

Doctolib

Digital Health Report

**Digitalisierung im Gesundheitswesen –
was Patient:innen fordern,
was Ärzt:innen bieten**

Juni 2022





Digitalisierung im Gesundheitswesen – wo stehen wir, wo wollen wir hin?

Die Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens nimmt bereits kräftig Fahrt auf, jedoch finden wichtige und nutzenstiftende Anwendungen wie die ePA, das eRezept oder die Telemedizin noch immer keine breite Anwendung in der Versorgung. Vor allem Patient:innen fordern aktiv digitale Angebote von ihren Ärzt:innen. Denn sie sind es gewohnt, in allen Bereichen des Alltags auf digitale Anwendungen setzen zu können, und wünschen sich dies ebenso für ihre Gesundheitsversorgung. Der Vorteil von digitalen Anwendungen, wie der Videosprechstunde und der Online-Terminvereinbarung, wurde während der Pandemie besonders deutlich. Doch nicht nur Ärzt:innen sehen die Bürger:innen in der Pflicht, auch Wirtschaft und Politik müssen ihren Teil zur Digitalisierung beitragen, so die Ergebnisse einer Bitkom-Patientenumfrage. ⁽¹⁾

Initiativen, nutzenstiftende Anwendungen und Ideen, um die Digitalisierung in Deutschland weiter zu beschleunigen, gibt es viele – wie etwa das eRezept, die eAU oder den Auf- und Ausbau telemedizinischer Versorgungsformen. Bei der breitflächigen Einführung dieser Anwendungen gibt es noch immer Hürden und Hemmnisse, für die die Akteure gemeinsam Lösungen finden müssen. Nimmt man das Beispiel des eRezepts, so frotzelte zuletzt selbst Gesundheitsminister Karl Lauterbach auf dem Health-IT-Treff der DMEA, dass er es nicht für möglich gehalten hätte, dass die Einführung des eRezepts mehr als 20 Jahre brauchen würde. ⁽²⁾

Neben verbindlichen, klaren Fristen und gesetzlichen Rahmenbedingungen zur Umsetzung braucht es ebenso gleich eine umfassende Aufklärungskampagne, um den Nutzen der Anwendungen den Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräften klar aufzuzeigen. Mangelnde Praxistauglichkeit oder schlechte Implementierungen, die nicht am Versorgungsalltag der Ärzt:innen orientiert sind, sorgen andernfalls für erheblichen Mehraufwand und Frust in den Arztpraxen. Klar ist: Digitale Anwendungen müssen spürbar und erlebbar den Alltag der Ärzt:innen und ihrer Teams entlasten sowie mehr Zeit für Patient:innen und weniger Zeit für die Dokumentation schaffen.

⁽¹⁾ [Bitkom](#). (zuletzt abgerufen am 20.05.2022)

⁽²⁾ [Ärztezeitung](#) (zuletzt abgerufen am 20.05.2022)

Es bedarf eines Zusammenspiels aller Akteur:innen im Gesundheitswesen. Nur wenn Politik, Wirtschaft, Gesundheitsfachkräfte und die Selbstverwaltung gemeinsam Lösungen für die noch bestehenden Herausforderungen – wie Fachkräftemangel, stark veränderte Bedürfnisse der Patient:innen, analoge Kommunikation, Abrechnungsfragen – erarbeiten, kann die Digitalisierung in einem schnelleren Tempo und zufriedenstellend für alle Seiten vorangetrieben werden. Die Erarbeitung einer eHealth-Strategie ab Herbst 2022 bietet hierfür z. B. ein entsprechend wichtiges Forum, um gemeinsam Leitplanken und eine Vision zu definieren. Als Anbieter digitaler Lösungen für eine moderne Praxisorganisation sieht auch Doctolib sich in der Pflicht, hier einen entsprechenden Beitrag zu leisten. Darum werden Lösungen stets gemeinsam mit Ärzt:innen und Praxisteams entwickelt und entsprechend auf die Praxistauglichkeit geprüft, bevor diese in der breiten Fläche angeboten werden. Mit den Lösungen von Doctolib sollen der Arbeitsalltag der Gesundheitsfachkräfte erleichtert und effizienter organisiert und Patient:innen ein schneller und gleichberechtigter Zugang zur Gesundheitsversorgung ermöglicht werden.

Um einen weiteren Beitrag zur gemeinsamen Digitalisierung zu leisten, veröffentlicht Doctolib den ersten Digital Health Report, in dem wir den Status quo der Digitalisierung deutscher Arztpraxen beleuchten, Denkanstöße geben und die Diskussion vorantreiben möchten. Hierzu haben wir gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut GIM (Gesellschaft für Innovative Marktforschung mbH) eine Studie unter Ärzt:innen verschiedener Fachrichtungen – Allgemeinärzt:innen, Praktiker:innen und Internist:innen (API), Gynäkolog:innen, Orthopäd:innen und Zahnärzt:innen – durchgeführt. Zudem wurden über 1000 Patient:innen und Doctolib-Nutzer:innen zu ihren Bedürfnissen und Wünschen an eine digitalisierte medizinische Versorgung befragt. Neben der Darlegung des aktuellen Digitalisierungsstands in deutschen Arztpraxen liefert der Doctolib Digital Health Report Ärzt:innen und ihren Praxisteams konkrete Handlungsempfehlungen und Hinweise, wie sie die Digitalisierung der eigenen Praxis vorantreiben können. Zudem werden Lösungsansätze für die zuvor genannten aktuellen Herausforderungen aufgezeigt.





Inhaltsverzeichnis

Management Summary	S. 05
Digitalisierte Gesundheitsversorgung – Anforderungen und Bedürfnisse der Patient:innen	S. 07
Digitalisierung verändert Sichtweise der Patient:innen auf Ärzt:innen	S. 08
Patient:innen und Ärzt:innen – wo liegen Gemeinsamkeiten, wo Unterschiede?	S. 09
Online-Terminerinnerung, Befundübermittlung, eRezept – die Wunschliste der Patient:innen	S. 09
Patient:innen fordern mehr Aufklärung zu digitalen Angeboten von ihren Ärzt:innen	S. 11
Arzt-Patientenbeziehung im Fokus: Interview mit Birgit Bauer	S. 14
Digitalisierung für Arztpraxen – Potenzial, Nutzung und Herausforderungen	S. 16
Digitale Kommunikation mit ärztlichen Kolleg:innen, ePa, digitale Überweisungen	S. 17
eRezept – wo stehen wir, wo drückt der Schuh?	S. 18
Videosprechstunde – großes Potenzial, holprige Umsetzung	S. 19
Kommunikation unter Ärzt:innen – noch immer primär analog	S. 20
Aus der Praxis: Interview mit Dr. med. Pesarini zu seinen Erfahrungen mit der Digitalisierung seiner Praxisprozesse	S. 23
Besserer Internetzugang, finanzielle Anreize, Aufklärungsarbeit	S. 24
Digitalisierte Gesundheitsversorgung nur gemeinsam möglich	S. 26

Management Summary



Rund
50 %

der befragten Patient:innen haben eine veränderte Sichtweise auf die Ärzt:innen durch den digitalen Wandel. Die befragten Patient:innen fordern aktiv von ihren Ärzt:innen das Angebot und die **Nutzung digitaler Services und Tools**. (3)

Die **Top 3** gewünschten digitalen Tools

Online-Terminbuchung **70 %**

Digitale Rezeptbestellung **60 %**

Digitale Befundübermittlung **55 %**

Der Wunsch nach **mehr Flexibilität und Zeitersparnis** steht für die befragten Patient:innen an oberster Stelle. Es verwundert daher nicht, dass die Online-Terminbuchung mit bis zu 70 %, die digitale Rezeptbestellung mit knapp 60 % sowie die digitale Befundübermittlung mit rund 55 % zu den Top 3 der gewünschten digitalen Tools der Umfrageteilnehmer:innen zählen. (3)

Nur
2 %

der befragten Patient:innen werden von ihren Ärzt:innen **proaktiv über digitale Angebote und Behandlungsmöglichkeiten informiert**. Mehr als jede/r 5. befragte Patient:in wünscht sich jedoch bspw. Informationen rund um das Thema DiGA. (3)



(3) Doctolib-Umfrage unter Patient:innen und Nutzer:innen.



Nur rund

3 %

der befragten Gesundheitsfachkräfte verwenden **keine digitalen Werkzeuge** in ihrer Praxis. (4) Das zeigt, die Digitalisierung ist im überwiegenden Teil Deutschlands Arztpraxen angekommen.



