



# **DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND** DER DIGITALE STATUS QUO IM GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

# SUMMARY

**Das Gesundheits- und Sozialwesen arbeitet kontinuierlich an seiner Digitalisierung.** Das ist eines der Ergebnisse der zweiten Auflage der Benchmark-Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom, für die insgesamt rund 2.000 Unternehmen befragt wurden.

Die Einrichtungen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen liegen im Branchenvergleich mit 54 Indexpunkten genau im Durchschnitt. Besonders auffällig: 42 Prozent haben die Digitalisierung inzwischen zu einem wichtigen Teil ihrer Geschäftsstrategie gemacht; im Vorjahr war dies nur bei 24 Prozent der Fall. Eine zunehmende Zahl an Unternehmen will demnach mit der Transformation die eigene Marktposition festigen und bewertet die Digitalisierung als wichtige Voraussetzung für den künftigen Erfolg.

Auf fast allen digitalen Handlungsfeldern sind die medizinischen und sozialen Einrichtungen ein gutes Stück vorangekommen. Das besondere Augenmerk liegt weiterhin auf dem Thema Sicherheit und Datenschutz (68 Punkte). Hier zeigt sich der Gesundheitsbereich als noch sensibler als der Branchendurchschnitt (66 Punkte). Das ist nicht verwunderlich, unterliegen Patientendaten doch einem besonderen Schutz.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich positiv auf die Umsatzentwicklung aus. Die Digital Leader, die mit ihrer digitalen Transformation besonders weit vorangekommen sind, sind viel zufriedener mit ihren Unternehmenskennzahlen als der Rest der Einrichtungen.

## INHALT

- Ausgangslage
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der Digitalisierungsgrad im Gesundheits- und Sozialwesen
- Der digitale Mehrwert
- Die digitale Transformation zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: Die Digitalisierung des Gesundheits- und Sozialwesens

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# AUSGANGSLAGE:

## **Die Digitalisierung hat das Gesundheitswesen längst erreicht.**

Telematik, Gesundheitsapps oder digitale Patientenakten sind Beispiele dafür, dass die Transformation im vollen Gange ist – und von Ärzten wie Patienten gleichermaßen vorangetrieben wird. Arztpraxen erfassen medizinische Daten wie Anamnese, Blutwerte oder Befunde direkt im Computer. Mittlerweile werden komplette Genome wie die von bösartigen Tumoren gespeichert und verarbeitet. Der Vorteil: Wer die Daten intelligent verknüpft, kann Patienten besser und schneller behandeln und maßgeschneiderte Therapien konzipieren.

Die Digitalisierung bietet zugleich Chancen für ein effizienteres Gesundheitssystem. Voraussetzung ist allerdings eine umfassende Digitalisierungsstrategie. Die Vernetzung des Gesundheits- und Sozialwesens gestaltet sich schwieriger als die anderer Branchen. Denn eine Vielzahl unterschiedlicher Untersuchungs- und Behandlungsgeräte erschwert die Integrierbarkeit und Kompatibilität. Hinzu kommt: Die Branche geht mit hochsensiblen Patientendaten um – hier ist eine besondere Sorgfalt in Sachen IT-Sicherheit und Datenschutz dringend geboten.



# DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

Im Lauf des vergangenen Jahres hat die Digitalisierung für das Gesundheits- und Sozialwesen kräftig an Bedeutung gewonnen. Inzwischen ist sie bei 42 Prozent der Unternehmen fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Das ist ein Plus von 18 Prozentpunkten. Ein großer Teil der Kliniken, Praxen und sozialen Einrichtungen ist in den vergangenen zwölf Monaten also deutlich vorangekommen. 36 Prozent der Unternehmen setzen einzelne digitale Projekte um.

## WEITERE BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

### Elektronische Rechnungen

Die digitale Rechnungsabwicklung beschleunigt die Abläufe: Versand und Empfang erfolgen nahezu gleichzeitig, Zeit- wie Verwaltungsaufwand reduzieren sich; alle relevanten Daten sind in einem System zu finden. Im Einsatz bei 41 Prozent der Unternehmen; geplant bei weiteren 32 Prozent der Firmen.

