

# Nutzerakzeptanz

Herausforderung Telemmedizin am Beispiel der elektronischen Gesundheitskarte

Ulf Gäßres

Einführung

Demnächst ist es soweit: Viele Versicherte werden in ihrem Briefkasten ein Anschreiben ihrer Krankenkasse finden, indem sie aufgefordert werden, ein Lichtbild für die neue elektronische Gesundheitskarte (eGK) abzugeben. Für viele Versicherte wird dies die erste Information zum Thema eGK sein.

Die Umsetzung der Telemmedizin ist eine große Herausforderung für das deutsche Gesundheitswesen. Bei dieser Umsetzung spielt die Einführung der eGK und des Heilberufsausweises (HBA) eine wesentliche Schlüsselrolle: Denn mit der eGK und dem HBA wird in Deutschland die Infrastruktur eingeführt, die die Basis für weitere Funktionen der Telemmedizin bilden kann. Mit beiden Karten lassen sich viele Aspekte der Telemmedizin – wie die Betreuung durch Telemonitoring und der Umsetzung der elektronische Patienten-, Fall- und Gesundheitsakte – umsetzen.

Ein wesentlicher Faktor für die gelungene Umsetzung technischer Lösungen ist die Akzeptanz bei den adressierten Nutzern. Ob telefonbasierte Sprachanwendungen, Navigationsgeräte oder eGovernment, viele dieser technischen Lösungen ringen um die Akzeptanz der jeweiligen Nutzer und damit um ihr „erlebtes“ als technische Lösung. Doch bei den genannten Beispielen die technische Lösung bereits vor und die bestehende oder mangelnde Nutzerakzeptanz ist in den meisten Fällen aufgrund einer Erfahrung begründet.

Anders bei der eGK: Hier steht die Frage im Mittelpunkt, wie sieht die bestehende Nutzerakzeptanz zur eGK aus, ohne das bereits eine praktische Erfahrung mit einer physikalisch vorhandenen Karte gemacht wurde. Denn die Aussagen der Ergebnisse in den Testregionen sind zur Zeit nicht repräsentativ.

Es geht an dieser Stelle also nicht um die Darstellung der Nutzerakzeptanz im Sinne der Entwicklung einer Anwendung oder eines Systems. Die wesentlichen Spezifikationen zur eGK und Telematikinfrastruktur (TI) liegen bereits vor. Es geht vielmehr um die Frage, wie die durch Medien und Multiplikatoren vermittelte Nutzerakzeptanz der eGK zur Zeit aussieht und wie sie zu bewerten ist. Des Weiteren wird daraus eine Handlungsempfehlung abgeleitet, wie man mit diesen Ergebnissen umgeht. Ziel ist, die Akzeptanz der eGK durch Aufklärung zu fördern.

Grundlage der Untersuchung sind Studien aus den Jahren 2004 bis 2008, die sich mit Fragen zur Nutzerakzeptanz der eGK beschäftigt haben. Hierbei stehen im Wesentlichen die Versicherten im Mittelpunkt der Betrachtung. Dies liegt zum einen daran, dass es zu der Akzeptanz bei den Leistungserbringern kaum Untersuchungen gibt und zum anderen daran, dass es kaum möglich ist, zwischen dem einzelnen Arzt und seiner jeweiligen Organisationszugehörigkeit zu unterscheiden. Auch die Haltung der Kostenträger soll an dieser Stelle nicht weiter untersucht werden, da die Kostenträger verpflichtet sind, den gesetzlichen Auftrag umzusetzen.

Die Gestaltung der Rahmenbedingungen der eGK befand sich von Anfang an im Spannungsverhältnis von Datenschutz und effektiver Nutzung der Technologie im Behandlungsalltag. Wie man mit diesem Spannungsverhältnis umgeht, ist eine der anspruchsvollsten Aufgaben im Gesamtprozess der eGK-Einführung.

Letztendlich soll aus den bisher gemachten Erfahrungen gelernt werden und Faktoren analysiert werden, die den Erfolg einer positiven Kommunikation zum Ziel haben.