Rund 60 %

der befragten Ärzt:innen sehen deutlichen Nachholbedarf in puncto Digitalisierung in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern. (4)

Es herrscht aktuell eine **Diskrepanz zwischen dem Potenzial, welches Ärzt:innen in digitalen Angeboten**, wie digitaler Befundübermittlung und digitaler Kommunikation mit anderen Gesundheitsfachkräften, sehen und der tatsächlichen Nutzung solcher Angebote. (4)



Ärzt:innen in vielen ländlichen Regionen warten noch immer auf den Aus- und Aufbau einer schnellen und stabilen Internetverbindung. (4)

9 %

ihres Gesamtbudgets wollen Ärzt:innen in den nächsten 2 Jahren in die (weitere) Digitalisierung ihrer Praxis investieren. Mehr als die Hälfte der befragten Ärzt:innen würde gerne mehr investieren, jedoch fehlen hierfür weitere finanzielle Mittel. (4)

(4) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

Digitalisierte Gesundheitsversorgung –

Anforderungen und Bedürfnisse der Patient:innen



Die Nutzung digitaler Angebote, Dienstleistungen und Services ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken: Wir buchen Reisen online, schauen im Internet nach Rezepten und vergleichen Preise für Versicherungen oder kostenintensive Anschaffungen. Laut aktuellen Zahlen des statistischen Bundesamts sind lediglich 6 % der Bürger:innen zwischen 16 und 74 Jahren in Deutschland nicht im Internet unterwegs. (5)

Zum Alltag zählt natürlich auch die eigene Gesundheitsversorgung und auch auf diese nimmt die Digitalisierung immer mehr Einfluss: Wir googeln Symptome, suchen Ärzt:innen und gesundheitliche Einrichtungen digital und tracken Gesundheitsdaten über Smart Devices. (6)

Auch werden Arzneimittel online eingekauft, wie Zahlen des statistischen Bundesamts zeigen. Ein Drittel der deutschen Bevölkerung shoppt diese bereits digital. (7)

So entsteht ein Dreiecksverhältnis im Gesundheitswesen: zwischen Ärzt:innen, Patient:innen und neuen Technologien. Dies hat auch massiven Einfluss auf die Beziehung und Kommunikation zwischen Gesundheitsfachkräften und ihren Patient:innen. War es früher der/die Ärzt:in, der/die zuerst um medizinischen Rat gefragt wurde, informieren sich laut einer Datapuls-Studie heutzutage fast 90 % der Internetnutzer:innen in Deutschland zunächst selbst online zum Thema Gesundheit. (8)

(5) [Statistisches Bundesamt](#). (zuletzt abgerufen am 26.04.2022)

(6) [Datapuls](#). (zuletzt abgerufen am 30.05.2022)

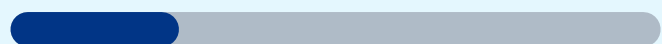
(7) [Statistisches Bundesamt](#). (zuletzt abgerufen am 26.04.2022)

(8) [Datapuls](#). (zuletzt abgerufen am 30.05.2022)



Digitalisierung verändert Sichtweise der Patient:innen auf Ärzt:innen

Eine Doctolib-Umfrage unter mehr als 1000 Patient:innen und Nutzer:innen zeigt, dass sich die Anforderungen und Wünsche der befragten Patient:innen an ihre Ärzt:innen und somit die eigene Gesundheitsversorgung durch den digitalen Wandel verändert haben:



Für rund **25 %** der befragten Patient:innen haben sich die Bedürfnisse in jedem Fall verändert.



Rund **31 %** der Befragten bestätigen eine teilweise Veränderung in den eigenen Bedürfnissen.



Lediglich ca. **8 %** gaben an, dass die Digitalisierung keinen Einfluss auf ihre Einstellung gegenüber Ärzt:innen nimmt. ⁽⁹⁾

Die befragten Patient:innen fordern aktiv von ihren Ärzt:innen das Angebot und die Nutzung digitaler Services und Tools, wie Online-Terminvereinbarung, digitale Befundübermittlung oder die Ausstellung eines eRezepts. ⁽⁹⁾ Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte, die diese Entwicklungen mitverfolgen und digitalen Lösungen offen gegenüberstehen, zeigen Verständnis für ihre Patient:innen und gehen auf die Bedürfnisse entsprechend ein. Darüber hinaus erhalten digital affine Ärzt:innen einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Gesundheitsfachkräften, die das Potenzial der Digitalisierung (noch) nicht erkannt haben. Denn es ist nicht auszuschließen, dass sich Patient:innen, sollte auf ihre veränderten Bedürfnisse nicht reagiert und eingegangen werden, Praxen und somit Ärzt:innen suchen, die mit dem Wandel der Zeit gehen. Somit könnten Ärzt:innen im Zweifel Patient:innen verlieren, wenn sie sich dem Thema der Digitalisierung nicht öffnen.

(Der Wunsch nach) Digitalisierung ist für Patient:innen keine Frage des Alters und Wohnorts

Nicht selten herrscht das Vorurteil, dass digitale Anwendungen und Services etwas für junge Patient:innen in Großstädten seien. Doch hier zeigen aktuelle Zahlen ein anderes Bild: Mehr als die Hälfte der befragten Patient:innen und Doctolib-Nutzer:innen sind über 50 Jahre alt und auch mehr als 40 % der Studienteilnehmer:innen leben in Gebieten mit unter 100 000 Einwohner:innen. ⁽⁹⁾

Altersstruktur der Patient:innen

Altersspanne	Prozent	Anzahl
18–24	4,66 %	49
25–34	14,37 %	145
35–49	28,54 %	288
50–64	38,16 %	385
Über 64	14,07 %	142
Gesamt		1.009



Tipp: „Medizinische Versorgung im ländlichen Raum“

Landärztin Dr. Ulrike Koock teilt im Podcast „What's up Doc?! – Sprechstunde mal anders“ von Doctolib und Arzt & Wirtschaft ihre Erfahrungen als Ärztin auf dem Land in der Wetterau in Hessen. Sie spricht darüber, wie es sie aufs Land verschlagen hat und welche Vorteile sie darin sieht. Sie zeigt auf, wie sich die Arbeit in einem Ort gestaltet, in dem sie ihre Patient:innen auch beim Einkaufen trifft und wo die Facharztdichte wesentlich geringer ist als in größeren Städten.

Jetzt Reinhören unter
doctolib.info/landaerztin.



⁽⁹⁾ Doctolib-Umfrage unter Patient:innen und Nutzer:innen.

Patient:innen und Ärzt:innen –

wo liegen Gemeinsamkeiten, wo Unterschiede?



Der Wunsch nach digitalen Lösungen für die eigene Gesundheitsversorgung seitens der Patient:innen entwickelt sich in einem rasantem Tempo. Doch wie stehen Ärzt:innen und ihre Praxisteams zu diesen veränderten Bedürfnissen? Wie ist die eigene Einstellung gegenüber der Digitalisierung?

Im nachfolgenden Kapitel möchten wir Ihnen darauf Antworten geben und die Sichtweise der befragten Ärzt:innen aufzeigen. Zusätzlich gehen wir auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Ärzt:innen und Patient:innen ein und liefern Lösungsansätze für eine bessere Kommunikation und somit eine stabilere, langanhaltende Arzt-Patientenbeziehung.

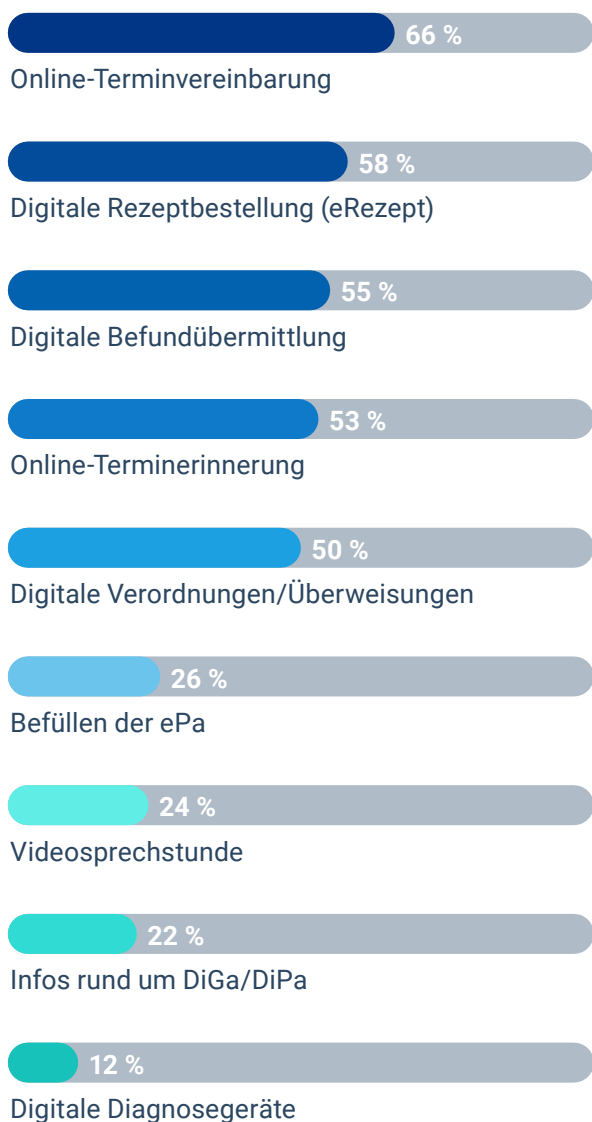
Online-Terminerinnerung, Befundübermittlung, eRezept – die Wunschliste der Patient:innen

Für die befragten Patient:innen steht im Hinblick auf eine digitalisierte Gesundheitsversorgung vor allem der Wunsch nach mehr Flexibilität und Zeitersparnis an oberster Stelle. Aus diesem Grund wundert es auch nicht, dass die Online-Terminbuchung mit bis zu 70 % ebenso wie die digitale Rezeptbestellung mit knapp 60 % sowie die digitale Befundübermittlung mit rund 55 % zu den Top 3 der gewünschten digitalen Tools der Umfrageteilnehmer:innen zählen. (10)

(10) Doctolib-Umfrage unter Patient:innen und Nutzer:innen.