### Online-Terminbuchungen

Terminorganisation vereinfacht sich: für Personal wie Patienten. Über kurzfristig freie Termine können Patienten schneller informiert werden. Alltag in 34 Prozent der Praxen; 28 Prozent wollen bald nachziehen.

### Mobiler Zugriff auf Patientendaten

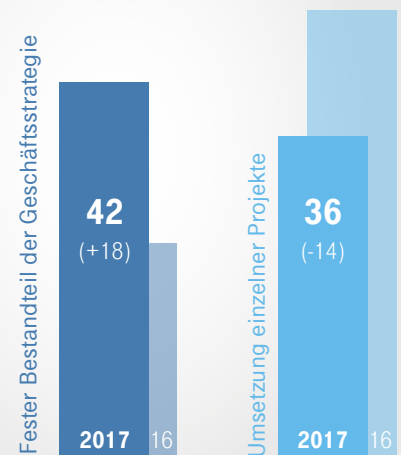
Auch direkt am Krankenbett haben Ärzte und Pflegekräfte Zugriff auf alle Gesundheitsdaten. Selbst unterwegs im Krankenwagen können die Erstversorger lebenswichtige Infos mobil abrufen. Von 32 Prozent der Unternehmen schon genutzt; bei 33 Prozent in der Planung.

### Elektronischer Austausch von medizinischen Informationen mit externen Ärzten

Dieser digitale Service ist vor allem für kleinere Krankenhäuser oder Ärzte auf dem Land wichtig. Spezialisten können konsultiert werden, ohne dass man die Krankenakte per Post verschicken muss. Noch während der Behandlung können die Ärzte weitere Expertenmeinungen einholen. 30 Prozent der Praxen und Krankenhäuser haben sich bereits dafür entschieden; 35 Prozent planen den Einsatz.

## WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IM GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN?

(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)



# DER DIGITALISIERUNGSGRAD IM GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN

Der **Digitalisierungsindex Mittelstand analysiert** die Transformationsbemühungen der Branche auf folgenden Handlungsfeldern:

- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

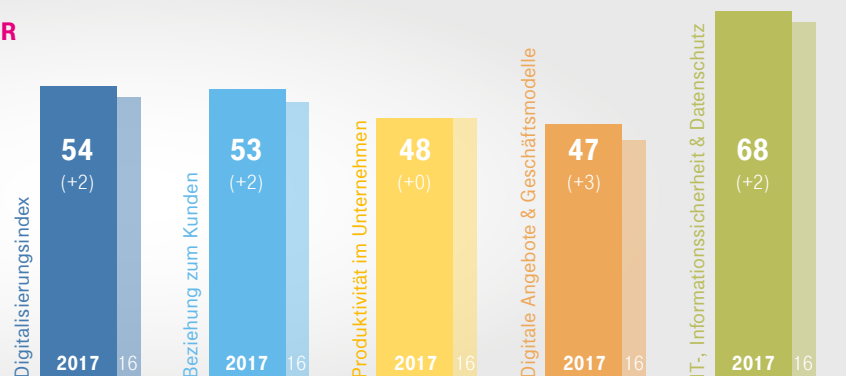
Im vergangenen Jahr hat das Gesundheits- und Sozialwesen seinen Transformationskurs fortgesetzt und verzeichnet daher im Digitalisierungsindex einen leichten Anstieg auf 54 von 100 möglichen Punkten. 2016 lag der Index bei 52 Punkten. Am stärksten zugelegt haben die Unternehmen bei den digitalen Angeboten und Geschäftsmodellen (Plus: 3 Punkte). Dieses Handlungsfeld (47 Punkte) bereitet gemeinhin Unternehmen aller Branchen die größten Schwierigkeiten.