Die eGK als Schlüssel zur Telemmedizin

Der Telemedizin liegt die Vorstellung zugrunde, dass Diagnostik und Therapie auch unter einer räumlichen oder zeitlichen Distanz stattfinden kann. Voraussetzung ist die effektive Kommunikation zwischen Ärzten, Apothekern und Patienten. Der Kommunikation fehlte es aber bisher an gemeinsamen Standards und Rechtsverbindlichkeiten. Mit Einführung der eGK auf Seiten der Patienten und des HBA auf Seiten der Leistungserbringer und der Telematikinfrastruktur (TI) sind nun die Rahmenbedingungen geschaffen, um der Telemedizin zum Durchbruch zu verhelfen.

Nach den bisherigen Plänen des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) und der gematik wird die eGK im Jahr 2009 in der Region Nordrhein eingeführt und wird danach sukzessive bei ca. 80 Millionen Versicherten die bisherige Krankenversichertenkarte ersetzen. Ein vorrangiges Ziel ist hierbei die Förderung des Informationsaustauschs zwischen den verschiedenen Akteuren des Gesundheitswesens. Der Informationsaustausch soll insbesondere durch einrichtungsübergreifende Informationsbereitstellung erfolgen und auf diese Weise unnötige Doppeluntersuchungen

und unverwünschte Wechselwirkungen von Medikamenten vermeiden. Die Patienten können mithilfe der eGK einen Gesamtüberblick über ihre Gesundheitsdaten erhalten und für den Notfall wichtige Daten auf der eGK hinterlegen. Des Weiteren soll das elektronische Rezept (eRezept) die Arzneimittelverordnungen nicht nur erleichtern, sondern auch wirtschaftlicher gestalten.

Die Ziele, die mit der Einführung der eGK verbunden sind, erhofft man sich so auch im Allgemeinen von der Telemedizin: Förderung der Vernetzung der Leistungserbringer, Verbesserung der Kommunikation, Abbau der Bürokratie, Erhöhung der Transparenz und Senkung der Kosten. Letztendlich soll hierdurch das gesamte deutsche Gesundheitswesen an Qualität, Effektivität und Effizienz gewinnen. Ein hervorragendes Beispiel für die gemeinsamen Ziele ist die Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA). In § 291a SGB V werden explizit die Inhalte der elektronischen Patientenakte definiert: „Daten über Befunde, Diagnosen, Therapiemaßnahmen, Behandlungsberichte sowie Impfungen für eine fall- und einrichtungsübergreifende Dokumentation über den Patienten“. Damit ist die ePA ein gutes Beispiel für die sektor- und institutionsübergreifende digitale Kommunikation und gilt als wesentlicher Baustein für mehr Information, Qualität, Transparenz und Wirtschaftlichkeit insbesondere in der integrierten Versorgung. Durch den Einsatz der ePA wird die ganzheitliche Betrachtung des medizinischen Behandlungsprozesses bei der integrierten Versorgung vom Hausarzt über Fachambulanz und stationärer Behandlung bis hin zur Pflegeeinrichtung bzw. Hauspflege deutlich. Die eGK wird somit zum Schlüssel zum Erfolg der Telemedizin.

### Nutzerakzeptanz neuer Technologien

Die elektronische Gesundheitskarte, der Heilberufsausweis und die Telematikinfrastruktur sind genau betrachtet aber lediglich die technischen Rahmenbedingungen zur Nutzung der Telemedizin. Das Gelingen des Gesamtprojekts Telemedizin hängt von der tatsächlichen Nutzung der Technik ab. Dies setzt voraus, dass die Technik die notwendige Nutzerakzeptanz aufweist.

