# Was wissen die Betroffenen über die elektr. Gesundheitskarte?

Herausforderungen an die Ã–ffentlichkeitsarbeit

Hans Braun, Alois Hahn, Andreas Heinz, RÃ¼diger Jacob, Yasemin Mehmet

## Ausgangslage

Der Rollout der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) beginnt in KÃ¼rze in Nordrhein- Westfalen und wird in Rheinland-Pfalz fortgesetzt. Angesichts der neuen Funktionen, die die eGK mit sich bringt und des geringen Kenntnisstandes der Betroffenen wird eine intensive Ã–ffentlichkeitsarbeit die Umstellung von der bekannten Krankenversichertenkarte auf die eGK begleiten mÃ¼ssen. In Rheinland-Pfalz wird bereits seit November 2004 die â€žePatientenakte Rheinland- Pfalzâ€œ getestet und durch die Arbeitsgruppe angewandte Sozialforschung (agas) der UniversitÃ¤t Trier wissenschaftlich begleitet. Die Forschungsarbeiten zu diesem Projekt liefern umfangreiche Erkenntnisse zu den Anforderungen an die Ã–ffentlichkeitsarbeit. Im Jahr 2006 wurden dazu 284 Ã„rzte postalisch und kurz darauf 1.011 Versicherte telefonisch befragt. Die quantitativen Ergebnisse wurden 2007 durch 51 Interviews mit Projektteilnehmern ergÃ¤nzt. In den Interviews bestÃ¤tigten die Experten, dass der Kenntnisstand zur eGK und zur elektronischen Patientenakte (ePA), gelinde gesagt, noch â€ždeutlich ausbaufÃ¤higâ€œ ist. Tabelle 1 zeigt, wie gut Versicherte und Ã„rzte ihren Kenntnisstand zur eGK und ePA einschÃ¤tzen.

Bei der Interpretation von Tabelle 1 ist zu beachten, dass ein Viertel der Versicherten sogar noch nie von der eGK gehÃ¶rt hat und entsprechend nicht aufgefÃ¼hrt wird. In unserer Befragung bewertet nur gut jeder zehnte Versicherte, der von der Gesundheitskarte gehÃ¶rt hat, den eigenen Informationsstand mit den Noten â€žsehr gutâ€œ (ein Prozent) oder â€ž (zehn Prozent). Dagegen schÃ¤tzen anteilig fast viermal so viele BÃ¼rger ihren Kenntnisstand als â€žmangelhaftâ€œ (41 Prozent) ein. Die durchschnittliche Benotung des Kenntnisstandes betrÃ¤gt 4,0 auf einer Skala von 1 bis 5. Diese Bewertung ist unabhÃ¤ngig von Alter, Geschlecht oder sozialem Status. Aber selbst bei Ã„rzten liegt die Durchschnittsnote nur bei 3,6. Auch sie fÃ¼hlen sich also insgesamt eher schlecht informiert.

Dementsprechend finden sich in den Kommentaren der Versicherten zur eGK falsche Vorstellungen Ã¼ber die Funktionsweise der Karte. Unbekannt war einigen Befragten zum Beispiel, dass die Patienten selbst bestimmen, welche Informationen in der ePA gespeichert werden dÃ¼rfen und wer eine Zugriffsberechtigung fÃ¼r die Daten erhÃ¤lt. Von den 264 offenen Kommentaren, die die Befragten abgegeben haben, enthielt etwa ein FÃ¼nftel Beschwerden Ã¼ber mangelnde Information in Bezug auf die eGK bzw. die Forderung nach mehr Information. Nach Bedenken zum Datenschutz und zur Datensicherheit ist die unzureichende Informationsbasis der Hauptkritikpunkt in den Kommentaren zur eGK. Auch in den Testregionen zeigt sich mittlerweile immer deutlicher, dass vor dem flÃ¤chendeckenden Rollout der eGK noch viele MissverstÃ¤ndnisse auszurÃ¤umen sind. So haben in einigen Testregionen Versicherte ihre Krankenversichertenkarten vernichtet, weil sie glaubten, die eGK ersetze die Krankenversichertenkarte bereits in der Testphase vollstÃ¤ndig. Da aber auch in den Testregionen nicht alle Ã„rzte und Apotheker mit der eGK arbeiten und AusfÃ¤lle der neuen Technik vorkommen kÃ¶nnen, muss die Krankenversichertenkarte parallel zur eGK betrieben werden.