Das Gesundheitswesen besitzt eine solide digitale Basis. Noch wichtiger als andere Branchen nehmen Praxen und Kliniken das Thema IT-Sicherheit und Datenschutz. Ihre Datenerhebung und Verarbeitung folgen extrem strengen Regeln, Infos über den Gesundheitszustand der Patienten unterliegen einer spezifischen Geheimhaltungspflicht. Resultat ist ein Indexwert von 68 Punkten, der nicht nur über dem des Durchschnitts aller Branchen (66 Punkte), sondern auch weit über denen der anderen Handlungsfelder liegt.

Wie immer gilt auch hier: Der Digitalisierungsgrad steigt mit der Größe der Unternehmen. Kleine Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitern erreichen 49 Indexpunkte; Unternehmen ab 50 Beschäftigten kommen auf 60 Indexpunkte. Eine Ursache dafür: Große Unternehmen beschäftigen häufiger IT-Spezialisten, welche die Digitalisierung konsequent vorantreiben.

## INDEXWERTE DER DIGITALEN HANDLUNGSFELDER

(Index 0-100 Punkte)



# DER DIGITALE MEHRWERT

## I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Das Gesundheitswesen besitzt mit Patienten besonders sensible Kunden. Der Online-Auftritt von Kliniken und Praxen ist für die Unternehmen extrem wichtig: Bietet er ihnen doch die Gelegenheit, sich von der großen Konkurrenz abzuheben. Wichtig: Die Webseiten müssen für mobile Geräte optimiert sein.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 87 Prozent der Unternehmen mit einer Webseite gewinnen leichter neue Patienten. Bei 80 Prozent wirkt sich der Online-Auftritt positiv auf den Umsatz aus.

Gesundheitseinrichtungen sollten darauf achten, dass sie auch auf Branchenportalen sichtbar sind, damit Patienten mittels Online-Werbung auf Praxen oder Kliniken aufmerksam werden, die sie bislang nicht kannten.

## II. STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT IM UNTERNEHMEN

Dank neuer technischer Geräte wird es immer leichter, medizinische Daten zu erheben. Verknüpfen Ärzte die Fülle der Daten, entsteht ein ganzheitliches Bild des Gesundheitszustands des Patienten. So genannte Patient-Relationship-Management-Systeme helfen, neue Patienten zu gewinnen. Damit sprechen zum Beispiel Kliniken gezielt niedergelassene Ärzte mit Image-Mailings oder -Broschüren an. Das schlägt sich häufig in mehr Zuweisungen nieder. Oder Praxen weisen frühere Patienten auf neue Therapiemöglichkeiten hin.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 82 Prozent der medizinischen Einrichtungen, die Patientendaten in einem PRM-System systematisch erfassen, fällt es damit leichter, Patienten auf das eigene Angebot aufmerksam zu machen und für sich zu gewinnen.

Die Vernetzung der Geräte und Systeme führt zu besseren Diagnosen und Behandlungsmöglichkeiten. Mit der entsprechenden Infrastruktur stehen alle Daten auch mobil zur Verfügung.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 80 Prozent der Einrichtungen, die mobil auf ihre Geschäftsanwendungen zugreifen, konnten die Qualität der internen Prozesse verbessern.

