



DIGITALISIERUNGSINDEX

DER DIGITALE STATUS QUO IM GESUNDHEITSWESEN



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

SUMMARY

Ob elektronische Gesundheitskarte, Fitness-Apps oder Telemedizin: Die Digitalisierung ist im Gesundheitswesen längst im Gang. Aber wie sieht es mit der Umsetzung der Digitalisierung in den medizinischen Einrichtungen aus? Welche Prozesse sind bereits transformiert? Das untersucht der **Digitalisierungsindex Mittelstand**, eine Studie der Deutschen Telekom in Zusammenarbeit mit techconsult. Im Rahmen der Gesamtstudie wurden auch 107 medizinische Einrichtungen danach gefragt, wie sie ihre Digitalisierungsbemühungen bewerten. Der aus dieser Studie entwickelte Index für die Digitalisierung setzt sich aus folgenden digitalen Handlungsfeldern zusammen: IT-, Informationssicherheit und Datenschutz, digitale Angebote und Geschäftsmodelle, Produktivität im Unternehmen und Kundenbeziehungen. In den Bereichen Kundenbeziehung und Produktivität geht es vor allem um externe und interne Arbeitsabläufe. Angebote und Geschäftsmodelle beinhalten darüber hinaus strategische

Elemente. Das Thema IT-, Informationssicherheit und Datenschutz ist als elementarer Baustein zu betrachten, ohne den die Digitalisierung gar nicht umzusetzen wäre.

Ergebnis: Die Gesundheitsbranche erreicht 52 von 100 möglichen Index-Punkten und damit dasselbe Ergebnis wie der Durchschnitt aller Branchen. Nur beim Thema IT-Sicherheit und Datenschutz liegt sie weiter vorn. Die Gesamtstudie bildet aber nicht nur den digitalen Status quo verschiedener Branchen ab, sondern bietet einen zusätzlichen Nutzwert: Interessierte Unternehmen können auf der Webseite www.digitalisierungsindex.de mit einem Self-Check ermitteln, wie es um den eigenen Digitalisierungsgrad bestellt ist und wie man sich damit im Unternehmens- und Branchenvergleich positioniert.



INHALT

- Bedeutung der Digitalisierung im Gesundheitswesen
- Datenschutz im Gesundheitswesen besonders sensibel
- Patientenbindung – eine Herausforderung
- Effektives Gesundheitsmanagement durch digitale Prozesse
- Fazit

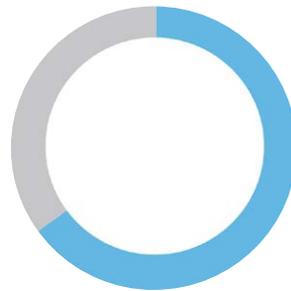
DIGITALISIERUNGS INDEX

BEDEUTUNG DER DIGITALISIERUNG IM GESUNDHEITSWESEN

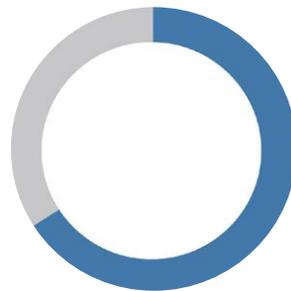
Das Gesundheitswesen machte schon früh erste Erfahrungen mit der Digitalisierung. Bereits vor über zehn Jahren diskutierte die Branche über die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) und die Telematik-Infrastruktur. Welchen Stellenwert die Digitalisierung für die Branche besitzt, zeigt das seit dem 1. Januar 2016 wirksame „Gesetz für sichere digitale Kommunikation und Anwendungen im Gesundheitswesen“ (E-Health-Gesetz). Laut Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe enthält das E-Health-Gesetz einen „Fahrplan für die Einführung einer digitalen Infrastruktur im Gesundheitswesen mit höchsten Sicherheitsstandards und die Einführung nutzbringender Anwendungen auf der elektronischen Gesundheitskarte“. Patientennutzen und Datenschutz stehen dabei im Mittelpunkt.

Die digitale Transformation im Gesundheitswesen hat in erster Linie das Ziel, Prozesse effizienter zu gestalten, um damit Patienten medizinisch besser zu versorgen. Im Kontext von E-Health geht es aber auch darum, die Gesundheit des Menschen mithilfe von digitalen Technologien zu fördern und zu erhalten. Da es sich um hochsensible Patientendaten handelt, ist sicherer Datenaustausch unabdingbar und muss optimiert werden, weil diese in kritischen Situationen unverzüglich zur Verfügung stehen müssen.

Klar ist: Auch die Gesundheitsbranche steht unter Wettbewerbsdruck. Krankenkassen konkurrieren mit ihren Leistungen um Mitglieder, auch Praxen und Kliniken stehen untereinander in Konkurrenz und müssen wirtschaftlicher arbeiten. Das zeigt sich auch in den Studienergebnissen: 65 Prozent der befragten medizinischen Einrichtungen gaben an, dass der Druck innerhalb der letzten beiden Jahre stark bis sehr stark zugenommen hat.



