesundheitsinformationen als Entscheidungsgrundlage benötigen. Dem gegenüber steht jedoch die Tatsache, dass ein Arztgespräch in Deutschland im Durchschnitt sieben Minuten dauert. Eine Zeitspanne, in der kein fundiertes Wissen über die eigenen Körpervorgänge, Krankheiten und ihre Behandlungsmöglichkeiten entstehen kann.

Hinzu kommt, dass Patienten während des Arztgesprächs oft aufgeregt sind und unter Anspannung stehen. Auch wenn der behandelnde Arzt die medizinischen Sachverhalte gut und umfassend erklärt, vergessen Patienten bis zu 80 % der Informationen, sobald sie das Behandlungszimmer verlassen.<sup>2</sup>

Auch in der Ausbildung angehender Ärzte hatte die Kommunikation lange Zeit einen sehr geringen Stellenwert. Erst jetzt findet langsam ein Umdenken in der medizinischen Ausbildung statt. Das Gespräch mit dem Patienten wird zwar seit kurzem an Schauspielpatienten gelehrt, aber für eine gelungene Kommunikation reicht das in den meisten Fällen noch nicht aus.

---

1 Bertelsmann Stiftung (2005). Shared Decision Making. Konzept, Voraussetzungen und politische Implikationen. Chartbook. Gütersloh.

2 Edison, K., Staiculescu, I. & Hudson, S. (2012). Educate your patients and improve outcomes: health literacy for the dermatologist. Clinics in Dermatology, 30(4), 459-63.

## Der Lösungsansatz

Seit dem 15. Januar 2011 gibt es eine Lösung für dieses Problem. Bei „Was hab' ich?“ übersetzen Medizinstudenten Befunde und andere ärztliche Dokumente von Mediziner-Latein in eine für den Patienten leicht verständliche Sprache. Das inzwischen bundesweit aufgestellte und ehrenamtlich tätige Team umfasst mehrere Hundert aktive Medizinstudenten von mehr als 40 medizinischen Fakultäten in Deutschland, Österreich, den Niederlanden und Ungarn. Bei fachlichen Fragen stehen den Studenten ein mehr als 200-köpfiges Ärzteteam sowie zwei Psychologen beratend zur Seite. Das Mediziner-Team konnte bereits mehr als 11.000 Patienten weiterhelfen, indem es durch die Befund-Übersetzungen individuelle, verständliche und verlässliche Gesundheitsinformationen lieferte.

In der Folge wurde das Arzt-Patienten-Verhältnis gestärkt, da Patienten nun aktiver an Entscheidungsprozessen beteiligt werden konnten. Inzwischen werden bei „Was hab' ich?“ wöchentlich ca. 150 medizinische Dokumente in ausführlicher Weise und mit hoher Qualität übersetzt. Seitens der Patienten ist die Nachfrage so groß, dass ein virtuelles Wartezimmer für die Pufferung der Einsendungen sorgen muss. Nach Erhalt der Übersetzung melden sich 65 Prozent der Patienten zurück und geben nahezu ausnahmslos positives Feedback.<sup>3</sup>

„Was hab' ich?“ bietet also individuelle Gesundheitsinformationen, die für Patienten wichtig sind. Dabei wird stets darauf geachtet, dass keine Verdachtsdiagnosen, Interpretationen oder Therapieempfehlungen gegeben werden. Vielmehr sollen Patienten zusätzliche Informationen neben dem Arztgespräch erhalten.

## Die Innovation

„Was hab' ich?“ bietet durch seinen Dienst zwei Vorteile. Zum Einen erhalten Patienten durch die Übersetzung ihrer Befunde einen besseren Überblick über ihre Erkrankung und treten ihr entschlossener entgegen. Sie stärken somit ihre eigene Gesundheitskompetenz und entwickeln dadurch eine höhere Therapietreue. Außerdem ermöglicht ihnen die Übersetzung eine Kommunikation auf Augenhöhe mit dem behandelnden Arzt.

Zum Anderen haben Medizinstudenten die Möglichkeit ihr medizinisches Fachwissen zu verbessern und komplexe Medizin patientengerecht zu erklären. Sie werden dadurch frühzeitig in einer guten Arzt-Patient-Kommunikation geschult und für das spätere Berufsleben vorbereitet.

So wird beispielsweise jedes neue Teammitglied bei seinen ersten Übersetzungen von einem erfahrenen Übersetzer, einem Supervisor, betreut. Dabei sind fast ausnahmslos Studenten als Supervisoren tätig, sodass ein neu hinzukommender Arzt – unabhängig davon, ob er Assistenzarzt oder Chefarzt ist – von einem Studenten betreut wird. Auf diese Weise lernt im Mediziner Netzwerk jeder von jedem und die verschwimmenden Hierarchien sorgen für einen regen Austausch zwischen Erfahrung auf Seite der Ärzte und noch frischem und breitem Wissen auf Seite der Studenten.

Die Kombination der beiden Vorteile stellt die eigentliche Innovation dar. Medizinstudenten lernen mit anderen zusammen für ihr Studium und helfen gleichzeitig durch ihre Befundübersetzung echten Patienten individuelle und vor allem objektive Gesundheitsinformationen über das Internet zu erhalten. Das Angebot von „Was hab' ich?“ ist in dieser Kombination aus Hilfe für den Patienten und gleichzeitiger Kommunikationsausbildung für den Mediziner weltweit einzigartig.

Nicht zuletzt dies ist der Grund für zahlreiche bisherige Auszeichnungen, wie z.B. Kulturpreis Deutsche Sprache, Start Social Bundessieg 2011, Ausgewählter Ort beim Wettbewerb „Land der Ideen“, Janssen Zukunftspreis 2012 (<http://washabich.de/auszeichnungen>).

