



Maßnahmen zur Förderung der Nutzerakzeptanz bei telematischen Anwendungen

IT – Trends „Medizin Health Telematics 2008“
3. – 4. September 2008
Congress Center Ost / Messe Essen



Agenda

- BKK BV / spectrum|K
- Definition und Fragestellung
- Studien zur Nutzerakzeptanz
- Akzeptanzmaßnahmen
- Zusammenfassung



BKK BV / spectrum|K



BKK BV / spectrum|K

Die BKK – Eine starke Gemeinschaft

- BKK BV Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung
- 169 Betriebskrankenkassen
- 8 Landesverbände
- 14 Millionen Versicherte
- Drittgrößte Kassenart der Gesetzlichen Krankenversicherung





BKK BV / spectrum|K

5

spectrum|K - Das BKK Gemeinschaftsunternehmen

- Gemeinschaftsunternehmen der Betriebskrankenkassen und BKK-Landesverbände
- spectrum|K ist die faktische Nachfolgeorganisation des BKK Bundesverbands
- 130 Betriebskrankenkassen
- Neun Millionen Versicherte
- Interessenvertreter und Dienstleister



6

Definition und Fragestellung



Definition und Fragestellung

7

Digitalisierung der Gesellschaft

- Digitalisierung des Gesundheitswesens durch Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) ist Teil eines umfassenden gesellschaftlichen Wandlungsprozesses
- Ziel ist die Optimierung der Kommunikation und der Prozesse hinsichtlich ihrer Effizienz und Wirtschaftlichkeit
- Wandlungsprozess ist geprägt durch eine zunehmende technische Komplexität



Definition und Fragestellung

8

Schlüssel zu telematischen Anwendungen

- Status: Fehlende Standards und Rechtsverbindlichkeiten bei telematischen Anwendungen
- Einführung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK), des Heiberufausweises (HBA) und der Telematikinfrastruktur (TI) schafft die Rahmenbedingungen, um der Telemedizin und telematischen Anwendungen zum Durchbruch zu verhelfen
- Ziele zur Einführung der Telematik decken sich mit denen der Telemedizin: Vernetzung der Beteiligten im Gesundheitswesen, Verbesserung der Kommunikation, Abbau der Bürokratie, Erhöhung der Transparenz und Senkung der Kosten



Definition und Fragestellung

9

Definition Akzeptanz (Wikipedia)

- „Akzeptanz (von lat. „accipere“ für annehmen, billigen, gutheißen) ist eine Substantivierung des Verbes akzeptieren, welches verstanden wird als annehmen, anerkennen, einwilligen, hinnehmen, billigen, mit jemandem oder etwas einverstanden sein. [...] Es wird deutlich, dass Akzeptanz auf **Freiwilligkeit** beruht. Darüber hinaus besteht eine aktive Komponente, was durch das Wort Toleranz ausgedrückt wird. Sie steht im **Gegensatz zum passiven Dulden**. Akzeptanz drückt ein **zustimmendes Werturteil** aus und bildet demnach einen Gegensatz zur Ablehnung.“



Definition und Fragestellung

10

Definition Akzeptanz

- Bezogen auf den Einsatz von Technologien - insbesondere neuer Technologien - spricht man von Nutzerakzeptanz
- Zur Nutzerakzeptanz gehört auch die Akzeptanz der Gesetze, Regeln und Normen, die mit der der Technologie verbunden sind
- Hierzu gehören insbesondere der § 291a SGB V, die Regelungen der Selbstverwaltung im Gesundheitswesen und die Handhabung der elektronischen Gesundheitskarte im Alltag



Definition und Fragestellung

Gegenstand der Untersuchung

- Zielgruppe: Versicherte
- Keine Aussagen über die Ergebnisse in den Testregionen
- Versicherte haben bisher keine praktische Erfahrung mit der eGK
- Nutzerakzeptanz der eGK ist rein medienvermittelt
- Fragestellung: Wie sieht die zur Zeit durch die Medien und Multiplikatoren vermittelte Nutzerakzeptanz zur eGK aus, wie ist diese zu bewerten und welche Maßnahmen lassen sich hieraus ableiten, um die Nutzerakzeptanz zu fördern



Studien zur Nutzerakzeptanz



Studien zur Nutzerakzeptanz

13

Studien

- 2004: Akzeptanzuntersuchung der elektronischen Gesundheitskarte, Bonsai Deutschland
- 2006: Die elektronische Gesundheitskarte: Bekanntheit, Einstellungen und Akzeptanz, Bertelsmann Stiftung
- 2006: Image- und Profilbefragung 2006, BKK Bundesverband/ACADEMIC DATA GmbH Essen
- 2008: Versichertenbefragung: Elektronische Gesundheitskarte, Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen/forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH



Studien zur Nutzerakzeptanz

14

Versichertenbefragung: Elektronische Gesundheitskarte

- Auftraggeber: Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen (SpiK)
- Auftragnehmer: forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH
- Grundgesamtheit der Umfrage: alle in Privathaushalten lebenden deutschsprachigen Personen ab 16 Jahre in der Bundesrepublik Deutschland, die zum Zeitpunkt der Befragung in einer gesetzlichen Krankenkasse als Mitglied versichert oder familienversichert waren



Studien zur Nutzerakzeptanz

15

Versichertenbefragung: Elektronische Gesundheitskarte

- Stichprobengröße: 2.009 Versicherte
- Auswahlverfahren: mehrstufige systematische Zufallsauswahl
- Erhebungsmethode: computergestütztes Telefoninterview (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens (forsa.omniTel®).