65% der Unternehmen geben an, dass der Wettbewerbsdruck in den letzten zwei Jahren zugenommen hat.

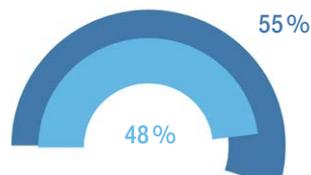


Für 66% der Unternehmen ist Digitalisierung wichtig oder sogar sehr wichtig.

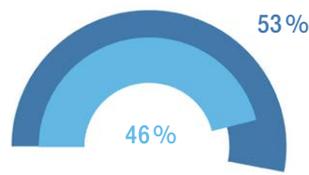
WICHTIGE DIGITALISIERUNGSZIELE DER BRANCHE



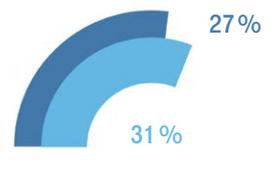
Gewinnung neuer Kunden bzw. Märkte



Verbesserung von Kundenbeziehung/
Kundenerfahrung



Steigerung von Innovationskraft/
Produktivität



Gefährdung der Wettbewerbsposition
durch neue Konkurrenten



Auswirkungen der Digitalisierung werden erzeit überbewertet

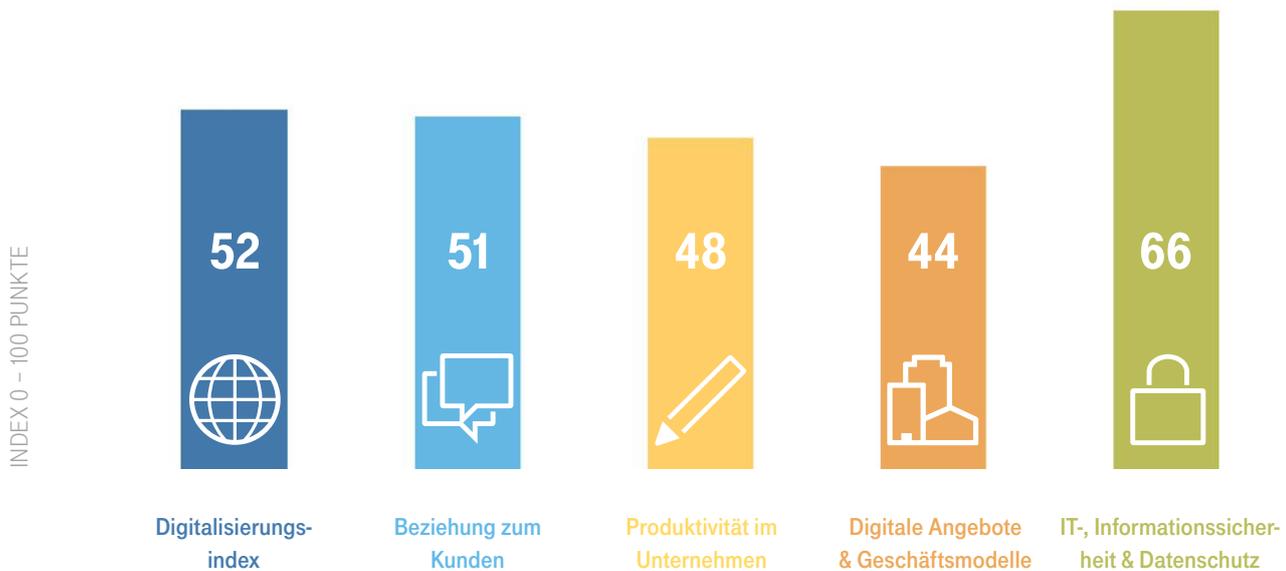
Gesamt Gesundheitswesen

Top Boxes: Nennungen mit „stimme zu“ und „stimme voll zu“ · Mehrfachantwort

74 Prozent der medizinischen Einrichtungen befinden sich bereits auf dem Weg der digitalen Transformation. Damit liegt das Gesundheitswesen im Branchendurchschnitt. Knapp jede zweite medizinische Einrichtung verspricht sich von der Digitalisierung Wettbewerbsvorteile. Zudem erhoffen sich die Unternehmen mehr Innovationskraft und Produktivität. Sie wollen neue Kunden und Patienten gewinnen und an sich binden. 73 Prozent der medizinischen Einrichtungen nehmen Beratungsleistungen und Unterstützung bei der Umsetzung ihrer digitalen Maßnahmen in Anspruch.

