

So hilft die Digitalisierung Neumarkts Patienten

Neumarkt. Die Recherche zeigt: Ja, es gibt sie, die digitalen Leuchttürme im Neumarkter Gesundheitswesen – wenn auch nur vereinzelt und teilweise noch mitten im Entstehen begriffen.

■ Webseiten – teilweise lückenhaftes Angebot

Die Existenz einer eigenen Webseite gilt mittlerweile als Basis digitaler Kommunikation im geschäftlichen Umfeld. Gibt es Neumarkter Gesundheitseinrichtungen, die auf Googles ersten drei Fundseiten zwar gelistet werden, aber noch keine Website haben? Ja, tatsächlich.

Auffallend ist dabei, dass für jede zweite der Hausarztpraxen keine eigene Website angegeben wird; bei den Zahnärzten ist es fast ein Drittel, bei den Physiotherapeuten ein Sechstel. Apotheken und Fachärzte haben alle eine eigene Website.

Zur Kontaktaufnahme ist das Telefon nach wie vor das Maß aller Dinge. Messenger wie WhatsApp oder Signal zur direkten digitalen Kommunikation bietet keiner an. Eine E-Mail-Adresse weisen alle Apotheken aus, aber nur jede zweite Facharztpraxis, der Rest liegt dazwischen. Das Angebot eines Kontaktformulars mit Nachrichtenfeld ist nicht selbstverständlich, nur jede dritte bis jede zweite aller recherchierten Webseiten bietet es an.

■ Können Patienten Termine online ausmachen?

Hierbei handelt es sich um Terminkalender, in die ein Patient selbst einen Termin mit einem spezifischen Arzt oder Betreuer sowie teilweise die Leistungsart eintragen kann.

Ein Viertel der Neumarkter Fachärzte bieten dies an, ein Zehntel der Zahnärzte und nur eine von 16 Physiotherapie-Einrichtungen. Allerdings funktionierte es beim Ausprobieren nicht überall: Bei einer Praxis kam es wiederholt zu Fehlermeldungen mit der Bitte, sich telefonisch zu melden.

Einige wenige Haus- und Fachärzte bieten stattdessen Terminanfragen per E-Mail mit Rückruf-Service an. Eine Physiotherapie-Einrichtung zeigt umfassende Stundenpläne für ihre Sport-, Gymnastik- und Wasserkurse, die man jedoch nicht direkt buchen kann.

■ Werden auch Online-Sprechstunden angeboten?

Ein klares Jein. Nur in einer Facharztpraxis wird die ärztliche Videosprechstunde optional aufgeführt – verbunden mit dem Hinweis, dass diese noch nicht aktiv verfügbar sei. Und nur eine Apotheke bietet Online-Beratung an. Dazu ist es in einem Kontaktformular möglich, bestimmte Themen und Apotheken-Berater sowie Beratungstag und Uhrzeit auszuwählen.

■ Was sind die Gründe für diese durchmischte Ergebnis?

Datenschutz steht ganz klar bei allen Gesprächspartnern als besonders heikles Thema an vorderster Stelle. Hinzu kommt teilweise die Komplexität der technisch-organisatorischen Umsetzung und die fehlende Verfügbarkeit technologischer ausgereifter Lösungen.

