

Digitalisierungspatient Arztpraxis? samedi Report über Patientenwünsche und Praxisrealität

- **samedis Digitalisierungsreport 2019 zeigt den Status Quo der Digitalisierung im deutschen Gesundheitswesen**
- **Patienten sind technologischen Angeboten gegenüber sehr aufgeschlossen, Arztpraxen haben noch viel Aufholpotential bei der Digitalisierung**
- **Selbstbestimmung über Gesundheitsdaten steht für Deutsche an erster Stelle**

Berlin, 21. Januar 2020: Die Digitalisierung macht auch vor dem Gesundheitswesen nicht Halt. Gerade erst hat der Bundestag mit der Verabschiedung des „Digitale-Versorgung-Gesetzes“ (DVG) den Weg für mehr Digitalisierung geebnet.

Ob Telemedizin, E-Rezepte, Online-Terminvereinbarung oder die Web-Sprechstunde – neue Technologien gibt es dafür theoretisch viele. Aber wie ist es um das Angebot an digitalen Gesundheitsanwendungen wirklich bestellt? Und wie kommen diese am Ende bei den Patient*innen an? Welche Services werden bereits genutzt und was bringt die Zukunft?

Um diese Fragen zu ergründen, veröffentlicht samedi, führender Anbieter von Web-Softwarelösungen für die Patientenkommunikation und Ressourcenplanung in Praxen und Kliniken, den „Digitalisierungsreport 2019: Der digitale Patient im deutschen Gesundheitswesen“. Zusammen mit der Splendid Research GmbH befragte samedi hierfür über 1.000 gesetzliche Krankenversicherte in Deutschland zum Status Quo der Digitalisierung in hiesigen Arztpraxen.

Digitalisierungsfall Arztpraxis

Auf Patientenseite kommen digitale Angebote schrittweise an: 35 Prozent der Umfrageteilnehmer nutzen die Online-Terminbuchung, 34 Prozent suchen online nach ihrem Arzt und jeder Vierte lässt sich per E-Mail oder SMS an den Arztbesuch erinnern. Immerhin 15 Prozent nutzen Gesundheits-Apps. Fazit: Viele Deutsche zeigen sich dem neuen Angebot gegenüber grundsätzlich aufgeschlossen.

Das Digitalisierungspotential im deutschen Gesundheitswesen ist jedoch noch lange nicht ausgeschöpft: Nur 5 Prozent der Befragten kamen bislang in den Genuss einer digitalen Patientenakte, lediglich 3 Prozent haben beim Arzt schon einmal einen Self Check-in genutzt oder, ebenfalls 3 Prozent, ihren digitalen Impfpass „vorgelegt“. Häufige Ursache: Arztpraxen und Kliniken bieten derartige Services noch nicht an. Zum Leidwesen beider Seiten: Denn all diese Lösungen könnten lästige Wartezeiten verkürzen, den Therapieerfolg steigern sowie Kommunikation und Verständnis verbessern.

Da nicht jede Praxis die Online-Terminbuchung überhaupt anbietet, bucht mehr als die Hälfte der Befragten (57 Prozent) ihre Termine nur selten online. Das Angebot kommt der Nachfrage nach Online-Terminen nicht hinterher: Ganze 74 Prozent der Patient*innen gaben an, dass Ärzte diesen Service zu selten offerierten. Der Patient namens Arztpraxis benötigt noch digitale Therapie.

Kein Anschluss unter dieser App

Ein ähnliches Bild zeichnet sich beim Teilen digitaler Gesundheitsdaten: Ganze 86 Prozent der Befragten gaben an, sie würden durchaus Gesundheitsdaten mit ihren Ärzten teilen. Doch für Nutzer von Gesundheitsapps heißt es oftmals: „Kein Anschluss unter dieser App“. 37 Prozent der teilungswilligen Nutzer*innen unter den Befragten gaben an, ihr Doktor könne diese Daten leider gar nicht digital entgegennehmen. Hier schlummert verborgenes Potential, um Abläufe zu beschleunigen

und ein ganzheitliches Gesundheitsbild zu gewinnen. Es sind sichere Schnittstellenanbieter gefragt, um diese Lücke zum Wohle der Patient*innen und Praxen zu füllen.

