

Elektronische Patientenakte: nutzerfreundliche Gestaltung kann Vertrauen erhöhen

Studie zeigt, dass nicht nur technische Sicherheitsstandards, sondern auch Faktoren wie verständliche Inhalte, gute Bedienbarkeit und einfacher Zugang zum Kundenservice die Akzeptanz beeinflussen

In Deutschland haben Patient*innen laut Patientendatenschutzgesetz die volle Kontrolle über ihre Gesundheitsdaten. Sie entscheiden also selbst, welche Informationen gespeichert, geteilt oder gelöscht werden sollen. Dennoch fehlt vielen Menschen das Vertrauen in die elektronische Patientenakte (ePA), die derzeit deutschlandweit eingeführt wird.

Eine aktuelle Studie unter der Leitung von Niklas von Kalckreuth und Prof. Dr. Markus Feufel vom Fachgebiet Arbeitswissenschaft der TU Berlin zeigt, welche Faktoren das Vertrauen der Nutzenden stärken – und welche es untergraben.

Was Zweifel weckt

Im Rahmen einer Interviewstudie interagierten Teilnehmende mit einem realitätsnahen Prototyp der ePA und wurden anschließend zur deren Vertrauenswürdigkeit befragt. Die Ergebnisse zeigen: Vertrauen entsteht nicht allein durch das Einhalten von technischen Sicherheitsstandards – es entsteht auch durch ein ansprechendes, nutzerfreundliches Design und verständliche Inhalte sowie eine gute Bedienbarkeit und positive Nutzungserfahrung.

„So signalisiert ein professionelles, modernes Erscheinungsbild der ePA Verlässlichkeit, während ein verwirrendes, unübersichtliches Layout oder auffällige Rechtschreibfehler Zweifel daran wecken. Die Nutzerinnen und Nutzer assoziieren solche Mängel also nicht nur mit schlechter Gestaltung. Wenn Buttons nicht funktionieren oder Informationen widersprüchlich dargestellt werden, wird das auch als Zeichen mangelnder Sorgfalt gewertet – und führt zu Misstrauen gegenüber dem gesamten System“, sagt Niklas von Kalckreuth, wissenschaftlicher Mitarbeiter am Fachgebiet.

Auch inhaltlich ist Transparenz zentral: Informationen sollten klar formuliert, gut strukturiert und frei von Fachjargon sein. Lange Schachtelsätze oder schwer auffindbare Hinweise wirken abschreckend. Ebenso wichtig: einfache, intuitive Möglichkeiten zur Datenverwaltung. Die Nutzenden wünschen sich eine vollständige Übersicht über gespeicherte Daten, klar erkennbare Optionen zum Teilen oder Löschen und leicht zugängliche Privatsphäre-Einstellungen. Wenn diese Möglichkeiten fehlen, äußerten die Studien-Teilnehmenden die Sorge, dass die Entwickler*innen der ePA eventuell Informationen vorenthalten oder verstecken wollen. In der Folge kann das Vertrauen in die ePA sinken.

„Chatbots wurden eher kritisch gesehen“

Nicht zuletzt spielt der einfache Zugang zum Kundenservice eine zentrale Rolle: „Viele Befragte nannten eine gut sichtbare Telefonnummer oder einen direkten Kontaktweg als wichtiges Vertrauenssignal – Chatbots wurden dagegen eher kritisch gesehen, weil die Befragten einen direkten Kontakt zu Menschen bevorzugen“, so Niklas von Kalckreuth.

Zusammengefasst zeigt die Studie: Was die Nutzenden auf den ersten Blick sehen und erleben – vom

visuellen Design bis zum Support – beeinflusst maßgeblich, ob sie einer ePA-App ihre sensiblen Daten anvertrauen. Um die Akzeptanz der ePA zu fördern, müssen Anbieter deshalb nicht nur technisch für Sicherheit sorgen, sondern diese Sicherheit auch durch nutzerfreundliche Gestaltung sichtbar und erfahrbar machen.

Weiterführende Informationen:

Die Studie „Trustworthiness of the electronic health record in Germany: an exploratory, user-centered analysis“: <https://www.frontiersin.org/journals/digital-health/articles/10.3389/fdgth.2025....>