

WS 6: Patienteninformationssysteme

Peter Hanke, Gesellschaft für Versicherungswissenschaft und –gestaltung e.V.

Einführend stellt der Moderator die Zielvorstellungen dar. Danach ist über den aktuellen Sachstand von Patienteninformationssystemen zu berichten, der fachliche Horizont zu erweitern und Perspektiven für die Zukunft zu erhalten. Es gibt eine Vielzahl unterschiedlicher Anbieter von Patienteninformationssystemen, darunter kommerzielle Anbieter, Kostenträger, Leistungserbringer, der Pharmaindustrie u.a.

Die Bewertung der Informationen durch den Nutzer fällt je nach dessen Interessenlage sehr unterschiedlich aus. Die Patienten sind die hauptsächlichen Nutzer von Gesundheitsinformationen. Sie wollen uneingeschränkten Zugriff auf diese Informationen haben.

Barrierefreies Webdesign / eHealth ohne Barrieren

- ◆ Barrierefrei sind Webseiten, die von allen Benutzern **gelesen** und **bedient** werden können.
- ◆ Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) – Forderungen für barrierefreien Zugang bedeutet
 - ↳ Zugang ohne Barrieren
 - ↳ Informationen ohne Behinderung lesen und gestalten
- ◆ Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV) enthält konkrete Anforderungskriterien

Problem: das BGG bindet ausschließlich Öffentliche Stellen. Mit privaten Anbietern können nur Zielvereinbarungen abgeschlossen werden.
- ◆ Der Großteil der Internetnutzer unterliegt in gewissem Umfang Einschränkungen/Barrieren. Diese Einschränkungen können technischer, kognitiver oder motorischer Art sein, auf Umgebungseinflüssen beruhen oder sind auf eine Behinderung zurückzuführen.
- ◆ Wer ist behindert / wer hat Einschränkungen?
 - ↳ Blinde, Seh- und Hörbehinderte
 - ↳ Menschen mit kognitive Einschränkungen
 - ↳ Menschen mit motorischen Einschränkungen
- ◆ Die barrierefreie Gestaltung von Webseiten verbessert die Interaktion, macht Informationen besser abrufbar, erschließt größere Benutzergruppen und erhöht die Akzeptanz.
- ◆ Ein barrierefrei gestalteter Internetauftritt bedeutet **keinen** höheren Arbeits- oder Kostenaufwand bzw. schlechtes, rein textbasiertes und damit unattraktives Design.
- ◆ Neben rein technischen Fragen sind auch inhaltliche Aspekte bei der Planung und Gestaltung eines barrierefreien Internetauftritts entsprechend zu berücksichtigen. Kompensatorische Techniken sind zu nutzen.

Bericht

- ◆ Ein barrierefreier Internetauftritt, verbunden mit guten Schulungen und Materialien schafft Vertrauen bei den Menschen mit Behinderung.
- ◆ Patienteninformationssysteme ersetzen keinen persönlichen Arzt Kontakt.

Patienteninformationssysteme aus der Nutzerperspektive

- ◆ Darstellung des Portals „www.gesundheit.nwr.de“
- ◆ Plattform für offizielle nicht-kommerzielle Informationsanbieter im Aufbau
 - ↳ virtuelle Pforte zu Gesundheitsinformationen
 - ↳ Informationen über Leistungserbringer und Kostenträger
- ◆ Zielführend sind neben Aktualität, Professionalität, Qualität und Transparenz der Informationen die Nutzer-Orientierung für die Akzeptanz
- ◆ Verschiedene Untersuchungen haben ergeben:
An Gesundheitsinformationen Interessierte nutzen häufig und umfangreich das Internet mit den Themenschwerpunkten
 - Ärzte-Suche,
 - Medikamenten-Informationen sowie
 - persönliche und strukturelle medizinische Informationen
- ◆ Fragen wurden gestellt zu den Maßnahmen der Qualitätssicherung und der Zahl der Nutzer des Portals www.gesundheit.nwr.de
 - ↳ Qualitätssicherung erfolgt durch Informationslieferanten
 - ↳ Durchschnittlich 1.000 Nutzer pro Tag

Stand der Arbeiten im Aktionsforum Gesundheitsinformationssysteme (afgis)