Ebenso wichtige Faktoren, weshalb die befragten Patient:innen aktiv digitale Services von ihren Ärzt:innen fordern, sind dass sie sich so eine bessere Kommunikation mit ihren Gesundheitsfachkräften und einen leichteren Zugang zur medizinischen Versorgung erhoffen. (11)

Digitale Angebote, die sich die befragten Patient:innen für ihre medizinische Versorgung wünschen: (11)



Doch neben dem Wunsch, mehr digitale Services nutzen zu können, spielen für die Studienteilnehmer:innen weitere Faktoren eine wichtige Rolle: Bei der Suche und Wahl eines neuen Arztes / einer neuen Ärztin achten die befragten Patient:innen vor allem auf die physische Nähe zur Praxis sowie auf eine schnelle Verfügbarkeit von Terminen. Ebenfalls wichtig für die Studienteilnehmer:innen ist, dass sich die Ärzt:innen genügend Zeit nehmen und über einen guten Ruf verfügen. (11)

Tipp: So machen Sie Patient:innen auf Ihre (digitalen) Leistungen aufmerksam

1. Erhöhen Sie Ihre Online-Sichtbarkeit bspw. durch eine professionelle Praxiswebsite, auf der Patient:innen alle wichtigen Informationen rund um Ihre Praxis, wie Leistungsspektrum, Teamvorstellung, Terminbuchungsmöglichkeit sowie Kontaktdaten, finden.
2. Seien Sie zudem mit einem eigenen Praxisprofil auf Patientenportalen gelistet, um von den Marketingaktivitäten der großen Plattformen zu profitieren. Sie werden so z. B. über Google leichter gefunden, wenn Patient:innen nach Ihrer Fachrichtung und Ihrem Praxisort suchen. Ebenso können sie auf der Plattform selbst auch über Behandlungsgründe, wie z. B. Vorstellung Neupatient:in, gefunden werden.
3. Evaluieren Sie, ob Sie für Ihre Zwecke Social-Media-Kanälen nutzen können, um bspw. Einblicke in den Praxisalltag zu geben, das Team vorzustellen oder über neue Services und Behandlungen zu informieren. Tipp: Social Media eignet sich auch gut, um sich als attraktive Arbeitgebermarke zu positionieren.

(11) Doctolib-Umfrage unter Patient:innen und Nutzer:innen.

Patient:innen fordern mehr Aufklärung zu digitalen Angeboten von ihren Ärzt:innen

Ärzt:innen sind dazu verpflichtet, Patient:innen zu Beginn einer Behandlung bzw. einer Therapie umfassend aufzuklären. Doch neben dem grundsätzlichen Aufklärungsgespräch vor einer Behandlung bzw. Therapie gibt es weitere Themenfelder, die für Patient:innen relevant sind: Was hat es z. B. mit der ePa auf sich? Gibt es für die Erkrankung der Patient:innen eventuell Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGa), die getestet werden könnten? Wann kommt das eRezept und wie können Patient:innen es nutzen? Auch zu solchen Themen sollten Ärzt:innen mit ihren Patient:innen sprechen und Aufklärungsarbeit leisten. Das passiert laut einer Umfrage von Doctolib jedoch aktuell so gut wie nicht. Der Umfrage nach wird mehr als die Hälfte der befragten Patient:innen nicht von ihren Ärzt:innen über neue digitale Angebote oder Behandlungsmöglichkeiten

informiert. Lediglich 2 % der Studienteilnehmer:innen gaben an, regelmäßig proaktiv informiert zu werden. (12)

Nur 2%

der befragten Patient:innen werden proaktiv über digitale Angebote und Behandlungsmöglichkeiten informiert (12)

Mehr als jede/r 5. befragte Patient:in wünscht sich jedoch bspw. Informationen rund um das Thema DiGA. Doch was genau sind DiGa? Wer entscheidet über die Erstattungsfähigkeit von DiGa und wie werden die Anwendungen von Ärzt:innen bislang angenommen?



(12) Doctolib-Umfrage unter Patient:innen und Nutzer:innen.

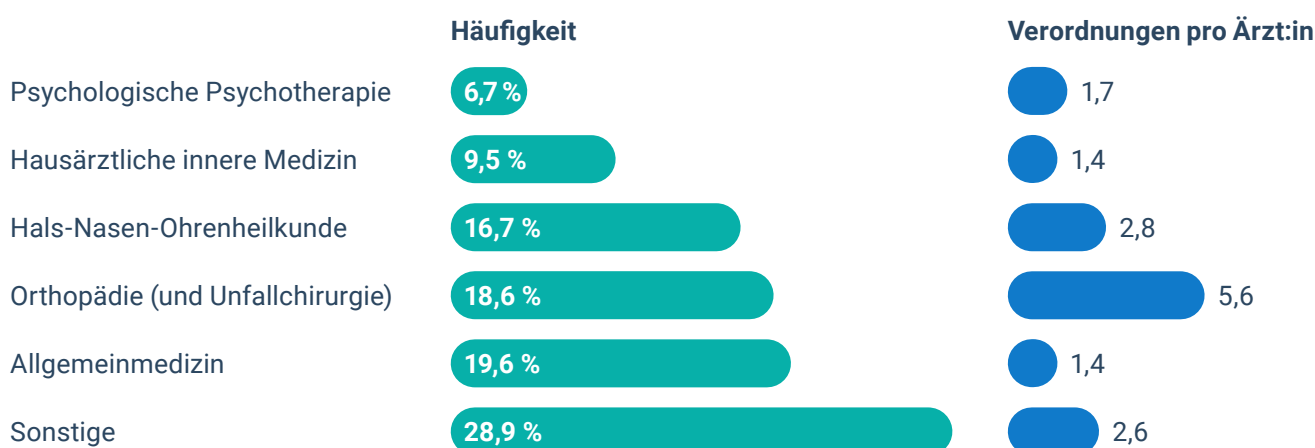
Digitale Gesundheitsanwendungen – Apps auf Rezept

DiGA sind im „Gesetz für eine bessere Versorgung durch Digitalisierung und Innovation“, kurz Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG), festgehalten und dienen dazu, die Versorgung von Patient:innen mit Medizinprodukten zu gewährleisten, „deren Hauptfunktion wesentlich auf digitalen Technologien beruht“. (13) Die Einführung digitaler Gesundheitsanwendungen ist ein weiterer wichtiger Meilenstein bei der digitalen, unterstützenden Betreuung und Behandlung von Patient:innen. (14)



DiGA-Verordnung: Allgemeinmediziner:innen stechen hervor

Die Techniker Krankenkasse hat anhand von Abrechnungsdaten die 5 Facharztgruppen eruiert, die am häufigsten Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) verordnet haben (Stichtag 31.12.2021).



Grafik: eigene Darstellung, Quelle: [Techniker Krankenkasse](#)

Nur rund 2 % der Ärzt:innen informieren laut befragter Patient:innen aktiv über den Einsatz und die Nutzung von DiGA. Auch die Techniker Krankenkasse, als größte Krankenkasse Deutschlands mit rund 10 Mio. Versicherten, meldet nur knapp 20 000 Verordnungen für DiGA seit der Einführung am 06.10.2020 bis zum 31.12.2021. (15)

Die Krankenkasse bemängelt u. a., dass die Anbieter im ersten Jahr selbst die Preise der DiGA bestimmen dürfen und diese teilweise höher wären als analoge Therapien. Diese seien jedoch im Vergleich zur DiGA bereits erprobt und befänden sich nicht teilweise noch in der Erprobungsphase. (16)

(13) [Gesund.bund](#). (zuletzt abgerufen am 18.05.2022)

(14) [Gematik](#). (zuletzt abgerufen am 29.07.2021)

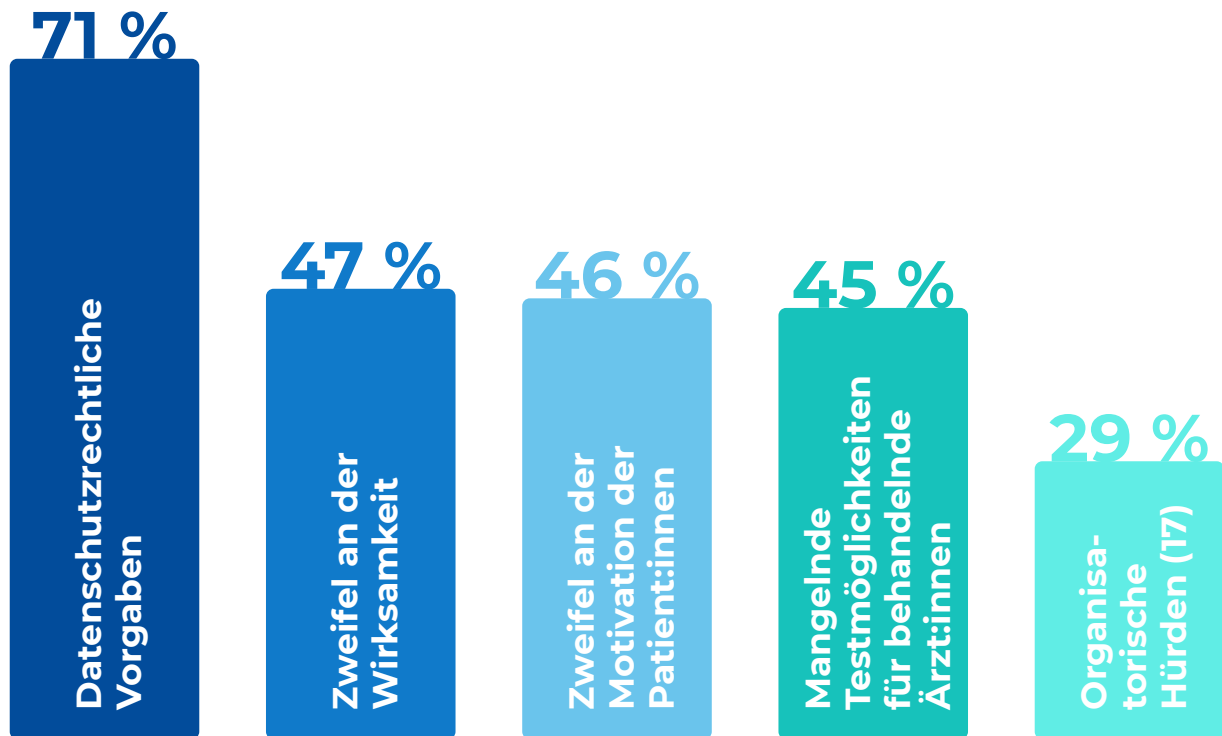
(15) [Deutsche Ärztezeitung](#). (zuletzt abgerufen am 18.05.2022)

(16) [Praxismanagement heute](#). (zuletzt abgerufen am 18.05.2022)

Die Stiftung Gesundheit hat zudem eine Umfrage unter Ärzt:innen zur Verschreibung von DiGA durchgeführt. Fast 86 % der befragten Ärzt:innen gaben an, bislang keine DiGA verschrieben zu haben.