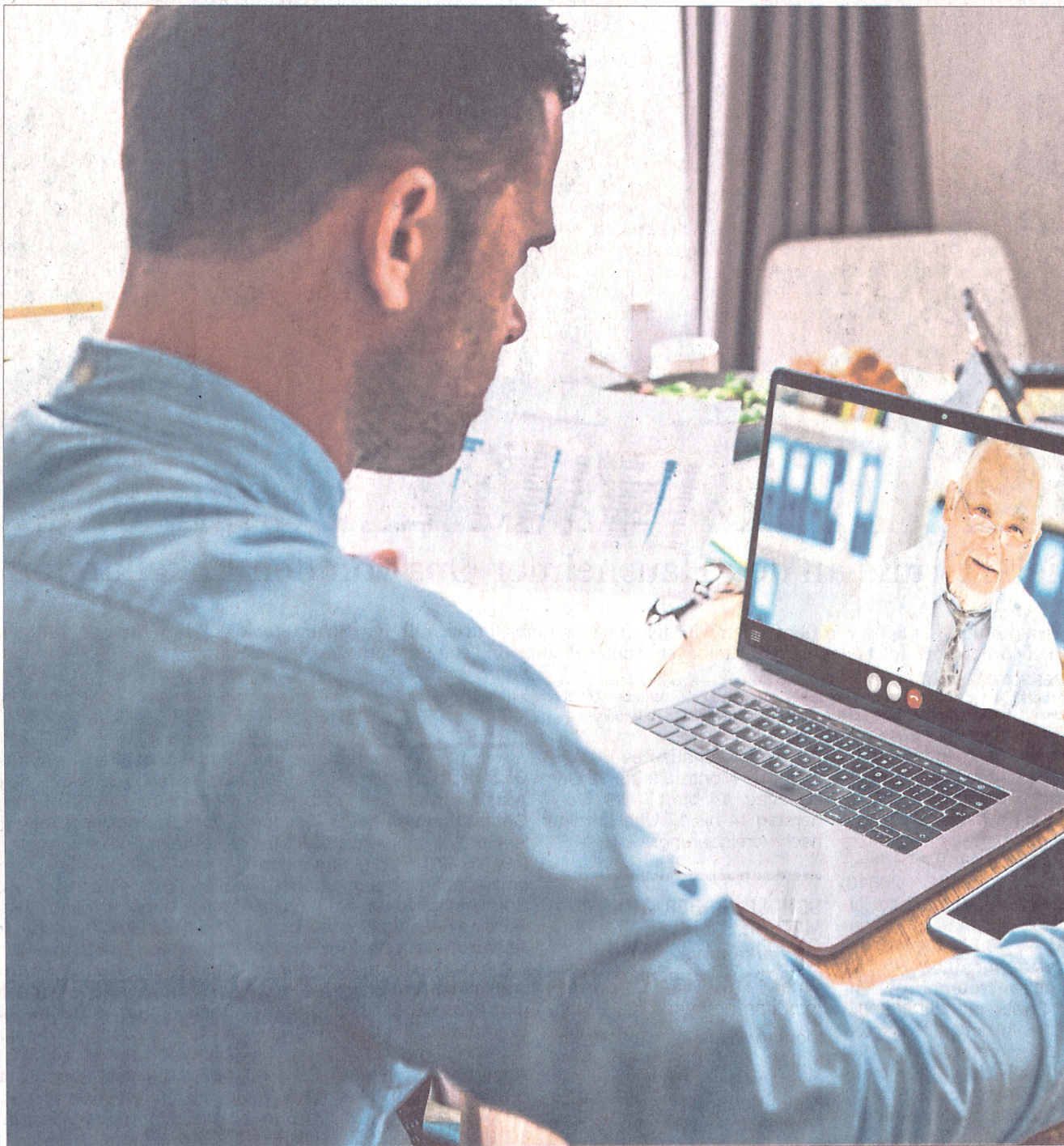
Aber auch die Orientierung an „eingespielten“ Vorgehensweisen, die Bedürfnisse der Kundenmehrheit sowie die fehlende Nachfrage nach digitalen Services scheinen ebenso eine große Rolle zu spielen.

■ Hackerangriffe: Ärzte fürchten um Patientendaten

„Das Thema Digitalisierung ist für Ärzte mit sehr unterschiedlichen Herausforderungen verbunden“, sagt Facharzt Wolfgang Bärtsch, Orthopäde bei promed und Vorsitzender des Bayerischen Facharztverbands. Einerseits treibe der Gesetzgeber die Digitalisierung im Gesundheitswesen voran. Seine Kollegen und er bei promed sowie viele Arztkollegen stünden der Digitalisierung

Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass ein großes Nachholbedürfnis beim Thema Digitalisierung besteht – auch im Gesundheitswesen. Was hat sich in Praxen, Apotheken und bei Krankenkassen in Neumarkt getan?

Von Marian Mihelic



In Neumarkt ist medizinische Beratung via Bildschirm noch selten.

Foto: obs/BKK Mobil Oil/Gettyimages/valentinrussanov

aufgeschlossen gegenüber. Er verweist aber zugleich auf ein aus seiner Sicht massives Problem hin: „Uns wurde bisher noch keine ausgereifte Technik zur Verfügung gestellt. Weder Hardware noch Software.“

Fachleute hätten bestätigt, dass die Datenübermittlung und -speicherung über die aktuelle Telematik-Infrastruktur nicht ausreichend vor Hackerangriffen geschützt sei. Aber jede Praxis sei per Gesetz zur Anbindung an diese Telematik-Infrastruktur verpflichtet. „Wer das nicht macht, hat mit einem Abzug seiner Praxis-Honorare in Höhe von 2,5 Prozent zu rechnen“, erklärt Bärtsch.

Große Skepsis gegenüber der Digitalisierung bringt auch ein anderer Facharzt zum Ausdruck, der anonym bleiben will: „Es hört sich in der Theorie alles so schön an – in der Praxis funktioniert es vorne und hinten nicht“. Aus seinen Erfahrungen mit der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung zieht er den Schluss: „Die Arbeit hat die Praxis, den Nutzen die Krankenkasse.“

Ähnliches befürchtet er vom elektronischen Rezept und der elektronischen Patientenakte. Digitalisierung helfe dem Arzt in der Patientenbetreuung nicht, sondern erschwere ihm die persönliche Begegnung mit dem Patienten.

