

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

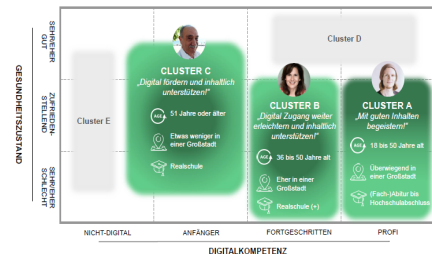
Stichprobe

- 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.

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.
-