Mit einem Digitalisierungsindex von 52 von 100 theoretisch erreichbaren Punkten liegt der Gesundheitssektor genau im branchenübergreifenden Durchschnitt.

INDEX-WERTE FÜR DIE DIGITALEN HANDLUNGSFELDER



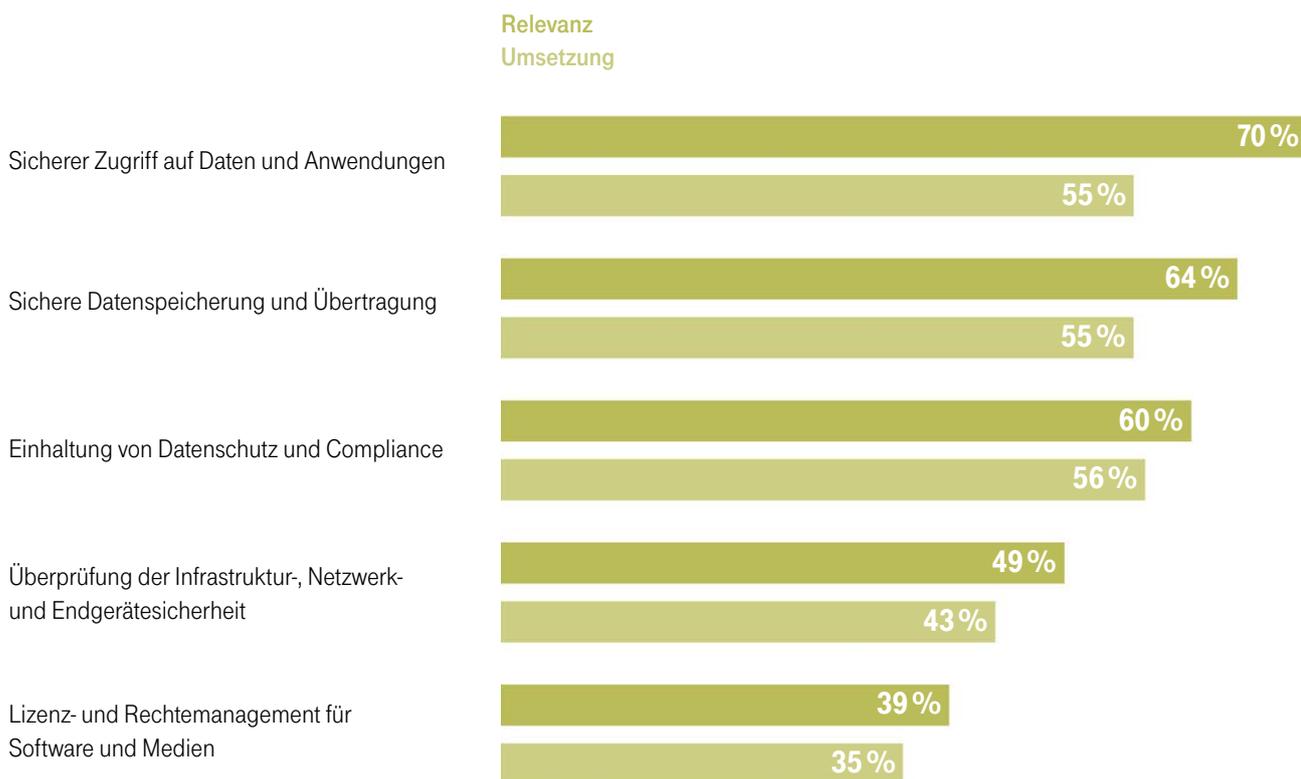
DATENSCHUTZ IM GESUNDHEITSWESEN BESONDERS SENSIBEL

Die Datenerhebung und -verarbeitung unterliegt in Arztpraxen und Krankenhäusern ganz besonders strengen Regeln. Denn die in den Krankenakten enthaltenen Informationen über den Gesundheitszustand des Patienten unterliegen einer spezifischen Geheimhaltungspflicht. Deshalb haben für die Branche der Datenschutz und IT-Sicherheit eine enorme Bedeutung. Der ermittelte Index in diesem Bereich liegt bei 66 Punkten und damit drei Punkte über dem Durchschnitt aller Branchen.

Während die Einhaltung der Datenschutzregeln und Compliance-Vorschriften sowie das Lizenz- und Rechtemanagement für Software

bereits recht gut und fast ihrer Relevanz entsprechend umgesetzt sind, zeigt sich beim sicheren Zugriff auf Daten und Anwendungen noch erhebliches Potenzial. Die Umsetzung bleibt hier 15 Prozentpunkte hinter der Relevanz zurück. Ähnliches gilt für die Zufriedenheit mit der Umsetzung: Auch hier driften Anforderung und Realisierung auseinander. Die Digital Leader – das sind die Top 10 Prozent der Branche, die auf den digitalen Handlungsfeldern Werte von rund 90 Punkten erreichen – beweisen, dass deutlich mehr möglich ist: Sie erreichen beim Thema IT-Sicherheit einen Spitzenwert von 96 Index-Punkten.

