

Psychische Gesundheit: Fast jeder Zweite sucht Hilfe bei KI

Michael Fiedler

Fast die Hälfte der Menschen, die nach eigener Angabe derzeit psychisch erkrankt sind, nutzt bereits KI, um ihre Probleme selbst in den Griff zu bekommen. Der AXA Mental Health Report zeigt, wie weit Chatbots inzwischen in einen hochsensiblen Bereich vorgedrungen sind – bis hin zu einem Vertrauen, das bei einem Teil der Betroffenen größer ist als in medizinisches Fachpersonal.

Für den sechsten AXA Mental Health Report befragte Ipsos im Auftrag des Versicherers zwischen dem 12. Januar und 16. Februar 2026 insgesamt 2.000 Menschen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren in Deutschland repräsentativ online. Die internationale Untersuchung umfasst darüber hinaus siebzehn weitere Länder.

15 Prozent vertrauen KI mehr als medizinischem Fachpersonal

Besonders weit geht das Vertrauen bei einem Teil der Nutzer. 19 Prozent der nach eigener Angabe aktuell psychisch Erkrankten sagen, dass sie Ratschläge der KI zu ihrer mentalen Gesundheit fast immer befolgen. Ebenso viele vertrauen sich bei diesem Thema lieber KI-Tools als anderen Menschen an. 15 Prozent geben sogar an, KI-Plattformen bei der Beratung zur psychischen Gesundheit stärker zu vertrauen als medizinischem Fachpersonal. Die Erfahrungen mit den Systemen fallen allerdings keineswegs durchgehend positiv aus. 23 Prozent der Betroffenen zeigen sich mit den

erhaltenen Empfehlungen zufrieden, 18 Prozent unzufrieden. 13 Prozent berichten, dass sie sich nach einem Rat einer KI-Plattform unwohl oder besorgt gefühlt hätten. Besonders bemerkenswert: Zehn Prozent geben an, Empfehlungen der KI hätten sie zu nach eigener Einschätzung gefährlichem Verhalten verleitet. Weitere 16 Prozent beschreiben die Nutzung von KI bereits als Reflex und sagen, es falle ihnen schwer, sich nicht mehr auf die Systeme zu verlassen.

AXA warnt vor Selbstbehandlung mit gewöhnlichen Chatbots

AXA unterscheidet deshalb zwischen medizinisch entwickelten KI-Anwendungen und allgemein verfügbaren Chatbots. „Das Potenzial der Künstlichen Intelligenz in der Medizin ist enorm“, sagt Dr. Karsten Dietrich, Vorstand für die Kranken- und Lebensversicherung bei AXA in Deutschland. Medizinisch fundierte und geprüfte KI könne künftig Diagnosen und Behandlungen unterstützen. Die Selbstbehandlung psychischer Erkrankungen mit

gewöhnlichen KI-Chatbots hält Dietrich dagegen für riskant. Solche Systeme seien nicht für therapeutische Zwecke entwickelt worden. Depressionen und andere psychische Erkrankungen benötigten ärztliche beziehungsweise psychotherapeutische Hilfe. Bemerkenswert ist allerdings, dass KI nicht ausschließlich als Ersatz für professionelle Unterstützung eingesetzt wird. 48 Prozent der Betroffenen haben KI bereits genutzt, um nach geeignetem medizinischem Fachpersonal oder entsprechenden Einrichtungen zu suchen. KI kann damit sowohl zum Versuch der Selbstbehandlung als auch zum Wegweiser in professionelle Versorgung werden.

Nur jeder Zweite ist in professioneller Behandlung

Der Report zeigt zugleich eine Versorgungslücke. 30 Prozent der Befragten in Deutschland geben an, derzeit unter Depressionen, Angst-, Ess- oder Zwangsstörungen beziehungsweise anderen psychischen Erkrankungen zu leiden. Dabei handelt es sich um Selbstauskünfte der Studienteilnehmer und nicht zwingend um ärztlich diagnostizierte Erkrankungen. Von dieser Gruppe befinden sich nach eigenen Angaben 50 Prozent in professioneller Behandlung. Im Vorjahr waren es 53 Prozent. Weitere 24 Prozent behandeln ihre Probleme selbst. 22 Prozent lassen ihre psychischen Probleme überhaupt nicht behandeln. Im Vorjahr waren es noch 20 Prozent. Auch der Rückblick bereits Genesener spricht nach den Befragungsdaten für die Bedeutung professioneller Unterstützung: 56 Prozent der Menschen, die nach eigener Aussage eine psychische Erkrankung überwunden haben, nahmen dafür professionelle Hilfe in Anspruch. Neun Prozent berichten, ohne Behandlung wieder gesund geworden zu sein.

KI wird Teil der Versorgung – aber in welcher Rolle?

Die Ergebnisse zeigen damit weniger einen einfachen Gegensatz zwischen Mensch und Maschine als eine neue Gemengelage. KI dient Betroffenen als Informationsquelle, erste Einschätzung, Gesprächspartner, Ratgeber und Suchmaschine für professionelle Hilfe. Gerade diese Vermischung unterschiedlicher Funktionen dürfte für Krankenversicherer relevant werden. Denn zwischen einem Chatbot, der bei der Suche nach einem Therapieplatz unterstützt, einem medizinisch geprüften digitalen Angebot und einem allgemeinen Sprachmodell, das nach Symptomen gefragt wird, bestehen erhebliche Unterschiede. AXA selbst bietet seinen Versicherten [verschiedene](#)

[digitale Unterstützungsangebote](#) an, darunter Online-Selbsthilfeprogramme, [Selbsttests](#), Videosprechstunden und Unterstützung bei der Therapieplatzsuche. Der Versicherer grenzt diese ausdrücklich von gewöhnlichen KI-Chatbots zur Selbstbehandlung ab. Der Mental Health Report macht damit vor allem sichtbar, dass die Frage nach KI in der psychischen Versorgung nicht mehr nur lautet, ob Betroffene solche Systeme nutzen werden. Ein erheblicher Teil tut es bereits. Entscheidend wird, wofür – und wo aus Unterstützung ein gesundheitliches Risiko werden kann.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4952336/Psychische-Gesundheit-Fast-jeder-Zweite-sucht-Hilfe-bei-KI/>