

Digitale Gesundheitskompetenz: Eine Bedarfsermittlung bei Versicherten der AOK Nordost

Hintergrund

- Immer mehr an Bedeutung gewinnen **gut informierte Versicherte**, die sich fundierte eigene Meinungen zu Gesundheitsthemen bilden und sicher die Angebote und Leistungen des deutschen Gesundheitssystems nutzen können.
- Deshalb sollte es im Interesse der Kranken- und Pflegekassen liegen sich mit **digitalen und analogen Angeboten** auseinanderzusetzen und Versicherten gezielt beim Aufbau ihres individuellen Gesundheitswissens und Gesundheitskompetenz zu unterstützen.
- Es gibt **Versorgungsthemen**, wie z. B. die Pflege von Angehörigen, die neben Informationen, Beratungen und praktischen Anleitungen durch z. B. **Pflegefilme** (www.aok-pfiff.de), ganz neue Möglichkeiten der Versorgung von Menschen in der Häuslichkeit ermöglichen.
- Digitale Lösungen sind zudem existentiell wichtig für die **Sicherstellung** der Versorgungsstruktur **im ländlichen Raum**.
- Daher ist **digitale Gesundheitskompetenz** eine **Schlüsselfähigkeit** bei der Nutzung moderner Gesundheitswelten.
- Die **AOK Nordost** bietet ihren Versicherten bereits **über 30 innovative digitale Lösungen** an, welche **digitale Gesundheitskompetenz als Schlüssel** zukünftig berücksichtigen soll.

Ergebnisse

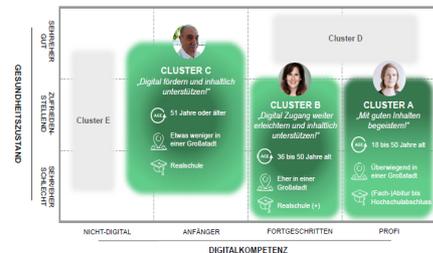
Stichprobe

- Experteninterviews der AOK Nordost Mitarbeiter n=14, Literaturrecherche von externen Studien n=3, explorative Versicherteninterviews n=21, strukturierte Online-Versichertenumfrage n=400 davon n=186 Versicherte der AOK Nordost und n=214 Fremdversicherte
- Grundgesamtheit sind gesetzlich versicherte Personen im Alter von mindestens 18 Jahre aus Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern
- Clustering nach Alter, Geschlecht, Wohnort, Schulabschluss, Gesundheitszustand und selbsteingeschätzter Digitalkompetenz

Bedarfe

- Befragte zeigen sich recht zufrieden mit ihrem aktuellen Gesundheitszustand
- Bei der Erhaltung der Gesundheit wird sich eher auf einige wenige Dinge konzentriert
- Je jünger die Versicherten, desto vertrauter der Umgang mit digitalen Medien
- Gesundheitsbezogene Informationen sind mehrheitlich überwiegend leicht zu suchen und werden gut verstanden
- Beurteilungen der Glaubwürdigkeit und direkte Anwendung sowie Umsetzungen im Alltag von Gesundheitsinformationen gestaltet sich problematischer
- Mehrheit der Befragten haben keine Erfahrungen mit Online-Lernangeboten; jüngere Befragte können sich vorstellen Online-Lernangebote zu Gesundheitsthemen zu nutzen
- Präferenz liegt auf Inhalte, die einen engen Bezug zu Krankheiten bzw. Gesunderhaltung haben
- Anforderungen sind: einfache Usability, bedarfsgerechte Informationen und Informationsvermittlung, Lerdauer von max. 30 min., Nutzung auf verschiedene Endgeräte

Steigerung und Befähigung der Kompetenz



Es wurden **drei Versichertengruppen** identifiziert und ausgewählt, an deren Bedarfe die AOK Nordost sich in der Weiterentwicklung von digitalen Medien zukünftig orientieren möchte.

Definition: Die (digitale) Gesundheitskompetenz der AOK Nordost umfasst neben der Fähigkeit, zum Aufbau der eigenen Gesundheitskompetenz digital verfügbare Informationsquellen systematisch zu erschließen, insbesondere auch die Kompetenz, sich zu gesundheitsrelevanten digitalen Angeboten und Services unterschiedlicher Akteure im Gesundheitssystem zu informieren und diese souverän zu nutzen.

Fragestellung und Methoden

Ziele des Forschungsvorhabens

- Es galt den **Bedarf der Versicherten** zu verstehen und zu kategorisieren sowie
- den Anspruch der AOK Nordost gerecht zu werden, die **digitale Gesundheitskompetenz** ihrer Versicherten systematisch zu **steigern** und sie zu **befähigen**, digitale Angebote souverän in ihrem Alltag zu nutzen.

Fragen

- Was ist eigentlich digitale Gesundheitskompetenz? Gibt es gesetzliche Grundlagen? Was sind wissenschaftliche Erkenntnisse? Gibt es praktische Beispiele, die bei einer Definition hilfreich sind, wie z. B. Präventionsmaßnahmen / Pflegekompetenzen?
- Welches Verständnis hat die AOK Nordost von digitaler Gesundheitskompetenz für sich und ihren Versicherten?
- Was nutzen und brauchen die Versicherten? Wie lernen Erwachsene? Wie kann digitale Gesundheitskompetenz erlernt werden?