Patienten wünschen sich praktische Alltagshelfer statt Hightech

Grundsätzlich ist die Wunschliste der deutschen Patient*innen aber gar nicht so "Hightech", wie zuweilen angenommen. 73 Prozent würden ihre Termine online buchen, sofern dies digital möglich wäre. 60 Prozent freuen sich über Terminerinnerung via E-Mail oder SMS. Und auch bei den 33 Prozent, die sich Gesundheitsapps wünschen, stehen praktische Alltagshelfer wie ein Diabetiker Tagebuch (24 Prozent) an erster Stelle. Die Angst, vieler Praxen, dass Digitalisierung gleich hochkomplex daherkommt, ist somit unbegründet.

Selbstbestimmung über Gesundheitsdaten ist A&O

Ernst nehmen sollte man hingegen die Ängste der Deutschen, wenn es um die Datenhoheit ihrer Gesundheitsdaten geht. 87 Prozent der Befragten fordern ein, selbst über ihre persönlichen Daten bestimmen zu können. 65 Prozent äußerten Angst vor Datenmissbrauch und 50 Prozent fürchten sich davor, zum „gläsernen Patienten“ zu werden. Die Versicherten sind sich uneinig, ob derzeit genug für den Datenschutz getan wird. Für das Gesundheitswesen bedeutet dies, auf sichere und etablierte Technologie-Anbieter zu setzen. Für Software-Entwickler ergibt sich im Umkehrschluss die Aufgabe noch besser über die Sicherheit und Verschlüsselung ihrer Lösungen aufzuklären.

Die Deutschen sind zufrieden mit dem Arztbesuch, warten aber zu lange auf ihn

Grundsätzlich zeichnet sich ein positives Bild zwischen Patient*in und Arztpraxis. 83 Prozent sind mit der Freundlichkeit ihres Arztes oder ihrer Ärztin zufrieden, 81 Prozent lobten die fachliche Kompetenz und 75 Prozent empfinden auch die Behandlungszeit als angemessen. Auch das Personal wird als freundlich (78 Prozent) und kompetent (76 Prozent) bewertet.

Die Wartezeiten fallen nicht ganz so schlimm aus, wie befürchtet: 37 Prozent der Patient*innen warteten zwischen 30 bis 60 Minuten, bis es hieß: „Der Nächste bitte!“. Damit war eine knappe Mehrheit von 55 Prozent zufrieden. Vergleicht man diesen Wert jedoch mit der durchaus hohen Zufriedenheit bei den anderen abgefragten Faktoren, wird klar, dass bei der Wartezeit besonders starkes Optimierungspotential schlummert. Die Einführung von Online-Terminvergabe und besseren Planungstools für die Praxen helfen hierbei schnell und unkompliziert dem Ansturm und der Wartezeit Herr zu werden.

Der vollständige „Digitalisierungsreport 2019: Der digitale Patient im deutschen Gesundheitswesen“ kann hier heruntergeladen werden.

Über samedi:

samedi (www.samedi.de) ist eine smarte Web-Softwarelösung zur kostensparenden und servicesteigernden Patientenkommunikation. Die umfassende Vernetzungslösung kann in Arztpraxen, Kliniken und OP-Zentren unabhängig von Größe und Fachrichtung eingesetzt werden. Dabei werden die Arbeitsprozesse durch effektive und effiziente Ressourcenplanung, Ablaufsteuerung, Online-Terminbuchung und -Zuweisungen optimiert. Alle Abläufe werden zentral in einem Kalender erfasst und verwaltet oder über z. T. bidirektionale Schnittstellen an das KIS/PVS übertragen – natürlich unter Gewährleistung höchster Datensicherheit.

Hintergrund zur Studie:

In der vorliegenden Studie wurden 1.009 Deutsche zur Digitalisierung im Gesundheitswesen befragt. Als Untersuchungsgegenstand dienten unterschiedliche Fragestellungen rund um das Thema „Digitalisierung im Gesundheitswesen“. Die Stichprobe umfasste n=1.009 Deutschen mit gesetzlicher Krankenversicherung im Alter von 18 bis über 70 Jahren und wohnhaft in Städten mit mindestens 100.000 Einwohnern. Die Datenerhebung fand in der Zeit vom 20.08.2019 – 26.08.2019 statt, somit betrug der Befragungszeitraum eine Woche. Aufgrund der besseren Lesbarkeit wurden Prozentwerte gerundet. Bei der Summierung der Teilergebnisse kann es dadurch in Einzelfällen zur Abweichung von 100 Prozent kommen. Für die Studie wurde die Methode einer Online-Umfrage unter den in Deutschland lebenden Personen mit gesetzlicher Krankenversicherung von 18 bis über 70 Jahren herangezogen. Die Studie wurde im Auftrag der samedi GmbH von dem Marktforschungsinstitut SPLENDID RESEARCH GmbH durchgeführt.