Herausforderungen, die Ärzt:innen bei DiGA sehen



Hier ist es an den Anbietern, entsprechend Informationsmaterial bereitzustellen und auf die Beweggründe der Ärzt:innen aktiv einzugehen und Aufklärungsarbeit zu leisten. Ebenso braucht es Unterstützung seitens der Regierung, den Ärzt:innen die Nutzung und das Potenzial der DiGA näherzubringen und entsprechende Rahmenbedingungen zu schaffen und Hilfestellung zu leisten.

Tipp: Übersicht aller bislang zugelassenen DiGA

Das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) hat ein übersichtliches Verzeichnis mit aktuell zugelassenen, erstattungsfähigen DiGA aufgesetzt. Das Verzeichnis liefert die wichtigsten Informationen zu den DiGA, wie Anwendungsbereich, Verfügbarkeit, Status, möglichen Zuzahlungen uvm.

Es ist abrufbar unter diga.bfarm.de/de/verzeichnis.





Arzt-Patientenbeziehung im Fokus: Interview mit Birgit Bauer,

**Social Media & Digital Health Expertin, Journalistin, Referentin,
Patient Expert**

Wie sollte für Sie eine Arzt-Patientenbeziehung heute aussehen?

Offen, auf einer Augenhöhe und innovativ denkend. Menschen mit Erkrankungen möchten beraten werden. Sie erwarten verständliche Informationen und wollen im besten Fall gemeinsam mit den Ärzt:innen entscheiden, was nächste Schritte sein können. Was wichtig ist, ist der Austausch, eine gute Beziehung, die auch zulässt, dass man sich kennt, also dass auch der Lebensstil einer Person sowie Anliegen oder auch der Bedarf berücksichtigt werden. Im besten Fall sind Patient:innen und ihre Ärzt:innen ein Team, das gemeinsam am Erkrankungsmanagement arbeitet und Lebensqualität erhält oder verbessert.

Welchen Einfluss hat die Digitalisierung Ihrer Meinung nach auf die Beziehung zwischen Ärzt:innen und Patient:innen?

Auf der einen Seite sind Menschen mit Erkrankungen besser informiert, wenngleich wir hier noch Defizite sehen können, was die Prüfung einer Information betrifft, aber sie fordern Antworten ein und schlagen Schritte vor, die zu gehen sind. Das verändert die Diskussion. Auf der anderen Seite kann künstliche Intelligenz helfen, schneller eine Diagnose zu stellen oder auch kleinste Merkmale in radiologischen Aufnahmen identifizieren, die bspw. eine Prognose zur Krankheitsprogression liefern und so ermöglichen, dass Ärzt:innen ihre Patient:innen unterschiedlich behandeln können. Und je eher man eine Verschlechterung bemerkt, desto besser ist das. Wenn Digitalisierung dabei hilft, ist das ein Vorteil für beide.

Wie können Ärzt:innen auf die veränderten Bedürfnisse reagieren?

Offen und mit Interesse. Digitalisierung lässt sich nicht stoppen und Menschen mit Erkrankungen schrecken nicht davor zurück, digitale Lösungen zu nutzen, wenn sie den Vorteil für sich erkennen. Wichtig ist aber, keiner will Ärzt:innen ersetzen oder abschaffen. Digitale Lösungen zu nutzen kann bedeuten, dass mehr Zeit

für Diskussionen und Austausch verfügbar ist. Daher müssen wir uns alle auf das Thema Digitalisierung einlassen. Es ist ja in anderen Ländern ausreichend bewiesen worden, dass es funktioniert. Allerdings müssen wir das Gesundheitssystem so anpassen, dass eine Reaktion auf die veränderten Bedürfnisse möglich ist und Ärzt:innen die Möglichkeiten haben, entsprechend zu reagieren.

Wo sehen Sie noch Handlungsbedarf? Welche Herausforderungen sind noch zu bewältigen?

Es gibt 3 Punkte, die jetzt wichtig sind: Aufklärung, Vertrauen, Einbeziehung. In den vergangenen Jahren wurde heftig diskutiert, in Expertenkreisen. Bürger:innen und Patient:innen blieben außen vor. Negative Schlagzeilen und öffentlich ausgetragene Diskussionen über Datenschutz haben ihr übriges dazu getan, kein Vertrauen zu schaffen. Daher ist es jetzt wichtig, dass die verschiedenen Beteiligten im Gesundheitswesen inklusive Bürger:innen und Patient:innen an einen Tisch kommen, sich austauschen. Wir brauchen eine Aufklärungskampagne, die alle erreicht, einen Dialog, der klärt und erklärt, wir brauchen Transparenz und Mut, endlich anzupacken, und das bitte nachhaltig und langfristig.

Was glauben Sie, wie wird die Arzt-Patientenbeziehung in 10 Jahren sein?

Ich hoffe, digital und menschlich gleichermaßen. Digitalisierung kann eine große Hilfe und Unterstützung sein, Gesundheit vernünftig zu gestalten und gleichzeitig ein effizientes, wie effektives und transparentes Gesundheitssystem zu entwickeln. Ein System, das ein Miteinander auf Augenhöhe zulässt, mehr Zeit mit Patient:innen gewährt und digitale Lösungen klug einsetzt, um nicht nur zu behandeln, sondern auch vorzusorgen. Ich glaube, wir müssen Technologie so einsetzen, dass aus dem derzeit aufwendigen „Apparat“ Gesundheitswesen ein transparentes System wird, das sich auf die Menschen konzentriert und nicht nur Fälle sieht, die man abarbeitet.

Digitalisierung für Arztpraxen – Potenzial, Nutzung und Herausforderungen

Im stressigen Praxisalltag kann es durchaus passieren, dass Ärzt:innen und ihre Teams nicht so viel Zeit für die Behandlung und die Gespräche mit den Patient:innen haben, wie sie gerne aufbringen würden. Gründe dafür können unter anderem eine volle Praxis sowie ein hoher administrativer Aufwand, bspw. durch ein hohes Telefonaufkommen, sein.

Digitale Services können dabei unterstützen, das Patientenaufkommen in der Praxis zu steuern und Entlastung und Effizienz in die Praxisorganisation zu bringen. Setzen Ärzt:innen und ihre Teams bspw. auf eine moderne Praxisverwaltungssoftware und/oder ein digitales Termin- und Patientenmanagement, können sie bereits den Großteil der Prozesse, wie die Terminvergabe oder das Versenden von Terminerinnerungen, in der Praxis effizienter und auch wirtschaftlicher organisieren. Hierbei sollten Ärzt:innen

auf Systeme setzen, die sich inzwischen gut am Markt etabliert haben und mit den Arbeitsprozessen in der Praxis harmonisieren, so dass bspw. keine doppelte Terminbuchführung erfolgt und der Einsatz digitaler Lösungen zu einem positiven Erlebnis für das Praxisteam wird. Sie erhalten so mehr Zeit für die Patient:innen und können die Beziehung zu den Patient:innen stärken.

**Nur rund 3 %
der befragten Ärzt:innen
nutzen keine digitalen
Werkzeuge (18)**

Im überwiegenden Teil der deutschen Arztpraxen hat die Digitalisierung der Praxis begonnen. So sind bspw. mittlerweile 94 % der unter 50-jährigen Ärzt:innen an die Telematikinfrastruktur (TI) angeschlossen. (19) Auch nutzen laut aktuellen Zahlen aus der gemeinsamen Studie von Doctolib und GIM nur rund 3 % der befragten Gesundheitsfachkräfte keine digitalen Werkzeuge in ihrer Praxis. (18)



Tipp: Evaluieren Sie den Vorteil für Ihre Praxis durch den Einsatz digitaler Werkzeuge

Kalkulieren Sie selbst unverbindlich für Ihre Praxis den Nutzen, den digitale Helfer Ihnen bringen könnten – sowohl wirtschaftlich, aber auch als Entlastung für Ihr Team und somit Zeit für Ihre Patient:innen.

Jetzt einfach kalkulieren unter
doctolib.info/vorteilrechner.