IT- UND INFORMATIONSSICHERHEIT: RELEVANTE ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH.



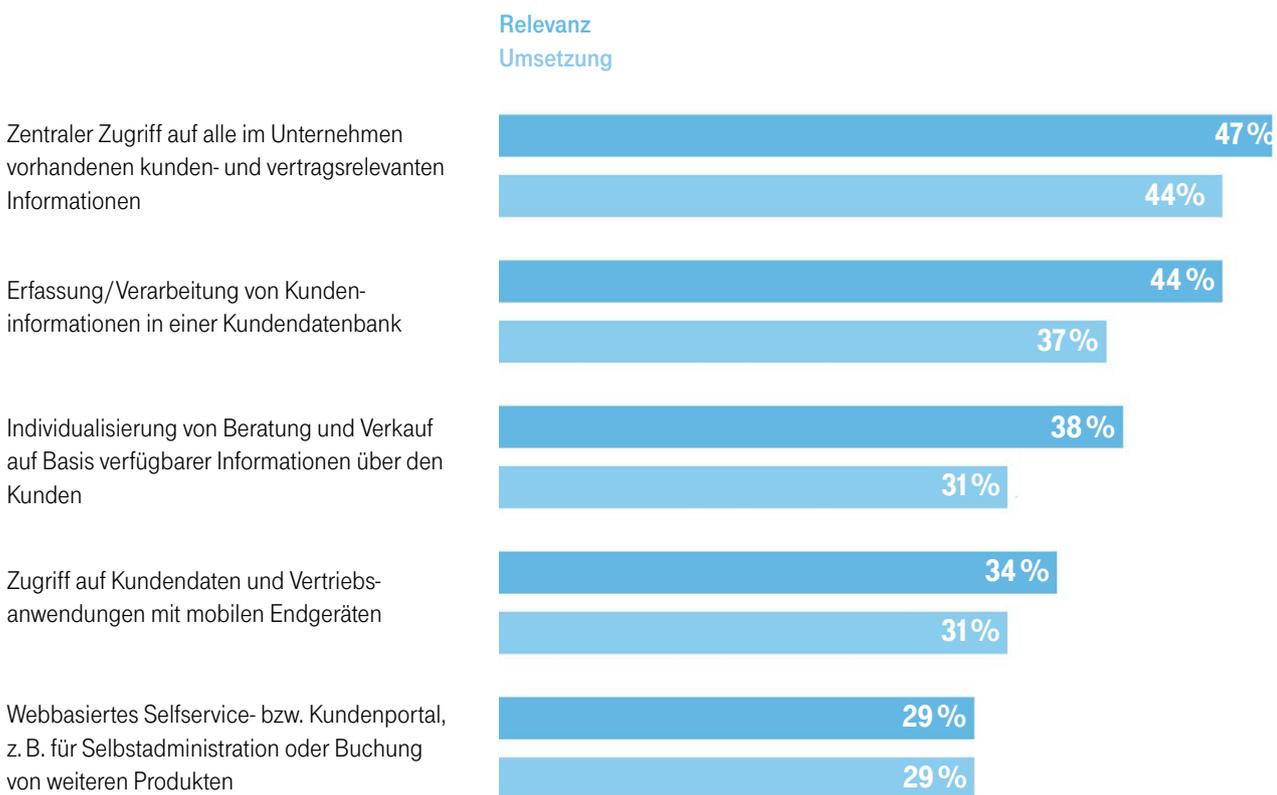
Top Boxes: Nennungen mit Relevanz sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort

PATIENTENBINDUNG – EINE HERAUSFORDERUNG

Häufig beschränken sich Maßnahmen, mit denen die Einrichtungen die Patientenbindung festigen wollen, auf den Aufenthalt des Patienten in Klinik oder Praxis. Ein optimierter Rundum-Service zum Terminmanagement und Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung gehören aber genauso dazu wie die digitale Vernetzung mit dem Patienten. Patienten und Kunden wollen Orientierungshilfen – zum Beispiel über entsprechende Portale, wie sie von vielen Krankenkassen bereits angeboten werden. Solche Orientierungshilfen stärken die Patientenbindung ebenfalls.

Der Index für die Kunden-/Patientenbeziehung liegt mit 51 Punkten im Durchschnitt. Eine besondere branchenspezifische Stärke sind allerdings die angesprochenen Portale und Self-Services: Hier entspricht die Umsetzung der Relevanz. Defizite bestehen insbesondere im Hinblick auf die systematische Erfassung und Verarbeitung von Patienten- bzw. der Kundendaten. Luft nach oben gibt es auch bei der Individualisierung der Beratung auf Basis bestehender Informationen.

