

Katharina Hangama Wahedi

Dr. med.

Can an online platform help to identify and respond to deficits in rural health care? A mixed-methods evaluation from Guatemala“

Fach/Einrichtung: Public Health

Doktorvater: Prof. Dr. med. Albrecht Jahn

Diese Arbeit befasst sich mit dem Projekt einer guatemaltekischen zivilgesellschaftlichen Organisation, dem „Centre for the studies of Equity and Governance in Health Systems“ (CEGSS). Im Rahmen dieses Projektes wurde eine Internetseite entwickelt, um Berichte und Beschwerden zur Gesundheitsversorgung zu sammeln und darzustellen, insbesondere solche der ländlichen und indigenen Bevölkerung. Die verwendete Software USHAHIDI nutzt verschiedene Quellen, unter anderem eine spezifische Schnittstelle für die Verwertung des Inhalts regulärer SMS, um Informationen zu gewinnen. Die so entstandene Website wurde im August 2014 unter vigilanciaysalud.com/plataforma in Betrieb genommen. Die Zielstellungen dieser Studie waren zum Ersten die Beschreibung des Ausmaßes der Nutzung der Website von August 2014 bis April 2015, zum Zweiten die Identifizierung von Faktoren und Haltungen der Akteure, welche die Benutzung der Plattform beeinflusst haben, und zum Dritten die Dokumentation der Kooperationen und des Datenaustausches zwischen der Plattform, dem CEGSS und anderen teilnehmenden Institutionen und Akteuren.

Die Studie wurde nach dem ‚Mixed-Methods‘ Prinzip durchgeführt: Die von der Plattform registrierten Beschwerden wurden mit deskriptiver Statistik analysiert. Qualitative Daten wurden während der Feldarbeit von Januar bis Mai 2015 gesammelt. Dazu wurden u.a. 23 ausführliche, semi-strukturierte Interviews mit 23 wichtigen Akteuren (‚key informants‘) durchgeführt.

Insgesamt registrierte die Plattform 228 Beschwerden, davon beschreiben mehr als zwei Drittel einen Mangel an Medikamenten oder medizinischem Zubehör. Die Herkunftsorte der Beschwerden waren sehr heterogen verteilt. Ein Zusammenhang zwischen Anzahl der Workshops in einer Region und der von dort ausgehenden Beschwerden ließ sich nicht feststellen. Es gab bis zu 100 Beschwerden pro Monat, aber auch Monate ohne Beschwerden. Die befragten Bürger waren der Technologie gegenüber positiv eingestellt, hatten aber Schwierigkeiten beim Versenden korrekter SMS. Durch Workshops konnten diese Probleme verringert werden, bestimmte Grundvoraussetzungen waren jedoch unabdingbar, um ein erfolgreiches Versenden konkreter Nachrichten zu erlernen: Empfang und Guthaben auf dem Handy und vorherige Erfahrungen mit Mobiltelefonen sind essentiell. Obwohl die intrinsische Motivation der Bürger sich zu beschweren hoch war, hielten mangelnde Rückmeldung auf die Nachrichten, die generelle Angst vor Beschwerden und juristischen Konsequenzen die Bürger von Beschwerden ab. Es stellte sich heraus, dass die Leiter der Gesundheitsdistrikte, welche

laut den festgelegten Prozessen Benachrichtigungen von relevanten Beschwerden hätten bekommen sollen, zu Beginn noch nichts von der Plattform wussten, im Verlauf aber Interesse an einer Kooperation zeigten. Die befragten NGOs beschrieben eine generelle Unterstützung der Plattform und zeigten spezifische Probleme der Datenverarbeitungsprozesse auf, welche ihrer Ansicht nach verbessert werden sollten.

Diese Ergebnisse zeigen, dass die Erweiterung einer Internet-Plattform mit Hilfe von SMS-Technologie ein enormes Potential hat die Vorteile von online-Kommunikation, wie zum Beispiel die Möglichkeit, Daten schneller zu teilen und zu verschicken, auf Populationen mit wenig oder keinem Zugang zu Internet ausweiten kann. Die Studie zeigt, dass die technischen Voraussetzungen generell vorlagen. Viele Probleme wurden basierend auf den Ergebnissen dieser Studie und eigenen Erfahrungen des CEGSS bereits angegangen, weitere Problemstellungen beinhalten u.a. die Kosten von SMS-Nachrichten für die Bürger zu decken, entweder durch die Rückerstattung der Kosten oder kostenlose Nachrichten, eine effektive Strategie zur Löschung von Testnachrichten zu entwickeln und ein Protokoll für die Administration der Website zu schreiben.

