
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Motivation	2
1.2	Ziel der Arbeit	3
1.3	Methodischer Ablauf der Arbeit	4
2	Hintergrund	7
2.1	Gesundheitsversicherung in Deutschland	7
2.1.1	Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)	8
2.1.2	Private Krankenversicherung (PKV)	9
2.1.3	Menschen ohne Krankenversicherung	10
2.2	Versorgung von Menschen ohne Krankenversicherung	11
2.2.1	Gruppierung	11
2.2.2	Barrieren	14
2.2.3	Folgen von Nichtversicherung	14
2.2.4	Zugang zur Versorgung	15
2.2.5	Fazit für die Versorgung	17
3	Technische Grundlagen	19
3.1	Gesundheitsplattformen	20
3.2	Gesundheitsportale	22
3.3	Verwandte Arbeiten	23
3.4	Fazit für die Entwicklung	28

4	Datenerhebung im Feld	29
4.1	Beschreibung der Stichprobe	30
4.2	Ergebnisse der Datenauswertung	31
4.2.1	Charakteristika	32
4.2.2	Aktueller Versorgungsprozess	33
4.2.3	Kommunikationsprozesse	34
4.2.4	Herausforderungen	34
4.2.5	Digitale Anwendungen	36
4.2.6	Sekundärer Versorgungsprozess	37
4.3	Fazit der empirischen Datenerhebung	38
5	Analysen	39
5.1	Benutzer:innenanalyse	39
5.2	Prozess- und Aufgabenanalyse	44
5.3	Kontextanalyse	52
5.4	Anforderungen	54
6	Konzeption eines Kollaborationsportals	59
6.1	Formative Evaluation des Prototyps	62
6.1.1	Durchführung der formativen Evaluation	62
6.1.2	Ergebnisse der formativen Evaluation	63
6.1.3	Fazit der formativen Evaluation	64
6.2	Zweite Iteration der Konzeption	64
6.2.1	Beschreibung der Benutzungsschnittstelle	64
6.2.2	Beschreibung der Funktionalitäten	65
7	Summative Evaluation des Prototyps	77
7.1	Ziel der summativen Evaluation	77
7.2	Methodik	78
7.3	Rekrutierung, Sampling und Stichprobe	78
7.4	Ergebnisse	80
7.5	Diskussion der Ergebnisse	85
8	Limitationen der Arbeit	89
9	Zusammenfassung und Ausblick	91
9.1	Ausblick	92
9.2	Abschließendes Fazit	93
	Glossar	95
	Literaturverzeichnis	97