RELEVANTE ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH IN DER BEZIEHUNG ZU KUNDEN



Top Boxes: Nennungen mit Relevanz sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort

EFFEKTIVES GESUNDHEITSMANAGEMENT DURCH DIGITALE PROZESSE

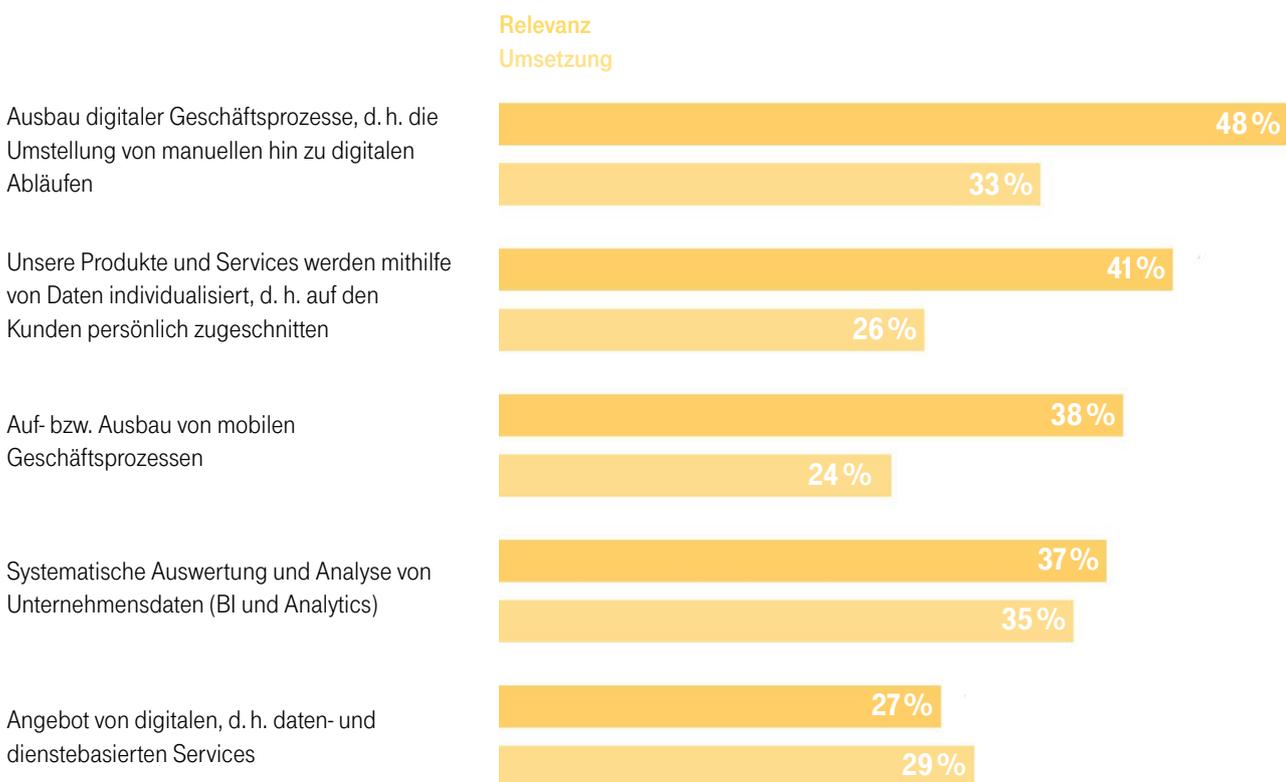
Das Gesundheitswesen leistet nicht nur einen Beitrag zur Lebensqualität der Menschen, sondern ist auch ein wichtiger Wirtschaftsfaktor und unterliegt einem permanent wachsenden Effizienzdruck. Die Wertschöpfung im Gesundheitswesen wird zwar in der Regel in der Interaktion zwischen Medizin beziehungsweise Pflege und den Patienten erbracht, aber ebenso entscheidend sind auch die intern ablaufenden Prozesse.

Der Index der Produktivität liegt im Gesundheitswesen mit 48 Punkten einen Punkt unter dem Durchschnitt aller Branchen. Einen besonders großen Stellenwert, weil von 48 Prozent der Befragten genannt, hat der Ausbau digitaler Geschäftsprozesse. Manuell ablaufende Prozesse müssen automatisiert werden. Wichtig ist den Befragten zudem der Ausbau mobiler Geschäftsprozesse. Beide Bereiche sind den Anforderungen bzw. der Relevanz entsprechend noch nicht optimal umgesetzt: Die Ergebnisse

weisen ein Defizit von 15 bzw. 14 Prozentpunkten auf. Eine kontinuierliche Optimierung der Prozessqualität ist eine wichtige Voraussetzung, um sowohl den Patientennutzen als auch die Kosteneffizienz zu verbessern.