- ◆ Ziele von afgis (jetzt: „afgis e.V.“; bisher 171 Kooperationspartner)
 - ↳ Qualität, Zugänglichkeit, Nutzbarkeit
 - ↳ Transparenzkriterien
 - ↳ Netzstruktur ist für Patienteninformationssysteme notwendig
- ◆ Rechtlicher Rahmen nach EU-Recht (KOM 2002/667)
 - ↳ Transparenz und Ehrlichkeit
 - ↳ Urheberschaft
 - ↳ Geheimhaltung und Datenschutz
 - ↳ Aktualisierung von Informationen
 - ↳ Verantwortlichkeit
 - ↳ Zugänglichkeit (Accessibility, Usability)
- ◆ afgis strebt Qualitätskontrolle, -prüfung und Qualifizierung als zusätzliche Aufgaben an
- ◆ **Ausblick:**
 - ↳ Verein für ist weitere Partner geöffnet
 - ↳ Angebot von Schulungen
 - ↳ Vision – eine Akademie gründen

Bericht

Information durch unabhängige Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung – Modellvorhaben gem. § 65 b SGB V

- ◆ Gesundheitspolitische Zielvorstellungen des Gesetzes
 - ↳ Patientensouveränität erhöhen
 - ↳ Verbraucherschutz schaffen
- ◆ Unterstützt und untersucht werden Beratungsangebote mit nichtkommerziellen Zielen; derzeit 30 Projekte in Deutschland
- ◆ Erkenntnisse:
 - ↳ Beratungslandschaft bewegt sich in die gewünschte Richtung
 - ↳ hohes Engagement der Projekte
 - ↳ Chatrooms und eMail-Beratung werden angeboten
 - ↳ großer Schwerpunkt sind Informationen zur Qualität
 - ↳ Internet-Projekte sind untereinander verlinkt
- ◆ Herausforderungen der Zukunft
 - ↳ Datensicherung bei eMail verbessern
 - ↳ Barrierefreiheit realisieren
 - ↳ Erhöhung der Nutzerfreundlichkeit
 - ↳ Projektbefragung wird erfolgen
- ◆ Weiterentwicklungsbedarf
 - ↳ strengere Aufgabenkonkretisierung
 - ↳ Zielklärung der Projektarbeit
 - ↳ Zugänglichkeit der Angebote verbessern
 - ↳ Querschnittsprojekt - Qualitätssicherung fehlt
- ◆ **Ausblick**
 - ↳ erste Hinweise für systematische Weiterentwicklung der Patientenberatung
 - ↳ Integration in die bestehenden Versorgungssysteme
 - ↳ stärkere Vernetzung der Anbieter
 - ↳ Verstetigung der Angebote mit gesicherter Finanzierung

Das Informationsangebot von GesundheitsScout24

- ◆ Größter Dienstleister für gesetzliche und private KV:
Angebot für über 30 Mio. Versicherte
- ◆ 30 Fachärzte; über 250 Mitarbeiter davon über 150 Mitarbeiter im Callcenter von 7.00 – 22.00 Uhr; ca. 4.000 – 8.000 Calls/Tag im Durchschnitt
- ◆ Beratungsaufgaben werden im Namen von Krankenkassen wahrgenommen
- ◆ Aufgaben-/Leistungs-Überblick:
 - ↳ Demand Management
 - ↳ Disease Management
 - ↳ Leistungsfragen
 - ↳ Internet-Services
 - ↳ Services für Versandapotheken
 - ↳ Services für Kliniken

Bericht

- ◆ am meisten werden Strukturinformationen nachgefragt:
z. B. wo finde ich einen guten Arzt für?
- ◆ sehr aufwändig ist die Einzeldatenerhebung über Ärzte, Apotheken nach
Selbstauskunft und deren Pflege
- ◆ umfassende Qualitätssicherung ist nach Ansicht von GesundheitsScout für
Internet-Auftritte unbezahlbar und nicht wirtschaftlich
- ◆ Folgende Fragen wurden gestellt:
 - ↳ Gibt es neben Leistungserbringerbefragungen auch Patientenbefragun-
gen?
⇒ sind künftig geplant.
 - ↳ Wie finanziert sich GesundheitsScout24?
⇒ Finanzierung wie Autoscout oder Immobilienscout durch private Initia-
tive
 - ↳ Welche Versichertendaten stehen Gesundheitsscout für Versichertenan-
fragen und –beratung zur Verfügung?
⇒ Beratung nur auf Grund der Daten, die bei der jeweiligen Krankenkas-
se verfügbar sind.
⇒ Für die Ärzte, auch in der telefonischen Beratung, über Gesund-
heitsScout gilt die allgemeine ärztliche Schweigepflicht.