Vor allem muss die Verbesserung der Informationsweiterleitung im Vordergrund stehen. Institutionen wie die „Verteidiger Indigener Frauen“ zeigten sich zwar bereit auf Beschwerden zu reagieren. Damit dies jedoch passieren kann, muss Vertrauen zwischen den betroffenen Bürgern, den beteiligten Institutionen und dem CEGSS aufgebaut werden. Straffreiheit, Gesetzeslosigkeit und ein generelles Misstrauen der Bürger gegenüber dem Justizwesen schränken jedoch die Bereitschaft der Bürger Nachrichten an die Plattform zu schicken ein. Nur wenn Mängel kontinuierlich von Bürgern und Gemeinden angeprangert werden, können diese auch systematisch angegangen werden, welches wiederum den Bürgern Anreiz bietet die Plattform zu nutzen.

Eidesstattliche Versicherung

Bei der eingereichten Dissertation zu dem Thema: „Can an online platform help to identify and respond to deficits in rural health care? A mixed methods evaluation from Guatemala“ handelt es sich um meine eigenständig erbrachte Leistung.

Ich habe nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich keiner unzulässigen Hilfe Dritter bedient. Insbesondere habe ich wörtlich oder sinngemäß aus anderen Werken übernommene Inhalte als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit oder Teile davon habe ich bislang nicht an einer Hochschule des In- oder Auslands als Bestandteil einer Prüfungs- oder Qualifikationsleistung vorgelegt.

Die Richtigkeit der vorstehenden Erklärungen bestätige ich.

Die Bedeutung der eidesstattlichen Versicherung und die strafrechtlichen Folgen einer unrichtigen oder unvollständigen eidesstattlichen Versicherung sind mir bekannt. Ich versichere an Eides statt, dass ich nach bestem Wissen die reine Wahrheit erkläre und nichts verschwiegen habe.

Eidesstattliche Versicherung

Bei der eingereichten Dissertation zu dem Thema: „Can an online platform help to identify and respond to deficits in rural health care? A mixed methods evaluation from Guatemala“ handelt es sich um meine eigenständig erbrachte Leistung.

Ich habe nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich keiner unzulässigen Hilfe Dritter bedient. Insbesondere habe ich wörtlich oder sinngemäß aus anderen Werken übernommene Inhalte als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit oder Teile davon habe ich bislang nicht an einer Hochschule des In- oder Auslands als Bestandteil einer Prüfungs- oder Qualifikationsleistung vorgelegt.

Die Richtigkeit der vorstehenden Erklärungen bestätige ich.

Die Bedeutung der eidesstattlichen Versicherung und die strafrechtlichen Folgen einer unrichtigen oder unvollständigen eidesstattlichen Versicherung sind mir bekannt. Ich versichere an Eides statt, dass ich nach bestem Wissen die reine Wahrheit erkläre und nichts verschwiegen habe.

Eidesstattliche Versicherung

Bei der eingereichten Dissertation zu dem Thema: „Can an online platform help to identify and respond to deficits in rural health care? A mixed methods evaluation from Guatemala“ handelt es sich um meine eigenständig erbrachte Leistung.

Ich habe nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich keiner unzulässigen Hilfe Dritter bedient. Insbesondere habe ich wörtlich oder sinngemäß aus anderen Werken übernommene Inhalte als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit oder Teile davon habe ich bislang nicht an einer Hochschule des In- oder Auslands als Bestandteil einer Prüfungs- oder Qualifikationsleistung vorgelegt.

Die Richtigkeit der vorstehenden Erklärungen bestätige ich.

Die Bedeutung der eidesstattlichen Versicherung und die strafrechtlichen Folgen einer unrichtigen oder unvollständigen eidesstattlichen Versicherung sind mir bekannt. Ich versichere an Eides statt, dass ich nach bestem Wissen die reine Wahrheit erkläre und nichts verschwiegen habe.