Erhebungsmethoden

- Experteninterviews der AOK Nordost Mitarbeiter (Versorgungsmanagement, Prävention, Pflege, Markt, Digitales Innovationsmanagement, Personalentwicklung, Kontaktcenter) zum digitalen Gesamtangebot, Kundensegmentierung sowie Lernbedarfe und Formate
 - Literaturrecherche zu externen Studien, um Kompetenzbedarf und –interessen spezifisch zu erfassen
 - Explorative Versicherteninterviews in AOK-Servicecenter in Brandenburg und Berlin-Wedding zu den Themenbereichen Demographie, Gesundheitskompetenz und Lernen
 - Strukturierte Online-Versichertenumfrage zu folgenden Themen:
 - Alter, Geschlecht, Krankenkasse, soziodemographische und -ökonomische Daten z. B. großstädtisch, ländlich
 - Gesundheitszustand, Umgang mit Gesundheit und Krankheit, digitale Kompetenz
 - Gesundheitskompetenz, z. B. „Wie gut kennen Sie sich mit Gesundheitsthemen aus?“
 - Digitales Lernangebot der Krankenkasse, z. B. „Haben Sie schon einmal einen Online-Kurs belegt?“
 - Erweitertes Informationsangebote der Krankenkasse zu Gesundheitsthemen, z. B. „In welcher Form konsumieren Sie am liebsten Gesundheitsinformationen?“
- Stichprobenauswahl im Geschäftsgebiet der AOK Nordost im Sommer 2018
- Online-Befragung mit dem Panel „norstat“
- Begleitung durch „agiles“ Steuergremium und Projektgruppe
- Sammlung vorhandener Angebote, Selbstversuche mit Gesundheits-Apps, Erfahrungsaustausch über z. B. YouTube und Gaming
 - Einführung von Hilfskonstruktionen wie Definitionen, Kategorisierung von Begrifflichkeiten z. B. Kompetenzaufbaustufen nach „SVEN“ und den Dimensionen (Versichertensegment, Kompetenzaufbaustufen, Themenfelder)

Diskussion zur praktischen Umsetzung der Ergebnisse

Förderung von Gesundheitskompetenz

- Wie können bei aktuellen und künftigen digitalen Themen und Anwendungen die **Potenziale**, aber auch bestehende **Hürden** von digitalen Medien für Versicherte ausreichend berücksichtigt werden?
- Soll Gesundheitskompetenz als **inhaltliche/thematische Kompetenz** künftig mit **flankierenden Kompetenzen** wie Bedienungs- und Systemkompetenz berücksichtigt werden?
- Welche **digitalen Lösungen** sind geeignet um **besondere Zielgruppen**, wie z. B. Pflegenden Angehörige zum Thema Pflegekompetenz zu befähigen?
- Soll es der AOK Nordost **zukünftig konsequent** die spezifische Bedarfsdefinition anhand der Personas unter Berücksichtigung der drei Dimensionen sowie der Kompetenzaufbaustufen nach „SVEN“?

Herausforderung „positive Nutzenerfahrung schaffen“

- Gelingt es der AOK Nordost die **Nutzerfreundlichkeit durch Kompatibilität** sowie Übertragbarkeit der Lernstände auf diversen Endgeräten?
- Soll die AOK Nordost zukünftig alle **Informationen** auf die Nutzerbedürfnisse **individualisieren**?
- Sollen Themen zu Krankheit und Gesundheit als **digitale Lerninhalte** nutzbar gemacht werden?
- Ist die Lösung zur Förderung von Gesundheitskompetenz die digitale Nutzung **laienverständlicher Informationssprache** mit einem Mix aus Text, Videos, Grafiken, Quiz und Spielen?

Fazit

- Bei der Förderung von Gesundheitskompetenz müssen die sehr unterschiedlichen digitalen Kompetenzen und die vielfältigen Interessen der Versicherten immer berücksichtigt werden.
- Das gelingt nur mit einer Orientierung, wie sie hier durch die Entwicklung von Zielgruppen und ihren Kompetenzen heraus gearbeitet wurde.
- Bei der Entwicklung von innovativen Versorgungslösungen müssen die Potenziale, aber auch die Grenzen von Digitalisierung durch Krankenkassen, weiter intensiv diskutiert und berücksichtigt werden.
- Durch gezielte, umfassende und individuelle Informationsthemen und Aufklärungsangebote will die AOK Nordost Versicherte im Gesundheitswesen beim lernenden souveränen Umgang mit digitalen Angeboten intensiv unterstützen.
- Die digitale Gesundheitskompetenz als Schlüsselfähigkeit muss ständig weiterentwickelt und gefördert werden.

Weiterführende Literatur

- Schaeffer, D. et al. (2016) Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland. Ergebnisbericht. Bielefeld, Universität Bielefeld.
- Schachinger, A. (2018) EPatient Survey 2018: Zielgruppen-daten zu Gesundheits-Surfern und digitalen Patienten. Berlin, EPatient RSD GmbH.
- Heute und Morgen (2018) GKV-Trendstudie: Digitalisierung in der GKV – Was sich Mitglieder an digitalen Lösungen von ihrer Kasse wünschen. Köln, Heute und Morgen GmbH.