(18) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

(19) [Kassenärztliche Bundesvereinigung](https://www.kassenärztliche-bundesvereinigung.de). (zuletzt abgerufen am 30.05.2022)

Rund 70 %

der Ärzt:innen sehen deutlichen Nachholbedarf in puncto Digitalisierung im deutschen Gesundheitswesen (20)

Schaut man sich verschiedene Fachrichtungen – API, Orthopädie, Gynäkologie und Zahnheilkunde – einmal an, so werden Unterschiede hinsichtlich des Digitalisierungsstandes deutlich. Orthopäd:innen und API sind insgesamt etwas aufgeschlossener, Gynäkolog:innen hingegen erweisen sich als ein wenig skeptischer. (20) Deutlichen Nachholbedarf in Sachen Digitalisierung im Vergleich zu anderen Ländern sehen mit mehr als 80 % ebenfalls die Orthopäd:innen, damit liegen sie über dem Durchschnitt von knapp 70 % und deutlich vor den Gynäkolog:innen mit unter 60 %. (20) Insgesamt wünschen sich die befragten Ärzt:innen einfach handzuhabende und funktionierende digitale Tools, hierbei spielen auch die Themen Kostenneutralität und Datensicherheit eine wichtige Rolle. (20)

Digitale Tools, die Ärzt:innen derzeit überwiegend einsetzen, sind Services, die die Organisation und das Führen der Praxis effizienter und ressourcenschonender gestalten, bspw. Trainings- und Fortbildungsmaßnahmen oder digitale Übermittlung von Befunden sowie Kommunikation mit der KV. Mehr als die Hälfte der Befragten und somit der größte Anteil der Ärzt:innen hat medizinische Geräte mit digitalen Schnittstellen im Einsatz. (20)

Top 10 der meist genutzten digitalen Werkzeuge



(20) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.



Digitale Kommunikation mit ärztlichen Kolleg:innen oder digitale Überweisungen – hier sehen Ärzt:innen enormes Potenzial

Auch wenn die Digitalisierung, mit vorangetrieben durch die COVID-19-Pandemie, Einzug in deutsche Arztpraxen erhält, gibt es dennoch einige Bereiche innerhalb der Praxis, in der die Digitalisierung weiterhin ausbaufähig ist. Doctolib hat Ärzt:innen in der zuvor genannten Umfrage befragt, in welchen digitalen Tools sie Potenzial sehen und welche Einführung sie planen. Auf Platz 1 der befragten Ärzt:innen steht mit 80 % die digitale Befundübermittlung, ein Tool, das auch bei den Patient:innen unter den Top 3 der meistgewünschten digitalen Tools zu finden ist. Ebenso planen 73 % der Ärzt:innen, ihre Termine online für Patient:innen buchbar zu machen sowie (weitere) digitale medizinische Geräte einzuführen. (21)

Auffällig ist, dass knapp die Hälfte der Befragten großes Potenzial im Bereich der digitalen Verordnungen und Überweisungen sehen, jedoch lediglich 11 % sie bereits im Praxisalltag aktuell nutzen. Ähnlich sieht es bei der Online-Rezeptbestellung aus, diese nutzen lediglich 17 % der Befragten, künftig möchten es jedoch 42 % der Ärzt:innen tun. Für die Patient:innen steht es mit knapp 60 % auf Platz 2 der meistgeforderten digitalen Tools. (21)

Was auffällt: Die Datenlage weist eine Diskrepanz auf zwischen dem Potenzial, das Ärzt:innen in digitalen Angeboten wie digitaler Befundübermittlung und digitaler Kommunikation mit anderen Gesundheitsfachkräften sehen, und der tatsächlichen aktuellen Nutzung solcher Angebote. Der Wunsch nach Digitalisierung ist da, die Umsetzung in der Vergangenheit mal gut oder weniger gut verlaufen. Hier liegt es nun an den Anbietern, mit gut ausgereiften digitalen Lösungen aktiv auf die Ärzt:innen zuzugehen und ihnen bei der Einführung

Ranking der Top 10 Tools mit dem größten Potenzial für Ärzt:innen



und Implementierung der Lösungen unterstützend und beratend zur Seite zu stehen und Lösungen auf den Markt zu bringen, die flexibel angepasst und weiterentwickelt werden können – gemeinsam mit den Gesundheitsfachkräften. Auch sollte umfangreiches Informationsmaterial bereitgestellt werden, welches den Ärzt:innen die Einführung erklärt und ihnen vielleicht letzte Hemmungen nimmt.

(21) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

eRezept – wo stehen wir, wo drückt der Schuh?

Es ist ein Projekt, an dem seit mittlerweile Jahren gearbeitet und geübt wird und das Patient:innen aktiv fordern – das eRezept. (22) Das Ziel des eRezepts ist es, die Abläufe der Arzneimittelversorgung in Deutschland zu vereinfachen und zu optimieren. Es soll nicht nur Ressourcen einsparen, sondern zudem die Arzneimitteltherapiesicherheit im Allgemeinen fördern. (23)

Die Vorteile, die sich für Patient:innen durch die Einführung des eRezepts ergeben, liegen auf der Hand: Sie sparen Zeit und Aufwand. Sprechen sie bspw. bereits per Videosprechstunde mit ihren Ärzt:innen, müssen sie derzeit dennoch den Weg in die Praxis auf sich nehmen, um ein Rezept abzuholen, falls sie im selben Quartal nicht bereits in der Praxis waren. Mit dem eRezept kann dieses unmittelbar digital an die Patient:innen übermittelt werden. (24)

Auch für Ärzt:innen und ihre Teams bietet das eRezept einige Mehrwerte. Ohne großen Aufwand kann das eRezept oder ein Folgerezept digital ohne handschriftliche Unterschrift des/r Ärzt:in ausgestellt werden, was für einen effizienten Praxisablauf sorgt. Auch werden alle wichtigen Informationen zur Medikation von allen beteiligten Leistungserbringern direkt im System verfügbar – natürlich datenschutzkonform und sicher. Das eRezept ist zudem eine gute Basis für neue Versorgungsformen, wie etwa die Telemedizin. Auch Patient:innen beschreiben die digitale Sprechstunde laut einer Datapuls-Studie als besonders hilfreich, wenn auch Rezepte und Krankenschreibungen digital bezogen werden können. (25)

Doch bislang nutzen laut der Doctolib-Studie lediglich 11 % der befragten Ärzt:innen das eRezept in ihren Praxen (22), auch deutschlandweit wurden seit Start der Testphase im Januar 2021 bis Ende April 2022 nur rund 11 000 eRezepte in den Apotheken eingelöst. (26) Im Vergleich: Von der rosafarbenen

Verschreibung auf Papier werden jährlich 500 Mio. ausgestellt. (26)

11 000 eRezepte zwischen Januar 2021 und April 2022 (26)

500 000 000 rosafarbene Papierrezepte jährlich (27)

Die zuständigen Vertreter:innen haben sich nun darauf geeinigt, dass Apotheken ab dem 01.09.2022 dazu verpflichtet sind, eRezepte anzunehmen. Für die Ärzt:innen gilt diese Verpflichtung zunächst nicht, die Testphase wird regional in Schleswig-Holstein und Westfalen-Lippe ab September intensiviert. Angedacht ist es, das eRezept - sofern die Pilotphase erfolgreich verläuft - ab 01.12.2022 für Praxen und Kliniken verpflichtend einzuführen. (28)

Die gematik fordert alle beteiligten Organisationen der Leistungserbringer, sprich Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV), Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV), Deutsche Krankenhausgesellschaft e.V. (DKG) sowie den Deutschen Apothekerverband (DAV) auf, Ärzt:innen zur Testteilnahme zu motivieren. Für die gesetzlich Versicherten übernehmen die Krankenkassen die Information. (29)



Tipp: Übersicht für Apotheken, die eRezepte annehmen

Die gematik stellt eine übersichtliche Deutschlandkarte aller Apotheken bereit, die schon jetzt eRezepte einlösen. Die Karte wird wöchentlich aktualisiert und ist unter das-e-rezept-fuer-deutschland.de/apothekensuche abrufbar. (29)



(22) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

(23) [gematik](#). (zuletzt abgerufen am 15.05.2022)

(24) [Bundesgesundheitsministerium](#). (zuletzt abgerufen am 15.05.2022)

(25) [Datapuls](#). (zuletzt abgerufen am 30.05.2022)

(26) [Deutsches Ärzteblatt](#). (zuletzt abgerufen am 03.06.2022)

(27) [Ad hoc news](#). (zuletzt abgerufen am 03.06.2022)

(28) [Stuttgarter Nachrichten](#). (zuletzt abgerufen am 03.06.2022 unter)

(29) [gematik](#). (zuletzt abgerufen am 16.05.2022)

Videosprechstunde – großes Potenzial, holprige Umsetzung

Zu Beginn der Pandemie war die Videosprechstunde in Deutschland ein wahrer Exot, lediglich 3000 Videosprechstunden wurden im gesamten Jahr 2019 deutschlandweit durchgeführt. (30) Während der ersten Corona-Welle führte die Sorge vor einer möglichen Ansteckung in überfüllten Wartezimmern dazu, dass die Videosprechstunde Einzug in den Alltag vieler Praxen fand. Nach Angaben der KBV boten 2021 bereits rund 31 000 Ärzt:innen die digitale Sprechstunde in ihren Praxen an. (30) Dennoch zeigt die Studie von Doctolib und GIM, dass nur ca. 30 % der Ärzt:innen die Videosprechstunde derzeit nutzen oder planen einzuführen. (31)

Für Patient:innen ist die Videosprechstunde eine zeitsparende, flexible Kommunikationsmöglichkeit mit Ärzt:innen. Da Gespräche nun online stattfinden können, sparen sich Patient:innen Anfahrtswege und Wartezeiten und können den „Arztbesuch“ besser und in Infektionszeiten sicherer in ihren Alltag integrieren. Doch nicht nur (beruflich) stark eingespannte Patient:innen profitieren von digitalen Behandlungen, auch chronisch kranke sowie weniger mobile Menschen oder Patient:innen im ländlichen Raum können durch

die Videosprechstunde den Kontakt zu ihren Ärzt:innen aufrechterhalten ohne das Risiko einer Ansteckung oder lange Wege auf sich nehmen zu müssen. Auch können Befunde auf dem Screen geteilt oder schon vorab der Arztpraxis geschickt werden. So kann das Gespräch optimal vorbereitet werden.