Der Begriff Akzeptanz setzt eine Freiwilligkeit voraus und bedeutet somit mehr als ein passives Dulden. Der Begriff Akzeptanz beinhaltet also im allgemeinen Sprachverständnis ein positives Werturteil und bildet somit den Gegensatz zur Ablehnung. Bezogen auf den Einsatz neuer Technologien spricht man von Nutzerakzeptanz. Hierbei geht es aber nicht nur um die Akzeptanz der Technologie als solcher, sondern auch um die Gesetze, Regeln und Normen, die mit der Einführung der neuen Technologie verbunden sind. Neben dem § 291a SGB V - der die Einführung der eGK und der damit verbundenen Bedingungen genau beschreibt - sind dies auch die Regelungen der Selbstverwaltung im Gesundheitswesen und der Handhabung der elektronischen Gesundheitskarte im Alltag.

Wie die eGK im Alltag benutzt wird, kann heute noch nicht beurteilt werden, da die Karte bisher nur in einigen Testregionen ausgeben wurde. Dennoch gibt es heute bereits Meinungen zur eGK. Wenn man heute also von der Nutzerakzeptanz der eGK spricht, so handelt es sich um eine rein medienvermittelte Nutzerakzeptanz, da die Versicherten selbst noch keine praktische Erfahrung mit der eGK haben. Hinter vielen „Informationen“ zur eGK stehen natürlich auch politische Interessen und der Einfluss in der Wahrnehmung der eGK wird durch verschiedene Interessenslagen bestimmt.

Wenn von der Nutzerakzeptanz der eGK gesprochen wird, so bezieht sich dies im Wesentlichen auf drei Zielgruppen: Kostenträger, Leistungserbringer und Versicherte. Da die Kostenträger als gesetzliche Krankenkassen Körperschaften des öffentlichen Rechts sind, müssen sie den gesetzlichen Auftrag ausführen. Sie müssen insbesondere den aus § 291a Abs. 3 SGB V formulierten Auftrag zur Versicherteninformation umsetzen. Aus diesem Grund soll die Gruppe der Kostenträger als Zielgruppe im Folgenden nicht weiter betrachtet werden.

Die Leistungserbringer, im wesentlichen Ärzte, Krankenhäuser, Zahnärzte und Apotheker, stellen keine heterogene Gruppe dar. Sie unterteilen sich „je nach Organisationszugehörigkeit“ zu den Befürwortern oder zu den Verweigerern. So lehnt z. B. der Deutsche Ärztetag die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte in der bisher vorgelegten Form ab und fordert einen Teststop. Anders die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV): Deren Vorstand Ulrich Weigeldt, warnt sogar explizit vor einem generellen Stopp.

Konkret gibt es auf der einen Seite der Ärzteschaft die Hoffnung, dass Sie mithilfe der eGK eine bessere Information über den Zustand der Patienten erhalten. Es gibt aber auf der anderen Seite die Befürchtung, dass Sie mit einer Technologie konfrontiert werden, die noch nicht ausgereift ist, dass die gewohnten Arbeitsabläufe verzerrt werden und der Verwaltungsaufwand steigt. Auch auf Seiten der Versicherten finden sich diese gegensätzlichen Erwartungen: So besteht auf der einen Seite die Hoffnung, den Missbrauch einzudämmen und auf der anderen Seite die Befürchtung, dass alle Daten einsehbar sind...

Ä

Dokumentinformationen zum Volltext-Download

Ä Titel:

Nutzerakzeptanz Artikel ist erschienen in:

Telemedizinführer Deutschland, Ausgabe 2009

Kontakt/Autor(en): Ulf Goeres

BKK Bundesverband / spectrum

Kronprinzenstr. 6

45128 Essen

Tel.: +49 (0) 2 01 / 1 79 - 11 85

Fax: +49 (0) 2 01 / 1 79 - 26 11 85

GoeresU@bkk-bv.de

Seitenzahl:  
8 Sonstiges:

3 Abb. Dateityp: PDF / Größe: 194 kB / Click&Buy-Preis in Euro: 0,00

Rechtlicher Hinweis:

Ein Herunterladen des Dokuments ist ausschließlich zum persönlichen Gebrauch erlaubt. Jede Art der Weiterverbreitung oder Weiterverarbeitung ist untersagt.

Hier gehts zum freien PDF Download...