Studien zur Nutzerakzeptanz

16

Einstellung zur Einführung der eGK

- 70 Prozent der Befragten sind „eher für die Einführung der eGK“
- 25 Prozent sind der Meinung, sie sind „eher gegen die Einführung der eGK“
- 5 Prozent der Befragten sind „unentschieden“

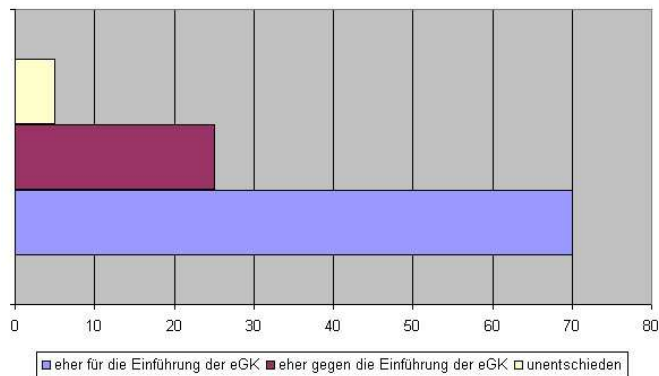
- Fazit: Vorwiegend positive Haltung zur Einführung der eGK



Studien zur Nutzerakzeptanz

17

Einstellung zur Einführung der elektronischen Gesundheitskarte



Studien zur Nutzerakzeptanz

18

Informationsstand zur elektronischen Gesundheitskarte

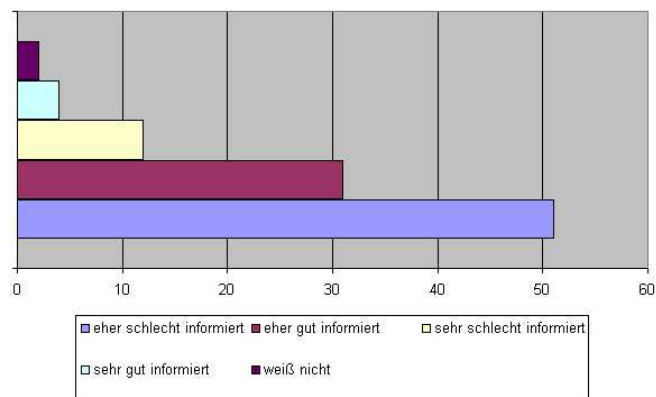
- 51 Prozent der Befragten fühlen sich "eher schlecht informiert"
- 31 Prozent sind der Meinung, dass Sie "eher gut informiert" sind
- 12 Prozent der Befragten fühlen sich "sehr schlecht informiert"
- 4 Prozent fühlen sich "sehr gut informiert"
- 2 Prozent der Befragten geben "weiß nicht" an

- Fazit: Hoher Informationsbedarf zur eGK



Studien zur Nutzerakzeptanz

Informationsstand zur elektronischen Gesundheitskarte



Studien zur Nutzerakzeptanz

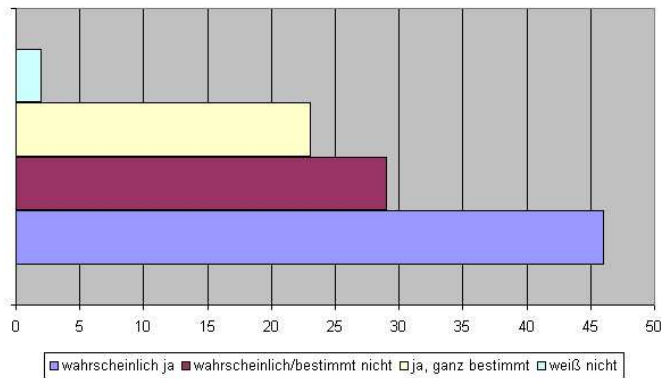
Bereitschaft zur Freigabe von Daten

- 46 Prozent sind „wahrscheinlich ja“ bereit, Daten freizugeben
- 29 Prozent der Befragten geben an „wahrscheinlich/bestimmt nicht“
- 23 Prozent sind sich mit „ja, ganz bestimmt“ sicher, Daten freizugeben
- 2 Prozent sind sich mit „weiß nicht“ noch nicht sicher
- Fazit: Hohe Bereitschaft Daten freizugeben



Studien zur Nutzerakzeptanz

Bereitschaft zur Freigabe von Daten unter Sicherheitsbedingungen



Akzeptanzmaßnahmen



Akzeptanzmaßnahmen

23

Akzeptanzmaßnahmen

- Fazit: Vorwiegend positive Haltung zur Einführung der eGK
Maßnahme: Nutzen der positiven Haltung zur proaktiven Kommunikation
- Fazit: Hoher Informationsbedarf zur eGK
Maßnahme: Aufbau eines Kommunikationskonzepts
- Fazit: Hohe Bereitschaft Daten freizugeben
Maßnahme: Förderung von Mehrwertdiensten