## Information als Akzeptanzfaktor

Die Bedeutung von Informationen zur eGK kann nicht Ã¼berschÃ¤tzt werden, weil sie die Akzeptanz der freiwilligen Funktionen der eGK deutlich steigern kÃ¶nnen, wie das folgende Methodenexperiment zeigt. Um die Akzeptanz der ePA zu messen, wurden die Versicherten nach ihrer Absicht zur Nutzung der ePA gefragt. Dabei wurde die Position der Frage â€žWÃ¼rden Sie die elektronische Patientenakte nutzen?â€œ bei der telefonischen Befragung variiert. Per Zufall wurde gesteuert, ob die Frage am Anfang des Themenblocks zur ePA gestellt wurde oder erst am Schluss. Dieser Themenblock enthielt positive und negative Aussagen zur ePA, die die Versicherten bewerten sollten. So sollten sie beispielsweise beurteilen, ob eine ePA Doppeluntersuchungen vermeidet, zum â€žglÃ¤sernen Patientenâ€œ fÃ¼hrt, vor Hacke sicher ist und ob sie auch als Erinnerungssystem fÃ¼r Impfungen dienen soll. Einer HÃ¤lfte der Befragten wurde die Frage zur Nutzungsabsicht vor der Thematisierung mÃ¶glicher Vor- und Nachteile gestellt, die andere HÃ¤lfte wurde erst danach zu ihrer Nutzungsbereitschaft gefragt. Dahinter stand die Ãœberlegung, dass die Thematisierung von Vor- und Nachteilen der ePA im Rahmen einer Befragung auch eine Informationsfunktion hat. Sie lenkt die Aufmerksamkeit der Zielpersonen auf ganz bestimmte Aspekte und Funktionen der Akte. Diese Aufmerksamkeitslenkung stellt insofern keine einseitige Beeinflussung dar, als sowohl positive als auch negative Aspekte angesprochen wurden. Die Tabelle 2 zeigt eindeutig, dass positive und negative Informationen zur ePA die Nutzungsabsicht beeinflussen...

Â

Dokumentinformationen zum Volltext-Download
Â Titel:

Was wissen die Betroffenen Ã¼ber die elektr. Gesundheitskarte?ArtikelÂ istÂ erschienenÂ in:
TelemedizinfÃ¼hrer Deutschland, Ausgabe 2009
Kontakt/Autor(en):

Diplom-Volkswirt Andreas Heinz
Diplom-Kauffrau Yasemin Mehmet
DM 16
54286 Trier
Tel.: +49 (0) 6 51 / 2 01 31 69
Fax: +49 (0) 6 51 / 2 01 26 45
heinzan@uni-trier.de
mehmet@uni-trier.deSeitenzahl:
3Sonstiges:

4 Tab. Dateityp/ -grÃ¶ÃŸe:PDF /Â Â 94,3 kBÂ Click&Buy-PreisÂ inÂ Euro:0,30

Â Rechtlicher Hinweis:

Ein Herunterladen des Dokuments ist ausschlieÃŸlichÂ  zum persÃ¶nlichen Gebrauch erlaubt. Jede Art der Weiterverbreitung oder Weiterverarbeitung ist untersagt. Â
Hier gehts zum Click&Buy-Download...

Allgemeine Infos zu Click&Buy finden Sie hier... Â