Der Index der digitalen Angebote und Geschäftsmodelle liegt bei 44 Punkten und damit zwei Punkte unter dem übergreifenden Branchenschnitt. Relevant für die Unternehmen sind vor allem Prozesse zur Individualisierung von Produkten und Services, hier zeigt die Lücke zwischen der Zufriedenheit mit der Umsetzung und der Relevanz des Themas das größte Defizit (15 Prozentpunkte). Positiv stechen die Angebote von daten- und dienstbasierten Services hervor.

DIGITALES HANDLUNGSFELD PRODUKTIVITÄT: RELEVANTE ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH



Top Boxes: Nennungen mit Relevanz sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort

FAZIT

Das Gesundheitswesen gehört im Umgang mit der IT- und Datensicherheit zu den Vorreitern. Haupttreiber der Digitalisierung sind in dieser Branche in erster Linie schnellere interne Prozesse und Abläufe (56 Prozent). 50 Prozent der Befragten erwarten sich davon eine bessere Wettbewerbsfähigkeit. Obwohl die Indikatoren beim Thema Sicherheit und Datenschutz vergleichsweise hoch sind, zeigt die Diskrepanz zwischen erkannter Relevanz und tatsächlicher Umsetzung, dass bei verschiedenen Prozessen noch Verbesserungsbedarf besteht. Zu hohe Investitionskosten, die Angst vor Sicherheitslecks und fehlendes Know-how sind die maßgeblichen Hindernisse auf dem Weg der digitalen Transformation.

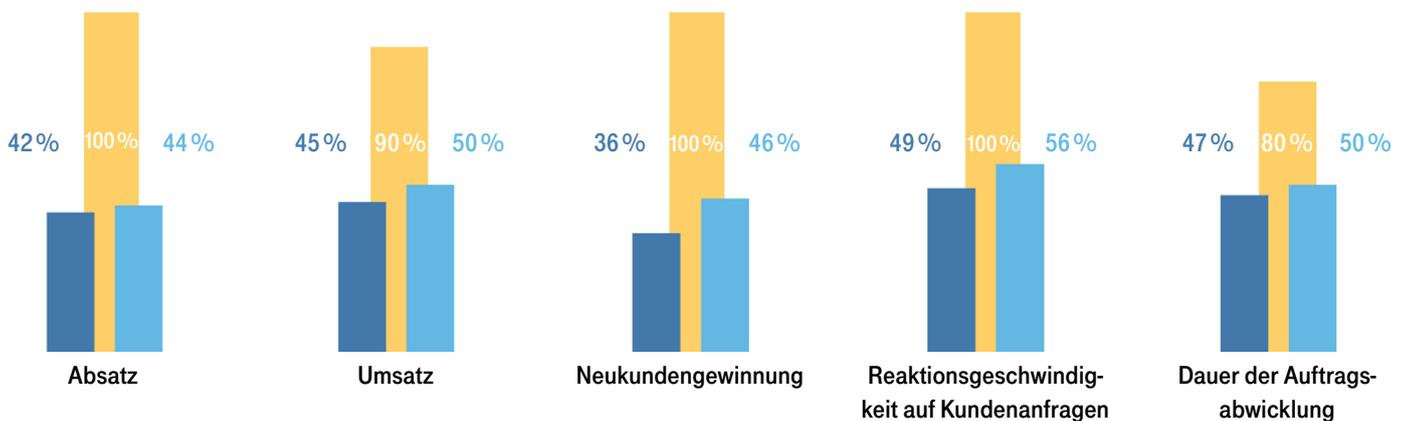
Digitalisierungsmaßnahmen erhöhen die Wettbewerbsfähigkeit und sind Voraussetzung für ein effizientes und wirtschaftliches Arbeiten. Dies zeigt insbesondere der Vergleich mit den Digital Leader des Gesundheitswesens (Top 10 Prozent). Ihre Werte liegen alle bei rund 90 Punkten und 90 Prozent der Top-Performer sind mit ihrem Umsatz zufrieden – über alle medizinischen Einrichtungen hinweg sind das sonst nur 50 Prozent.

WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? DER SELF-CHECK

Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal www.digitalisierungsindex.de. Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.

ZUFRIEDENHEITSWERTE VERGlichen MIT DER GESAMTSTUDIE UND DEN TOP 10 IM GESUNDHEITSWESEN.