Akzeptanzmaßnahmen

24

Grundsätze der Kommunikationsmaßnahmen

- Herausforderung: Heterogene Zielgruppe mit unterschiedlichen Informationsbedürfnissen
- Ausgangspunkt: Blickwinkel des Verständnishorizont eines durchschnittlich begabten Bürgers
- Grundsatz: Abstriche vom Wahrheitsprinzip dürfen auch nicht im Interesse der Verständlichkeit erfolgen



Akzeptanzmaßnahmen

Kommunikationskonzept

- Aufbau eines Kommunikationskonzepts: Jeder Schritt der eGK-Einführung sollte mit entsprechenden Informationsmaßnahmen begleitet werden
- Versicherteninformation sollte bereits im Vorfeld der eGK-Ausgabe durch Artikel in Mitgliedszeitschriften, Informationsflyern, Plakaten in Geschäftsstellen und Praxen etc. zur Verfügung gestellt werden
- Anschreiben zum Lichtbild mit allgemein verständlicher Information zum Thema eGK und Lichtbild
- Versenden der eGK mit ausführlicher Information zu allen Aspekten der eGK



Akzeptanzmaßnahmen

Kommunikationskonzept

- Parallel hierzu sollten alle Medien - insbesondere die Websites - mit Informationen zur eGK ausgestattet werden
- Flankierende Maßnahmen zur Unterstützung des gesamten Kommunikationsprozesses: Benennung von Ansprechpersonen, Bereitstellung einer Hotline, Durchführung von Informationsveranstaltungen für die eigenen Mitarbeiter und Versicherten, Informieren der lokalen Presse etc.



Akzeptanzmaßnahmen

27

Akzeptanzförderung durch Mehrwertdienste

- Aufbau von Mehrwertdiensten im Kontext der eGK und der Telematikinfrastruktur
- Elektronische Gesundheitsakte (eGA): Verwaltung der persönlichen Gesundheitsdaten (Gesundheitsmanagement) im Unterschied zur elektronischen Patientenakte (ePA) liegt die eGA in der Hand des Versicherten und kann auch ohne HBA geöffnet und verwaltet werden



Akzeptanzmaßnahmen

28

Akzeptanzförderung durch Mehrwertdienste

- eKiosk: Computerterminal der - ähnlich einem EC-Automaten - über einen sog. Touchscreen per Hand zu bedienen ist und mit dessen Hilfe der Versicherte seine Daten einsehen und verwalten kann
- Entwicklung weiterer Mehrwertdienste im Dienste der Versicherten



Akzeptanzmaßnahmen

Nutzerakzeptanz und Datenschutz

- Thema Datenschutz steht in einem direkten Kontext zur Nutzerakzeptanz der eGK
- Hintergrund: Sensibilität der personenbezogenen Daten
- Prinzipien zum Datenschutz müssen von Anfang an kommuniziert werden
- Zielgruppe: Versicherte, Leistungserbringer, Kostenträger und Journalisten



Akzeptanzmaßnahmen

Dienstleistungsangebot des BKK BV / spectrum|K

- Veranstaltungen und Workshops
- Aktionsordner/CD mit Informationen zur Einführung der eGK und Muster und Vorlagen zur Versicherteninformation
- Entwicklung der Mehrwertdienste Elektronische Gesundheitsakte (eGA) und eKiosk
- Prozesshandbuch zu den kasseninternen Prozessen
- Hotline, E-Mail-Support, Newsletter etc.



Akzeptanzmaßnahmen

Probleme der Kommunikation

- Verschiebung des Einführungstermins der eGK
- Planung zur Einführung der freiwilligen Anwendungen
- Gefahr, dass man zu früh über Anwendungen informiert, die erst in einigen Jahren zur Verfügung stehen
- Folge: Enttäuschung bei den Versicherten, die den Erfolg der Akzeptanzmaßnahmen konterkarieren



Zusammenfassung



Zusammenfassung

33

Aus Fehlern lernen

- Entwicklung einer gemeinsamen Strategie, damit die eGK langfristig ein Erfolgsmodell wird, hierbei sollten alle Beteiligte frühzeitig eingebunden werden

Kommunikation macht sich bezahlt

- Der Nutzen der eGK sollte zielgruppenspezifisch kommuniziert werden



Zusammenfassung

34

Anpassung der Prozesse

- Parallel zur Einführung, muß die Aufbau- und Ablauforganisation bei allen beteiligten Akteuren angepasst werden

Potentiale erkennen

- Die Zukunft der Telematik und der Telemedizin liegt im Aufbau von Mehrwertdiensten



Haben Sie noch Fragen?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:
Ulf Göres
BKK Bundesverband
Kronprinzenstr. 6, 45128 Essen
Tel.: 0201 179-1185
E-Mail: goeresu@bkk-bv.de