Die Videosprechstunde bietet Ärzt:innen vielfältige Einsatzmöglichkeiten zur Kommunikation mit ihren Patient:innen:

- › Ersteinschätzungen bei Akutfällen, z. B. bei Ausschlägen
- › Befundbesprechungen, z. B. von Laborwerten und Bluttests
- › Beratungsgespräche, z. B. von Heil- und Medikationsplänen
- › Besprechung von Kostenplänen
- › Nachsorge für operative Fachbereiche, z. B. Narbenkontrolle
- › Weiterversorgung von Risikopatient:innen und chronisch Kranken während Infektionszeiten
- › etc.



(30) [Kassenärztliche Bundesvereinigung](#). (zuletzt abgerufen am 30.05.2022)

(31) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

Für eine feste Etablierung sind es nicht nur die Ärzt:innen, die das Potenzial der Videosprechstunde über die Pandemie hinaus erkennen sollten, auch müssen politische und organisatorischen Rahmenbedingungen, wie der Internetausbau in ländlichen Regionen sowie die attraktive Gestaltung der Abrechnung, verbessert werden. Nimmt man als Beispiel die Abrechnung, so wird schnell deutlich, warum Ärzt:innen die Nutzung nicht gut im Praxisalltag etablieren können. Während der Corona-Pandemie durften sie die digitale Sprechstunde noch unbegrenzt anbieten und abrechnen, seit April 2022 jedoch wurde die Fallzahl und Leistungsmenge wieder auf 30 % – wie vor der Pandemie – begrenzt. (32) Nur wenn die Rahmenbedingungen geschaffen sind und die Ärzt:innen auch wirtschaftlich von der Videosprechstunde profitieren können, kann diese vollends Einzug in die deutschen Arztpraxen finden.

Tipp: Abrechnung der Videosprechstunde leicht gemacht

Telemedizinische Abwicklungen können sowohl für Kassenpatient:innen als auch Privatpatient:innen abgerechnet werden. Im Praxisratgeber „**Abrechnung der Videosprechstunde – Gekannt einsetzen, korrekt abrechnen**“ erhalten Sie eine Einführung, worauf Sie besonders in puncto Datenschutz und Aufklärungspflicht achten sollten, sowie einen detaillierten Überblick zur Vergütung, u. a. mit den unterschiedlichen Zuschlägen nach EBM und eine Auflistung der einzelnen infrage kommenden GOÄ-Ziffern, der Ihnen die Abrechnung erleichtern soll.

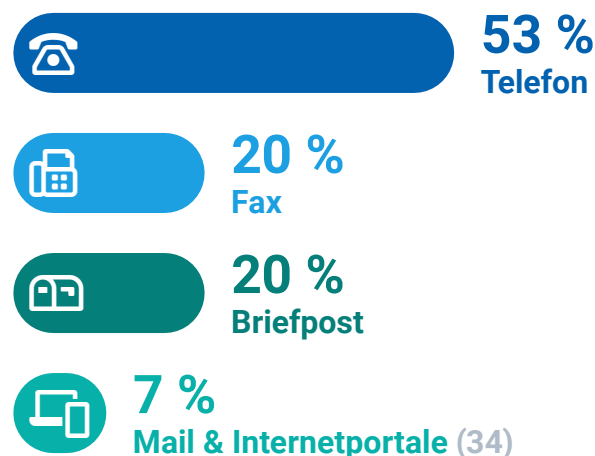


Jetzt herunterladen unter
doctolib.info/abrechnung-videosprechstunde

Kommunikation unter Ärzt:innen – noch immer primär analog

Potenzial sehen die Ärzt:innen laut der Doctolib-Umfrage auch in der Kommunikation untereinander – sowohl im niedergelassenen Bereich als auch in und mit klinischen Einrichtungen. Knapp 70 % der befragten Ärzt:innen möchten künftig digitale Tools zur Kommunikation nutzen. Auch hier gibt es derzeit jedoch eine Diskrepanz zwischen dem Potenzial, das gesehen wird – rund 70 % der Befragten – sowie aktueller Nutzung (28 %). (33) Noch immer läuft die Kommunikation zwischen Arztpraxen oder auch mit ambulanten und klinischen Gesundheitseinrichtungen analog ab. Das Telefon ist laut einer Bitkom-Studie aus dem vergangenen Jahr mit rund 53 % noch immer das am häufigsten genutzte Kommunikationsmittel mit anderen Praxen. Mehr als 20 % der Praxen nutzen zur Kommunikation das Fax, rund 20 % halten den Kontakt zu Arztpraxen überwiegend per Briefpost. (34)

Kommunikationswege zwischen Gesundheitsfachkräften



Doch nicht nur in der Patientenkommunikation gibt es bereits etablierte Tools und Software am Markt. Auch für die Kommunikation zwischen Arztpraxen und Kliniken gibt es digitale Helfer, die die Zusammenarbeit unterstützen und den administrativen Aufwand senken.

(32) [Kassenärztliche Bundesvereinigung](#). (zuletzt abgerufen am 30.05.2022)

(33) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

(34) [Bitkom](#). (zuletzt abgerufen am 16.05.2022)

KIM – Kommunikation im Medizinwesen

Eine von der gematik vorangetriebene Kommunikationslösung ist KIM – Kommunikation im Medizinwesen. KIM ist eine Telematikinfrastruktur-Anwendung der gematik, über die Ärzt:innen und ihre Teams Nachrichten und Dokumente schnell, zuverlässig und vor allem sicher per E-Mail austauschen können. KIM wurde im Sommer 2021 deutschlandweit eingeführt und soll nicht nur die Kommunikation unter Ärzt:innen optimieren, sondern auch mit weiteren Akteur:innen im Gesundheitswesen,

wie etwa Krankenkassen, kommunizieren. Eine KIM-Adresse ist bspw. auch Voraussetzung zur Ausstellung einer elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU). (35) Doch laut dem Handelsblatt nutzen bislang nur wenige Ärzt:innen KIM im Praxisalltag. (36) Das mag neben technischen Voraussetzungen, die Ärzt:innen erfüllen müssen, auch daran liegen, dass Ärzt:innen E-Mails bislang ohnehin selten einsetzen. Eine Bitkom-Umfrage aus dem vergangenen Jahr zeigte, dass lediglich jede/r 20. Ärzt:in E-Mails zur externen Kommunikation nutzt. (37)

Weitere Planung zu KIM:

Stufe 1 (aktuell)

- ✓ Sektorübergreifende sichere Ad-hoc-Kommunikation

Stufe 2 (2023)

- ✓ Leistungserbringergesteuerter Nachrichtenaustausch mit Versicherten
- ✓ Nachrichtenaustausch zwischen Versicherten und Krankenkassen
- ✓ Weiterleitung des eRezept-Tokens
- ✓ Spezifikation fertig zum 01.04.2022

Stufe 3 (vrs. 2024)

- ✓ Videochatfunktion zwischen Versicherten und Leistungsbrechern
- ✓ Spezifikation fertig zum 01.10.2023



Spezifikation verfügbar



Feature verfügbar ab

Quelle: <https://fachportal.gematik.de/anwendungen/kommunikation-im-medizinwesen>

Auch abseits der gematik gibt es viele Anbieter von sicheren Kommunikationsdiensten am Markt. Hier fokussieren sich die Anbieter nicht rein auf die E-Mail-Kommunikation wie aktuell die gematik, sondern bieten weitere Kommunikationsmöglichkeiten, wie Chats oder Videofunktion, an. Der Messengerdienst von Doctolib,

Doctolib Team, bspw. ermöglicht es Ärzt:innen und ihren Teams, bequem mit anderen medizinischen Einrichtungen zu kommunizieren, um sich z. B. über Patientenfälle auszutauschen und Dokumente miteinander zu teilen – DSGVO-konform und nur mit Zustimmung der Patient:innen.

(35) [gematik](#). (zuletzt abgerufen am 17.05.2022)

(36) [Handelsblatt](#). (zuletzt abgerufen am 17.05.2022)

(37) [Bitkom](#). (zuletzt abgerufen am 16.05.2022)

Wichtig ist hierbei, wie bei allen digitalen Lösungen, dass die Ärzt:innen bei der Auswahl der Lösungen die Datenschutzmaßnahmen der Anbieter genau prüfen. Aktuell wird nicht selten von Ärzt:innen der Messengerdienst WhatsApp eingesetzt. Dieser erfüllt jedoch nicht die Kriterien der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und steht häufig für den nicht ausreichenden Datenschutz in der Kritik. (38)

Ärzt:innen unterliegen zudem ohnehin nochmal verschärften Auflagen, da sie über hochsensible Gesundheitsdaten der Patient:innen verfügen. Ärzt:innen sollten dabei unterstützt werden, ihr Bewusstsein für sichere Lösungen weiter zu schärfen, und sowohl gematik als auch weitere Anbieter von Kommunikationslösungen sollten entsprechend auf ihre sicheren Alternativen aufmerksam machen und darüber aufklären. Denn vor allem in der Optimierung der Kommunikation zwischen den gesundheitlichen Einrichtungen liegt enormes Potenzial, um das eigene Team um administrativen

Aufwand, wie etwa hohes Telefonaufkommen, zu entlasten und zugleich die Zusammenarbeit mit Zuweiser- und Überweiserpraxen zu optimieren und die Versorgung der Patient:innen effizienter zu gestalten.