Bärtschs Erfahrungen mit dem Online-Terminkalender seiner Praxisgemeinschaft sind gemischt. Weniger als zehn Prozent aller Terminvereinbarungen liefen darüber. Er sehe den Vorteil, dass Patienten damit Wartezeiten vermeiden. Das Feedback der Patienten sei auch durchweg positiv. Allerdings könnten nur wenige Ter-

mine und vor allem keine kurzfristigen darüber angeboten werden.

Grund dafür sei, dass die Praxis „zu 80 Prozent am Schmerz“ arbeite, heißt: Für Notfallzeiten und Akutprechstunden müsse ein Puffer freigehalten werden. Für die Praxis sehe er keinen wirklichen Nutzen, „eigentlich nur Mehraufwand“, sagt Bärtsch.

Ähnliches ist auch von Allgemeinmediziner Marius Kleisch-Nicoara zu hören, zugleich Geschäftsführer des Ärztenetzwerks Neumarkt. Er bereite derzeit zwar eine Praxis-Webseite vor, einen Online-Kalender aber nicht: „Es stünden kaum freie Zeitfenster zur Verfügung. Die Montage sind mit Vorfällen am Wochenende blockiert, mittags mache ich Haus- und Pflegeheimbesuche, Nachmittagstermine sind für Berufstätige reserviert.“

Außerdem machten ihn seine bisherigen Erfahrungen mit

digitaler Patienten-Kommunikation skeptisch. Seine, über inoffizielle Kanäle bekannt gewordene Mobilnummer und Praxis-Mailadresse, die nur für den Austausch mit Ärzten gedacht sei, habe bei einigen Patienten zu einer „vielleicht nur unbewusst missbräuchlichen Nutzung“ geführt. Patienten-anfragen über diese Kanäle seien nicht selten mit der Erwartung einer schnellen Antwort verknüpft und weiteten praktisch seine Sprechstunde aus: „Eine Beantwortung während der Praxiszeit ist undenkbar.“

■ Apotheken nutzen die digitale Kommunikation

„Wir als Apotheken sind in einer Umbruchphase. Vor allem die digitale Kommunikation steckt wegen des Datenschutzproblems noch in den Kinderschuhen“, sagt Peter Dorfner. Er habe schon vor Corona Messenger wie WhatsApp

ausprobiert. Davon habe WhatsApp aber sehr bald allen Apothekern strikt abgeraten – wegen des Datenschutzes.

Dorfner sieht punktuell dennoch viele Chancen der Digitalisierung in seiner Branche – sie müsse nur richtig dosiert werden. „Wir haben zwar auch eine Apotheken-App. Die wird aber kaum genutzt, weil sie für Anwender zu aufwendig ist.“ Auf Chat-Bots verzichteten die Dorfner-Apotheken ganz, und einen wirklichen Kundenbedarf an Telepharmazie habe er selbst während der Lockdowns nicht gesehen.

Dorfners Überzeugung: „Das wahre Gut von uns Apotheken ist die persönliche Beratung.“ Online-Shops ortsnahe Apotheken sind für Dorfner in dem Zusammenhang eine sehr gute Ergänzung.

Margit Schlenk, Inhaberin der NM Vital-Apotheke und Delegierte in der Bayerischen Landesapothekerkammer, sieht in digitalen Gesundheitsangeboten eine sinnvolle Ergänzung. Sie seien „sogar hochnotwendig für die Behandlungsverbesserung der Patienten“. Sie habe Vertrauen in die Datenschutzlösungen. Ein technisches Restrisiko könne man nicht wegdiskutieren, „aber der Nutzen überwiegt“, sagt sie zur geplanten bundesweiten Einführung des elektronischen Rezepts und der elektronischen Patientenakte.

Mit ihrer Apotheken-Onlineberatung „Telepharmazie“ habe sie positive Erfahrungen gemacht. Die kostenlosen Beratungsangebote beispielsweise zu Medikamenten-Nebenwirkungen, Ernährung, Darmflora, Pflanzenheilmittel oder Diabetes-Typ-2 seien gut ange-

nommen worden. Der Vorteil: „Sobald ein Patient ein Smartphone nutzen kann, bin ich als Apotheke bei ihm zuhause“.

■ Physiotherapeuten boten digitale Kurse an

Für Reha- und Vital Sossau hat die Digitalisierung einen klar abgesteckten Rahmen: „Wir nutzen sie vorwiegend zur Information der Kunden über unser umfangreiches Angebot“, sagt Geschäftsführer Jascha Lieske. Patienten könnten über WhatsApp Anfragen schicken – wegen des Datenschutzes würden sie danach per Mail oder Telefon kontaktiert.