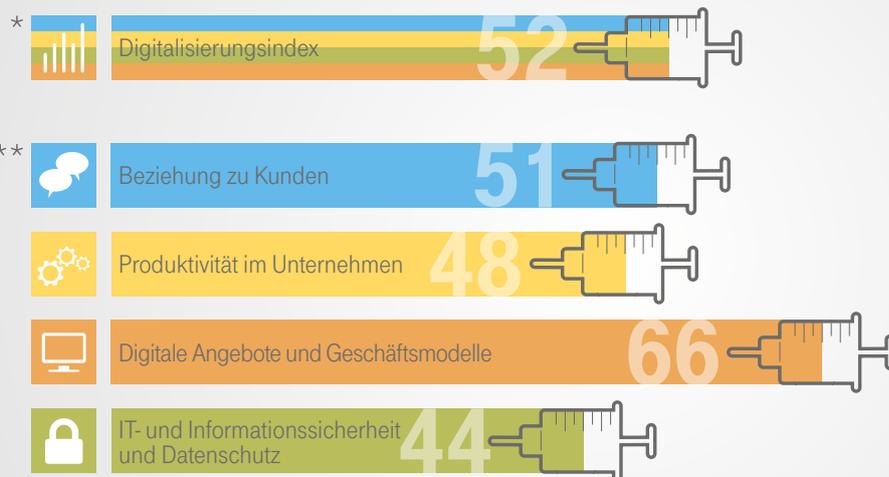


Top Boxes: Nennungen mit Zufriedenheit sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort

DIE DIGITALISIERUNG DES GESUNDHEITSWESENS – AUF EINEN BLICK

Digitalisierungsindex Mittelstand

So digital sind Gesundheitsunternehmen



*Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad im Gesundheitswesen laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar. **Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern.

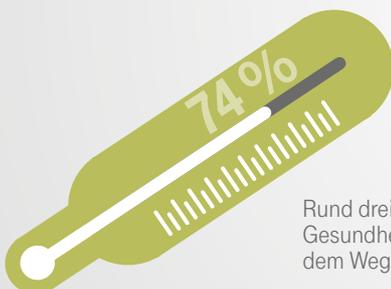
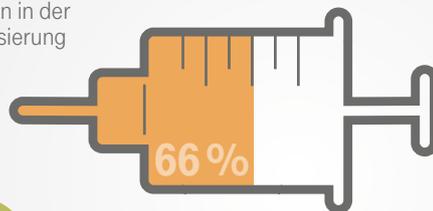
Wie digital sind Sie? Machen Sie den Self-Check auf www.digitalisierungsindex.de

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2016

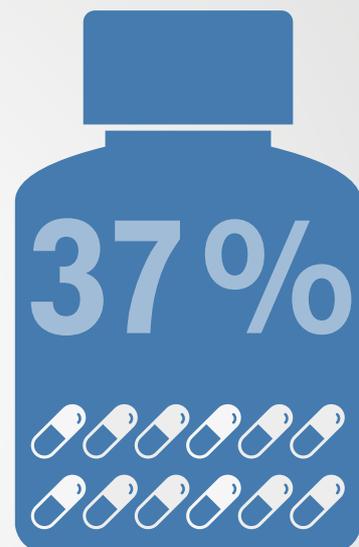
Digitalisierungsindex Mittelstand

Was denken medizinische Unternehmen über Digitalisierung?

Für zwei Drittel der Unternehmen in der Gesundheitsbranche ist Digitalisierung wichtig oder sehr wichtig



Rund drei Viertel der Firmen im Gesundheitswesen befinden sich bereits auf dem Weg der digitalen Transformation



Weit mehr als ein Drittel der Gesundheitsbranche will mit Digitalisierung neue Kunden und Märkte gewinnen

Wie digital sind Sie? Machen Sie den Self-Check auf www.digitalisierungsindex.de

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2016

REHA & CARE – DIGITAL VERNETZT, SCHNELL GELIEFERT



DAS UNTERNEHMEN

Ob Rollstuhl, Badewannenlift oder elektrisches Bett: Reha & Care liefert alles, was ein pflegebedürftiger Mensch braucht. Das Versprechen des Nürnberger Sanitätshauses: Während der Patient im Krankenhaus noch auf seine Entlassung wartet, ist zu Hause schon alles bereit – spätestens 24 Stunden nach Info durch das Überleitungsmanagement. Darüber hinaus übernimmt das Unternehmen den Service und hilft bei Störungen weiter.

DIE AUFGABE

Reha und Care wollte die Erreichbarkeit erhöhen, um den Kundenservice zu verbessern, denn mit der alten Telefonanlage gingen rund 300 Anrufe pro Monat ins Leere oder der Notdienst wurde für Nichtigkeiten aus dem Bett geklingelt. Mit digitalen Lösungen wollte das Unternehmen außerdem den Einsatz der Mitarbeiter besser planen und Abläufe effizienter machen, um Kosten zu sparen und die Produktivität zu steigern.