Worauf Ärzt:innen bei der Wahl eines Messengerdienstes u. a. achten sollten:

- ☐ Umfangreiche Datenschutzmaßnahmen wie Verschlüsselung und zertifiziertes Hosting – speziell für Gesundheitsdaten
- ☐ Abdeckung interner wie externer Kommunikation über Chatfunktion
- ☐ Neben Chatfunktion auch Dokumentenaustausch möglich
- ☐ Nutzung auf verschiedenen technischen Geräten wie Desktop, Tablet und Smartphone möglich



(38) [Medical Tribune](#). (zuletzt abgerufen am 17.05.2022)



Digitale Tools im Praxisalltag, Interview mit Dr. med. Andrea-Carlo Pesarini,

Dr. med. Andrea-Carlo Pesarini, Praxisinhaber und Facharzt für Innere Medizin mit den Spezialgebieten Gastroenterologie und Hepatologie.

Wann haben Sie sich dazu entschieden, Ihre Praxis digital(er) aufzustellen? Was waren die Gründe hierfür?

Mein Wunsch war es, die Praxis von Beginn an digital zu führen. Das war vor 20 Jahren aber noch nicht möglich. Die damaligen Anwendungen und Software waren noch nicht ausgereift oder praxiserprobt. In den letzten Jahren haben sich die Anwendungen immer weiter verbessert, sodass wir jetzt in so gut wie allen Praxisbereichen auf digitale Unterstützung setzen. Ich möchte, dass durch digitale Tools mein Team um Arbeitsaufwand entlastet wird und die Patient:innen moderne Services nutzen können.

Es scheint, als würden alle Akteure im Gesundheitswesen die Digitalisierung wollen - woran hapert es aktuell noch? Welche Herausforderungen sehen Sie?

Ich sehe aktuell drei Herausforderungen. Zum einen haben einige der ärztlichen Kolleg:innen das Potenzial der Digitalisierung für ihre eigene Praxis noch nicht hinreichend erkannt und sträuben sich davor, diese einzuführen. Je mehr Arztpraxen jedoch digitale Tools einsetzen, umso besser für das ganze System. So würden Lösungen z. B. zur Zusammenarbeit unter Praxen besser funktionieren. Auch für die Patient:innen hat es Vorteile, wenn Arztpraxen ähnliche Services anbieten.

Zum anderen ist aber auch das Thema der Datensicherung herausfordernd. Wir müssen bei der Digitalisierung sicherstellen, dass die Daten langfristig gesichert werden und vor allem auch lesbar bleiben. Die Digitalisierung schreitet so schnell voran, nicht immer schaffen es Ärzt:innen auf die neuesten Versionen der Softwares upzudaten und kommen dann im Zweifel nur mit Mühe und Aufwand an die Daten der Patient:innen.

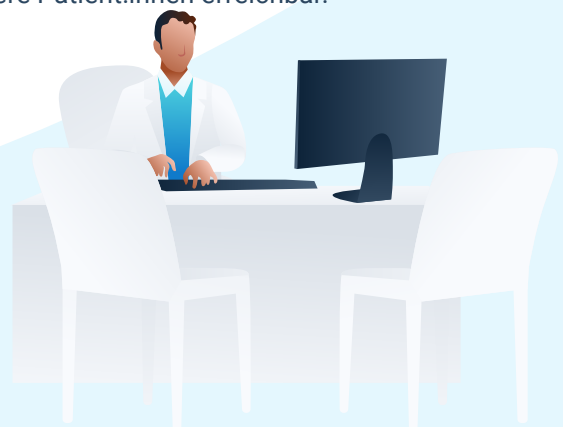
Als dritte Herausforderung sehe ich die Organisation der Zusammenarbeit zwischen niedergelassenen Praxen und Kliniken. Diese läuft nicht ideal, denn es gibt keine Lösung, die die Informationen zwischen Praxisverwaltungssystem (PVS) und Krankenhausinformationssystem (KIS) verlässlich austauscht. Auch erhalten wir aus Kliniken aktuell keinerlei digitale Arztbriefe. Hier liegt noch viel Potenzial – auf beiden Seiten.

Welche Wünsche hätten Sie im Hinblick auf die Digitalisierung an die Politik?

Ich wünsche mir eine Vereinfachung der Prozesse und standardisierte Anwendungen. Es darf Ärzt:innen und ihre Teams nicht immensen Aufwand kosten, sich mit digitalen Tools auseinanderzusetzen – Stichwort Großbaustelle Telematikinfrastruktur. Es muss einfach sein, sich über digitale Tools zu informieren und diese in den Praxisalltag zu implementieren. Auch müssen finanzielle Anreize geschaffen werden, die ihren Namen auch wert sind.

Wie empfinden Ihre Patient:innen die digitalen Services, die sie anbieten?

Unsere Praxis ist sehr digital aufgestellt – von der Terminbuchung über die Anmeldung in der Praxis bis hin zur Dokumentenablage. Die Patient:innen nehmen die Services sehr gerne wahr, natürlich die jüngeren eher als die älteren. Die jungen Patient:innen sind begeistert, den älteren muss man hier und da Hilfestellungen leisten. Wir sind aber natürlich auch weiterhin telefonisch für unsere Patient:innen erreichbar.



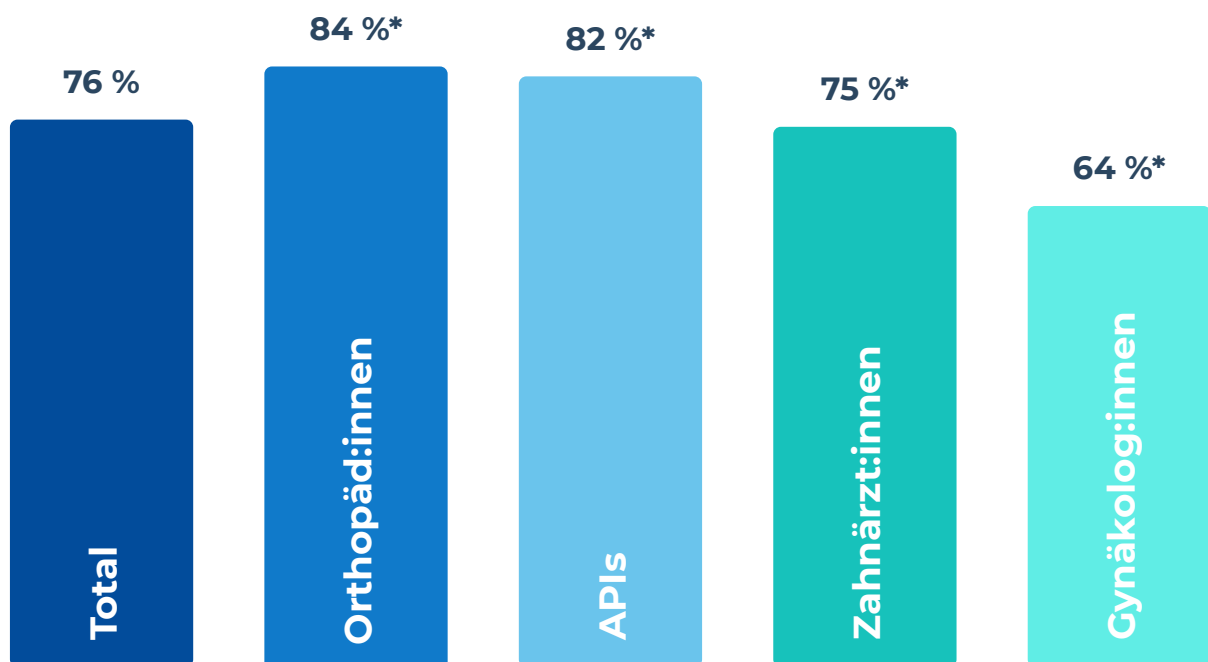
Besserer Internetzugang, finanzielle Anreize, Aufklärungsarbeit – Lösungsansätze für aktuelle Herausforderungen

Die Akteur:innen im deutschen Gesundheitswesen haben das Potenzial der Digitalisierung erkannt und setzen bereits in vielen Bereichen digitale Services und Tools ein. Jedoch gibt es auch Herausforderungen, die den weiteren Ausbau behindern und für die auch politisch Lösungen geschaffen werden müssen. So fehlen bspw. teilweise noch immer wichtige Grundvoraussetzungen für die Nutzung digitaler Tools im Praxisalltag. Der Doctolib-Befragung nach warten Ärzt:innen in vielen

ländlichen Regionen noch immer auf den Aus- und Aufbau einer schnellen und stabilen Internetverbindung. (39)

Auch finanzielle Anreize seitens der Regierung fehlen. Ärzt:innen planen der aktuellen Doctolib-Umfrage zufolge, in den kommenden 2 Jahren 9 % ihres verfügbaren Gesamtbudgets in die Digitalisierung ihrer Praxis zu investieren. Mehr als die Hälfte der Befragten würde gerne mehr investieren, jedoch fehlen hierfür weitere finanzielle Mittel. (39) Ein Praxiszukunftsgesetz, wie bereits mehrfach von vielen Ärztevertretungen und Organisationen gefordert, zur nachhaltigen Förderung und Forderungen für eine digitale Arztpraxis würde dem Rechnung tragen. Besonderer Fokus sollte dabei auf Interoperabilität, Datenportabilität und Umsetzung standardisierter Schnittstellen liegen.

Ärzt:innen sind bereit, mehr in digitale Tools zu investieren, Vorreiter sind Orthopäd:innen



*planen, (weitere) digitale Tools & Services einzusetzen

Quelle: Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

(39) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

Praxiszukunftsgesetz – für eine nachhaltige Digitalisierung für die digitale Praxis 2025

Finanzielle Investitionsprogramme für den niedergelassenen Sektor durch den Bund und die Länder könnten für einen weiteren Schub der Digitalisierung in Deutschlands Arztpraxen sorgen. Eine nachhaltige Digitalisierung für die *Digitale Praxis 2025* könnte bspw. über das erwähnte Praxiszukunftsgesetz geschaffen werden, ähnlich wie auch im Krankenhausbereich über das Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) aktuell.