Die hohe mediale Aufmerksamkeit und die bereits erhaltenen Auszeichnungen bestätigen den Bedarf der Nutzer an der Befundübersetzung von „Was hab' ich?“. Inzwischen gibt es weitaus mehr Anfragen nach Befundübersetzungen, als durch das derzeitige Team zeitnah beantwortet werden können.

---

3 Nutzerbefragung durch „Was hab' ich?“

## Ergebnisverbesserung

Mediziner ab dem 8. Fachsemester haben bei „Was hab' ich?“ die Möglichkeit, ihr Kommunikationsverhalten und ihr medizinisches Fachwissen an realen Patientenfällen zu trainieren.

Durch die Befundübersetzung werden sie frühzeitig für die Notwendigkeit einer guten Arzt-Patient-Kommunikation sensibilisiert. Langfristig werden sie diese Erfahrungen und Erkenntnisse in ihrem Arbeitsleben positiv einbringen können. Damit die Befundübersetzung unter qualitativ einheitlichen Standards abläuft, werden die ersten fünf übersetzten Befunde durch Supervisoren begutachtet. Supervisoren sind erfahrene „Was hab' ich?“-Mitarbeiter mit hoher Sozialkompetenz und Qualität in ihrer Übersetzungsarbeit. Sie erhalten eine Zusatzweiterbildung, um die neuen Medizinstudenten in einer 1:1-Lernsituation in ihrer Kommunikationsfähigkeit und in der Übersetzung medizinischer Befunde zu schulen.

Desweiteren entstehen Synergieeffekte durch die Vernetzung mit anderen Gesundheitsangeboten. Bisher konnten für eine enge Zusammenarbeit der AOK Bundesverband, die Bertelsmann Stiftung, die unabhängige Patientenberatung Deutschland und der Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums gewonnen werden (<https://washabich.de/partner>).

Der Erfolg von „Was hab' ich?“ kann gut in Zahlen ausgedrückt werden: Seit dem Start der Internetseite am 15. Januar 2011 wurden bereits über 11.000 Befunde in eine für Patienten leicht verständliche Sprache übersetzt. Nach einer eigens durchgeführten Umfrage vom Oktober 2012 finden 94 % der Seitennutzer die Übersetzung ihres Befundes durch washabich.de hilfreich und 99 % würden das Angebot der Befundübersetzung bei Bedarf wieder nutzen. Außerdem hat die Übersetzung 85 % der Nutzer Mut gemacht, ihrer Erkrankung mit Entschlossenheit entgegenzutreten.

674 Mediziner wurden bisher durch [washabich.de](https://washabich.de) in ihren kommunikativen Fähigkeiten weitergebildet. 216 Ärzte unterstützen washabich.de derzeit durch ihr Fachwissen. Eine interne Übersetzer-Umfrage hat ergeben, dass 98 % der Studenten durch die Mitarbeit bei „Was hab' ich?“ ihre Fähigkeit verbessern konnten, medizinische Sachverhalte laienverständlich zu erklären. 94 % gaben an durch ihre Mitarbeit ihr medizinische Fachwissen anhand von praxisrelevanten Fällen erweitern zu können.

Die Befundübersetzung auf [washabich.de](https://washabich.de) ist für jeden zugänglich. Da die Seite dem Gemeinwohl dient, wird der komplette Service kostenfrei angeboten. Dadurch wird es auch Geringverdienern ermöglicht, diesen Dienst in Anspruch zu nehmen.

---

## Nutzerstimmen

„In dieser Ausführlichkeit und mit diesen Hintergrundinformationen ist mir ein Befund noch nie erklärt worden!“

„Jetzt ist es mir möglich, die Sprache der Ärzte besser zu verstehen und durchdachte Entscheidungen für mich zu treffen.“

„Danke! Es ist für mich wichtig, eine genaue Vorstellung zu haben, um eine Entscheidung für eine Operation zu treffen.“

„Sehr verständlich und ausführlich erklärt.  
Sehr gute Grundlage für das Gespräch mit meiner Hausärztin.“

„Ich bin Ihnen sehr dankbar, so sollte mit den Patienten gesprochen werden. Ich finde diese Möglichkeit einfach toll!“

„Eine tolle Arbeit, die mir sehr weitergeholfen hat. Zum ersten Mal sind mir die notwendigen Zusammenhänge klar und verständlich geworden. Durch das bessere Verstehen werden auch die erforderlichen Therapiemaßnahmen nachvollziehbar.“

---

## Fakten

<b>Meilensteine</b>	11. Januar 2011 15. Januar 2011 12. Januar 2012	Idee zum Projekt Release der Website Gründung der „Was hab' ich?“ gGmbH
<b>Links</b>	<a href="https://washabich.de">https://washabich.de</a> <a href="https://washabich.de/intern">https://washabich.de/intern</a> <a href="https://washabich.de/presse">https://washabich.de/presse</a>	Website für Nutzer internes Mediziner Netzwerk Pressespiegel und Presseinformationen
<b>Übersetzungen</b>	150 medizinische Dokumente 11.574 Übersetzungen	pro Woche seit dem 15. Januar 2011
<b>Team</b>	273 Medizinstudenten 217 Assistenz- und Fachärzte 2 Diplom-Psychologen	von 41 Fakultäten
<b>Website-Zugriffe</b>	40.000 Zugriffe / Monat 92.000 Zugriffe / Monat	auf die externe Website für Nutzer auf das interne Mediziner Netzwerk

---