DIE LÖSUNG

Reha & Care bekam die virtuelle Telefonanlage Netphone, die das Unternehmen selbst administrieren kann. Die intelligente Rufumleitung und Statusmeldungen der Kollegen verbessern die Erreichbarkeit des Unternehmens, kein Anruf geht mehr ins Leere. Durch eine Priorisierung der Anrufe werden dem Notdienst nur wichtige Anliegen durchgestellt. Die Auftragsvergabe läuft digital, über Laptops haben Außendienstler Zugriff auf die individuelle Krankengeschichte und können sich navigieren lassen. Bei einem eiligen Auftrag sieht die Zentrale anhand der GPS-Daten, welcher Mitarbeiter in der Nähe ist und kann ihn dafür einplanen. Zukünftig möchte Reha&Care die Laptops außerdem zentral über Mobil Device Management steuern und dadurch weiterhin Zeit sparen.

DRF LUFTRETTUNG – HUBSCHRAUBER, DIE MIT DATEN ROTIEREN



DAS UNTERNEHMEN

Die DRF Luftrettung setzt an 31 Stationen in Deutschland und Österreich Hubschrauber für die schnelle Notfallrettung und dringende Patiententransporte zwischen Kliniken ein. Rund 700 Notärzte, 300 Rettungsassistenten, 160 Piloten und 80 Techniker sind für die DRF Luftrettung im Einsatz. Die DRF Luftrettung besteht aus einem gemeinnützigen Förderverein, einer Stiftung des bürgerlichen Rechts und einer gemeinnützigen AG. Zur Finanzierung tragen die rund 380.000 Fördermitgliedschaften im DRF e. V. entscheidend bei.

DIE AUFGABE

Piloten, Notärzte und Rettungsassistenten der DRF Luftrettung absolvieren durchschnittlich mehr als 100 Flüge pro Tag. Dabei müssen sie sich jederzeit auf ihre Helikopter verlassen können. Ein Team von 80 Technikern kümmert sich um die regelmäßige Wartung der Fluggeräte. Dabei helfen ihnen Daten: Sensoren überwachen im Betrieb den Zustand der Maschine. Eine Analyse der Daten erfolgte früher jedoch nur alle 50 Flugstunden – oder wenn der Pilot zuvor ungewöhnliches Flugverhalten gemeldet hatte. Immer wieder wurden Techniker und Piloten von Schäden an den Hubschraubern überrascht. Schlimmstenfalls muss dann ein Hubschrauber während eines laufenden Einsatzes getauscht werden – mit erheblichen Kosten. DRF wollte die Daten deutlich früher vorliegen haben und analysieren.

DIE LÖSUNG

Um kritische Werte frühzeitig zu erkennen und Schäden zu vermeiden setzt DRF nun eine Machine-to-Machine-Lösung (M2M) der Telekom ein. Daten zur Drehzahl der Triebwerke, zu Öltemperaturen oder die Auswertung der Flughöhe übermitteln die Hubschrauber nun nach jeder Landung automatisch per Mobilfunk an die Luftrettung.

Die Vorteile: Stellen Mitarbeiter Unregelmäßigkeiten fest, können Techniker beschädigte Teile ersetzen, bevor größere Schäden entstehen, aufwändige Reparaturen anfallen oder teure Ersatzmaschinen zum Einsatz kommen müssen. Zudem konnten Techniker auf Basis aktuellere Daten Triebwerke optimieren. Das Ergebnis: weniger Kraftstoffverbrauch. Von den Vorteilen der M2M-Lösung sollen zukünftig auch die Patienten profitieren: Geplant ist, ihre Gesundheitsdaten direkt aus dem Rettungshubschrauber an die weiterbehandelnden Krankenhäuser zu übermitteln. So stehen wichtige Informationen früher bereit, erforderliche Maßnahmen sind schneller eingeleitet. Und die Überlebenschancen des betroffenen Patienten steigen.

Weitere Infos zu DRF finden Sie hier:

<https://geschaeftskunden.telekom.de/startseite/referenzen/unternehmensgroesse/grossunternehmen/319848/drfluftrettung.html>

ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie bereits gekommen sind. Dazu wurden über 1.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten.

Auf dem Studienportal www.digitalisierungsindex.de ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das interessierten Unternehmen ermöglicht, sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

KONTAKT:

Deutsche Telekom AG
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949
E-Mail: medien@telekom.de

WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

www.telekom.com/medien
www.telekom.com/fotos

ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 156 Millionen Mobilfunkkunden sowie 29 Millionen Festnetz- und rund 18 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit (Stand 31. Dezember 2015). Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz / Breitband, Mobilfunk, Internet und Internetbasiertes Fernsehen für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in über 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit rund 225.200 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2015 erzielte der Konzern einen Umsatz von 69,2 Milliarden Euro, davon wurde rund 64 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews/Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themen-spezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.