Ärzt:innen könnten zweckgebundene finanzielle Mittel für die Investition in Hard- und/oder Software bereitgestellt werden. Das aktuelle Modell der Vergütung ambulanter Leistungen über den einheitlichen Bewertungsmaßstab (EBM) setzt für Ärzt:innen wenige bis keine Anreize, in die eigene Digitalisierung zu investieren. Bislang finanzieren Ärzt:innen ihre Investitionen in den Ausbau digitaler Lösungen – inklusive Leistungen zur Verbesserung der IT-Sicherheit – selbst. Dies führt dazu, dass oft noch alte Betriebssysteme oder Anwendungen genutzt werden, die nur zum Teil gesetzliche Vorgaben erfüllen und somit auch die Einführung neuer gesetzlicher TI-Anwendungen erschweren.

Über ein Praxiszukunftsgesetz können Investitionen neu definiert und festgelegt werden und die Digitalisierung

proaktiv vorangetrieben werden. Sinnvoll wird ebenfalls die Definition und Einführung eines digitalen Reifegrads in der ambulanten Versorgung erachtet, um zu gewährleisten, dass die Mittel gezielt und nachhaltig eingesetzt werden.

Förderfähige Tatbestände könnten u. a. Anwendungen wie Praxisverwaltungssysteme, Terminbuchungssoftware, Verordnungssoftware (VOS) oder Videosprechstundendienste sein. Andere Länder sind Deutschland hier bereits voraus und investieren aktiv in die Digitalisierung der ambulanten Versorgung, in Frankreich bspw. erhalten Ärzt:innen eine Jahrespauschale von rund 10 000 Euro für Investitionen in Hard- und Software, die den dort definierten Interoperabilitätsvorgaben entsprechen. ⁽⁴⁰⁾

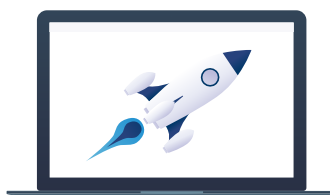
Über finanzielle Anreize durch die Regierung und das Schaffen von Grundvoraussetzungen, wie schnellem Internet, können auch Lösungsansätze für aktuelle Herausforderungen im Hinblick auf die Digitalisierung gefunden werden, wie etwa dem Fachkräftemangel. Sind Praxen digitaler aufgestellt, reduziert sich bspw. auch der administrative Aufwand für die Praxisteams, was zu weniger Stress und Belastung führt. So kann die Zufriedenheit des Teams optimiert und die Bindung an die Praxis realisiert werden.

Wünsche der Ärzt:innen an die Politik



1.

finanzielle Hilfen/
Subventionen



2.

stabiles, schnelles
Internet



3.

IT-Sicherheit/
Datenschutz ⁽⁴¹⁾

(40) [L'assurance Maladie](#). (zuletzt abgerufen am 24.05.2022)

(41) Doctolib-Umfrage unter Ärzt:innen in Zusammenarbeit mit GIM.

Digitalisierte Gesundheitsversorgung nur gemeinsam möglich



Die Akteur:innen im Gesundheitswesen sind sich einig: Die Digitalisierung in Deutschlands Arztpraxen und gesundheitlichen Einrichtungen muss deutlich vorangetrieben werden. Der Wille ist auf allen Seiten da – sowohl bei Patient:innen, Gesundheitsfachkräften als auch Wirtschaft und Politik. Doch noch immer, das zeigt auch der Report, hapert es an vielen Stellen. Herausforderungen wie etwa der zunehmende Personalmangel, die sich rasant verändernden Bedürfnisse der Patient:innen, unzureichende Interoperabilität oder die schleppende Implementierung und Umsetzung standardisierter Anwendungen wie der ePa oder dem eRezept, verzögern den digitalen Wandel.

Noch immer wird zu sehr in Silos gedacht, auch stehen die Bedürfnisse und Wünsche der Ärzt:innen und

Gesundheitsfachkräfte derzeit zu selten im Fokus. Darüber hinaus sehen Patient:innen im Alltag und beruflichen Umfeld eine Vielzahl an digitalen Lösungen und Dienstleistungen und möchten solch ein Angebot auch für ihre eigene Gesundheitsversorgung nutzen. Die Einführung solcher Lösungen ist jedoch nicht mal eben so umgesetzt, sondern bedarf einer genauen Planung und Strategie. Einer Strategie, die zusammen von den verschiedenen Akteur:innen und Stakeholder:innen aufgesetzt wird. Es braucht klare und verständliche Vorgaben zur Nutzung digitaler Anwendungen, die zum einen den höchsten Standards von Datenschutz und IT-Sicherheit entsprechen und zum anderen den größtmöglichen Nutzen und Mehrwerte für die Ärzt:innen und Patient:innen ermöglichen.

Anbieter digitaler Lösungen, Selbstverwaltung und auch Politik sind zudem in der Pflicht, Ärzt:innen aktiv über Neuerungen im Gesundheitswesen umfassend zu informieren und den Nutzen und das Potenzial der angebotenen Leistungen und Lösungen näherzubringen. Auch Ärzt:innen müssen sich aktiv mit der Digitalisierung ihrer eigenen Praxis auseinandersetzen, um mit dem Wandel der Zeit zu gehen und die Praxis zukunftssicher aufzustellen. Der Wunsch der Patient:innen, digitale Lösungen von ihren Ärzt:innen zu nutzen, ist bereits da und es ist anzunehmen, dass er sich künftig weiter verstärken wird. (42) Durch den Einsatz digitaler Technik können zudem Kosten im Gesundheitswesen in Höhe von 42 Mrd. Euro jährlich eingespart werden, wie eine Studie des Beratungsunternehmens McKinsey ergab. Das größte Einsparpotenzial gebe es durch die elektronische Patientenakte, mehr Onlinesprechstunden und -terminvereinbarungen sowie durch die Fernüberwachung und Fernunterstützung chronisch erkrankter Menschen, so McKinsey. (43)

Dass die Einführung standardisierter Anwendungen, wie etwa dem eRezept, jedoch mehr als 20 Jahre dauert und die verpflichtende Einführung noch immer nicht abzusehen ist, zeigt eine weitere Schwachstelle im

deutschen Gesundheitswesen. Denn es bedarf einer umfassenden Strategie, die alle beteiligten Instanzen zu Beginn solcher Projekte ins Boot holt und die Bedürfnisse und Anforderungen der einzelnen Parteien berücksichtigt. Auch sollten bei der Einführung standardisierter Anwendungen, wie jetzt dem eRezept, im Vorfeld Qualitätskriterien festgelegt werden, die die Einführung und den Rollout klar definieren. (44)

Der Wunsch nach einer digitalisierten Gesundheitsversorgung ist da – bei allen Instanzen. Was es jetzt braucht, ist ein Zusammenspiel aller Akteur:innen und Stakeholder:innen. Patientenvertreter:innen, Verbände, Selbstverwaltung, Politik und auch Wirtschaft müssen an einem Strang ziehen und gemeinsam eine langfristige Strategie für den Ausbau digitaler Lösungen und Angebote im deutschen Gesundheitswesen aufsetzen. Die eigenen Interessen dürfen nicht im Vordergrund stehen, sondern es muss eine gemeinsam aufgesetzte Digitalagenda mit dem Ziel geben, eine gesamtgesellschaftliche, digitalisierte Gesundheitsversorgung voranzutreiben und zu etablieren, die die Bedürfnisse und Anforderungen der verschiedenen Instanzen berücksichtigt. Nur gemeinsam kann der digitale Wandel gelingen.



(42) Doctolib-Umfrage unter Patient:innen und Nutzer:innen.

(43) [Deutsches Ärzteblatt](#). (zuletzt abgerufen am 25.05.2022)

(44) [KVNO](#). (zuletzt abgerufen am 24.05.2022)

Doctolib im Überblick

Bringen Sie die richtigen Patient:innen zum richtigen Zeitpunkt in Ihre Praxis

Doctolib bietet Praxen und medizinischen Gesundheitseinrichtungen eine Softwarelösung für die Termin- und Patientenverwaltung. Bereits über 300 000 Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte in Deutschland, Frankreich und Italien vertrauen Doctolib. Mehr als 60 Mio. Patient:innen in Europa suchen und verwalten Termine online auf Doctolib.

Für Ärzt:innen & Gesundheitsfachkräfte

Doctolib ist die Software zur Optimierung, Verwaltung und Effizienzsteigerung der Sprechstunden Ihrer Praxis.

Für Patient:innen

Doctolib ist ein umfassender 24/7-Online-Terminbuchungsservice, um Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte zu finden, Termine zu buchen und mit wenigen Klicks online zu verwalten.



[Mehr Informationen](#)

Sie suchen Austausch und weitere Informationen?

Spannende Inhalte und hilfreiche Tipps rund ums Praxismanagement finden Sie im Doctolab, dem Wissenslabor der Doctolib-Community.

Bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand und tauschen Sie sich mit Kolleg:innen aus!

Im Doctolab erhalten Sie Zugang zu aktuellen Artikeln, eBooks, Podcasts und Videos rund ums Praxismanagement und Entwicklungen im Gesundheitswesen – gemeinsam erstellt mit Gesundheitspersonal und Expert:innen.

[Zum Doctolab](#)

In der Doctolib-Community können Sie Produktideen teilen, Antworten auf brennende Fragen aus dem Praxisalltag erhalten und kostenlose Schulungen und Events besuchen – jetzt vorbeischaun!

[Zur Doctolib-Community](#)