

# Was wissen die Betroffenen über die elektr. Gesundheitskarte?

Herausforderungen an die Öffentlichkeitsarbeit

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

## Ausgangslage

Der Rollout der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) beginnt in Kürze 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 Öffentlichkeitsarbeit die Umstellung von der bekannten Krankenversichertenkarte auf die eGK begleiten müssen. In Rheinland-Pfalz wird bereits seit November 2004 die e-Patientenakte Rheinland- Pfalz getestet und durch die Arbeitsgruppe angewandte Sozialforschung (agas) der Universität Trier wissenschaftlich begleitet. Die Forschungsarbeiten zu diesem Projekt liefern umfangreiche Erkenntnisse zu den Anforderungen an die Öffentlichkeitsarbeit. Im Jahr 2006 wurden dazu 284 Ärzte postalisch und kurz darauf 1.011 Versicherte telefonisch befragt. Die quantitativen Ergebnisse wurden 2007 durch 51 Interviews mit Projektteilnehmern ergänzt. In den Interviews befragten die Experten, dass der Kenntnisstand zur eGK und zur elektronischen Patientenakte (ePA), gelinde gesagt, noch sehr deutlich ausbaufähig ist. Tabelle 1 zeigt, wie gut Versicherte und Ärzte ihren Kenntnisstand zur eGK und ePA einschätzen.

Bei der Interpretation von Tabelle 1 ist zu beachten, dass ein Viertel der Versicherten sogar noch nie von der eGK gehört hat und entsprechend nicht aufgefordert wird. In unserer Befragung bewertet nur gut jeder zehnte Versicherte, der von der Gesundheitskarte gehört hat, den eigenen Informationsstand mit den Noten „sehr gut“ (ein Prozent) oder „gut“ (zehn Prozent). Dagegen schätzen anteilig fast viermal so viele Bürger ihren Kenntnisstand als „mangelhaft“ (41 Prozent) ein. Die durchschnittliche Benotung des Kenntnisstandes beträgt 4,0 auf einer Skala von 1 bis 5. Diese Bewertung ist unabhängig von Alter, Geschlecht oder sozialem Status. Aber selbst bei Ärzten liegt die Durchschnittsnote nur bei 3,6. Auch sie fühlen sich also insgesamt eher schlecht informiert.

Dementsprechend finden sich in den Kommentaren der Versicherten zur eGK falsche Vorstellungen über die Funktionsweise der Karte. Unbekannt war einigen Befragten zum Beispiel, dass die Patienten selbst bestimmen, welche Informationen in der ePA gespeichert werden dürfen und wer eine Zugriffsberechtigung für die Daten erhält. Von den 264 offenen Kommentaren, die die Befragten abgegeben haben, enthielt etwa ein Drittel Beschwerden über 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 flächendeckenden Rollout der eGK noch viele Missverständnisse auszuräumen sind. So haben in einigen Testregionen Versicherte ihre Krankenversichertenkarten vernichtet, weil sie glaubten, die eGK ersetze die Krankenversichertenkarte bereits in der Testphase vollständig. Da aber auch in den Testregionen nicht alle Ärzte und Apotheker mit der eGK arbeiten und Ausfälle der neuen Technik vorkommen können, muss die Krankenversichertenkarte parallel zur eGK betrieben werden.

## Information als Akzeptanzfaktor

Die Bedeutung von Informationen zur eGK kann nicht überschätzt werden, weil sie die Akzeptanz der freiwilligen Funktionen der eGK deutlich steigern können, 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 „Würden Sie die elektronische Patientenakte nutzen?“ 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 Beispiel ersparen Patienten für Hacke sicher ist und ob sie auch als Erinnerungssystem für Impfungen dienen soll. Einer Hälfte der Befragten wurde die Frage zur Nutzungsabsicht vor der Thematisierung möglicher Vor- und Nachteile gestellt, die andere Hälfte wurde erst danach zu ihrer Nutzungsbereitschaft gefragt. Dahinter stand die Überlegung, 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...

Ä

Dokumentinformationen zum Volltext-Download

Ä Titel:

Was wissen die Betroffenen über die elektr. Gesundheitskarte? Artikel ist erschienen in:  
Telemedizinführer 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.de  
Seitenzahl:  
3  
Sonstiges:

4 Tab. Dateityp/ -größe: PDF / 94,3 kB Click&Buy-Preis in Euro: 0,30

Rechtlicher Hinweis:

Ein Herunterladen des Dokuments ist ausschließlich zum persönlichen Gebrauch erlaubt. Jede Art der Weiterverbreitung oder Weiterverarbeitung ist untersagt.  
Hier gehts zum Click&Buy-Download...

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