Ein Online-Buchungssystem biete man allerdings bewusst nicht an. Vor Beginn jeder ärztlich verordneten Physiotherapie müsste geprüft werden, ob das Rezept alle vom Heilmittelkatalog vorgeschriebenen Angaben enthält. Dabei gebe es viele Ausnahmen und Sonderfälle. Was sehr gerne angewendet wird, seien automatisierte Erinnerungen per E-Mail einen Tag vor einem Termin.

„Ansonsten war die Digitalisierung für uns eine sehr große Hilfe während des Corona Lockdowns“, berichtet Lieske. Mitarbeiter hätten ein Kursprogramm und die Technik für digitale Live-Übertragungen mit Übungseinheiten aufgebaut. „Wir waren überrascht, wie gut das angenommen wurde.“ Seit der Öffnung griffen die Kunden aber wieder komplett auf Präsenzkurse zurück.

■ Krankenkassen ersparen Versicherten Zeit und Wege

Von den in Neumarkt vertretenen großen Krankenkassen werden zahlreiche digitale Services angeboten. Wer sich die Webseiten von AOK, Audi BKK, Barmer, DAK und IKK classic anschaut, findet zum Beispiel die Möglichkeit, Krankmeldungen, Anträge und Bescheinigungen hochzuladen oder spezielle Gesundheitsangebote direkt online zu nutzen. Für Mobilgeräte gibt es von jeder Kasse eine eigene App.

Drei der fünf recherchierten Webseiten bieten Online-Terminbuchungen für eine persönliche Beratung. Alle haben einen Rückruf-Service, ebenso die Option, die elektronische Patientenakte zu beantragen. Zudem offerieren alle Kassen ihren Versicherten die Buchung einer (bundesweiten) Ärzte-Videosprechstunde.

Das scheint kein Zufall zu sein: „Die Digitalisierung des Gesundheitswesens hat ein enormes Potenzial. Sie unterstützt Prävention, Diagnose, Früherkennung und Therapie“, lautet die Einschätzung von Caroline Schießl, Leiterin der Neumarkter DAK.

„Allerdings werden digitale Angebote nur erfolgreich sein, wenn sie Patienten echten Nutzen bringen“. Deswegen habe die DAK ein „digitales Ökosystem“ entwickelt, das ihren Versicherten mit digitalen Produkten und Lösungen in allen Lebensphasen und -situationen zur Verfügung stehe.

Ein Beispiel für den möglichen Nutzen einer Digitalisierung sei die Überwindung von Hürden im Zusammenspiel der ambulanten und stationären Patientenversorgung: „Die Digitalisierung könnte bei der nahtlosen Organisation von Hilfsmitteln oder Pflege nach einem Krankenhausaufenthalt helfen“, erklärt Schießl.

Aus ihrer Sicht könne auch die elektronische Patientenakte „zu einem wichtigen Instrument im deutschen Gesundheitssystem werden“. Voraussetzung sei aber, „dass die ePA sowohl von den Patientinnen und Patienten als auch von den Ärzten als ein echter Mehrwert empfunden wird“.

Ihr Resümee ist eindeutig: „Ohne Digitalisierung geht fast nichts“. Entscheidend für den Erfolg einzelner Maßnahmen sei aber, dass sie sich konsequent am Versorgungsaltag sowie am Nutzen für die Patienten orientieren.

Die Leser-Meinung ist gefragt

Aufruf: Welche Erfahrungen haben Sie mit digitalen Angeboten Neumarkter Gesundheitseinrichtungen gemacht? Wie wichtig ist Ihnen die Digitalisierung im Gesundheitswesen? Was sagen Sie zum Beispiel zum kommenden elektronischen Rezept? Haben Sie möglicherweise schon Erfahrungen mit der elektronischen Patientenakte gesammelt? Schreiben Sie uns an tagblatt@mittelbayerische.de.

Zum Autor: Marian Mihelic ist freier Mitarbeiter des Neumarkter Tagblatts, langjähri-

ger Gesundheitsmarktfor-scher, Agile Coach und selbstständiger Unternehmensberater (www.value2habit.de).

Zur Recherche: Google-Suche mit Stichwort „Neumarkt“ + Berufsbezeichnung; ausgewählt wurden von den ersten drei Fundseiten nur Einrichtungen aus der Stadt Neumarkt. Von allen 71 Webseiten entfielen 23 auf Zahnärzte, 16 auf Physiotherapeuten, neun auf Hausärzte, sechs auf Apotheken, zwölf auf Fachärzte sowie fünf auf Krankenkassen.