## III. NEUE DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

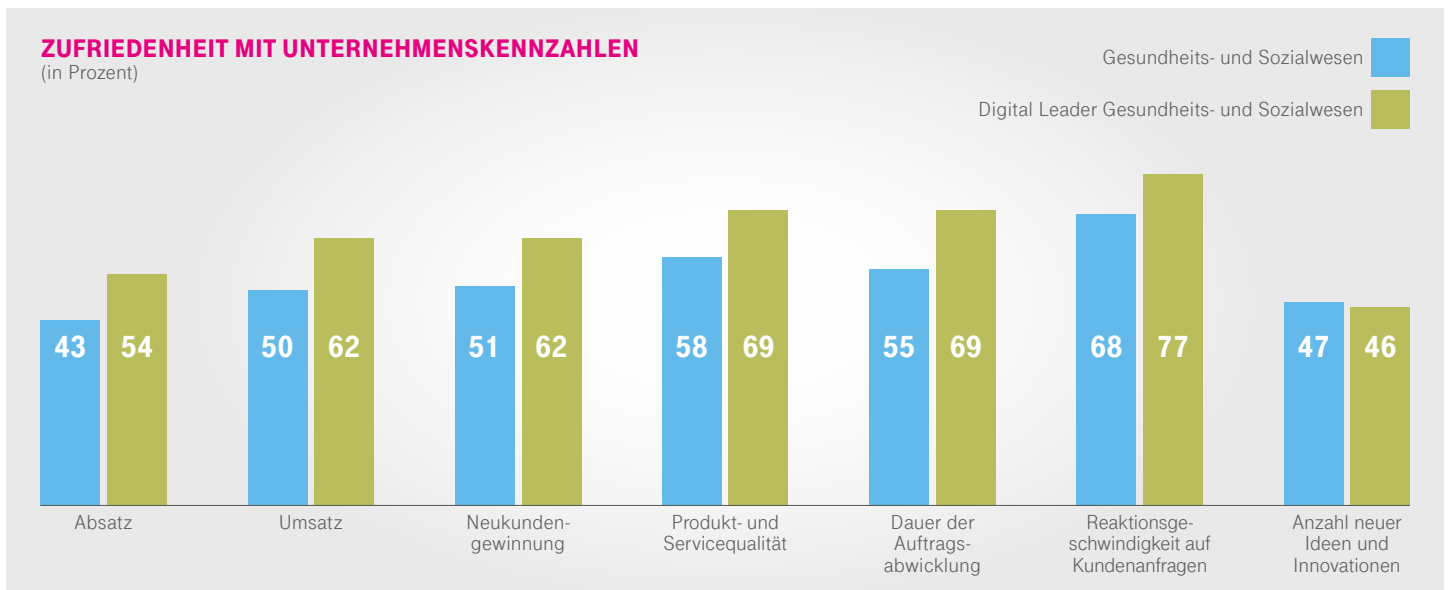
Die Digitalisierung setzt im Gesundheits- und Sozialwesen an unterschiedlichen Punkten an. So ergänzen Online-Therapieangebote und telemedizinische Anwendungen die klassische medizinische Versorgung, sind vor allem für ländliche Gegenden interessant und schaffen mehr Komfort für immobile Patienten. Big Data dagegen ermöglicht neue medizinische Forschungen und Analysemöglichkeiten. Wer es mit einer solchen Datenflut zu tun hat, benötigt jedoch eine leistungsfähige IT-Infrastruktur. Hier bieten sich für viele Unternehmen Lösungen aus der Cloud an, weil sie skalierbar sind und die Firmen die Pay-per-Use-Nutzung schätzen. Sie zahlen damit nur, was sie auch tatsächlich verbraucht haben.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 82 Prozent der Einrichtungen, die Anwendungen aus der Cloud nutzen, arbeiten damit effizienter und flexibler. 73 Prozent konnten überdies ihre Kosten senken.

# DIE DIGITALE TRANSFORMATION ZAHLT SICH AUS

**Die Digitalisierung lohnt sich.** Das zeigt der Vergleich mit den digitalen Vorzeigeunternehmen. Die Digital Leader, jene Top 10-Prozent des Gesundheits- und Sozialwesens deren Digitalisierungsindex bei 89 Punkten liegt, sind mit ihren betriebswirtschaftlichen Kennzahlen besonders zufrieden. Das gilt zum Beispiel für 62 Prozent der Top-

Performer in Sachen Umsätze – im Durchschnitt aller Unternehmen der Branche sind es nur 50 Prozent. Am zufriedensten sind die Digital Leader mit der Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanfragen (77 Prozent) – im Durchschnitt der Branche teilen nur 68 Prozent dieses Gefühl.

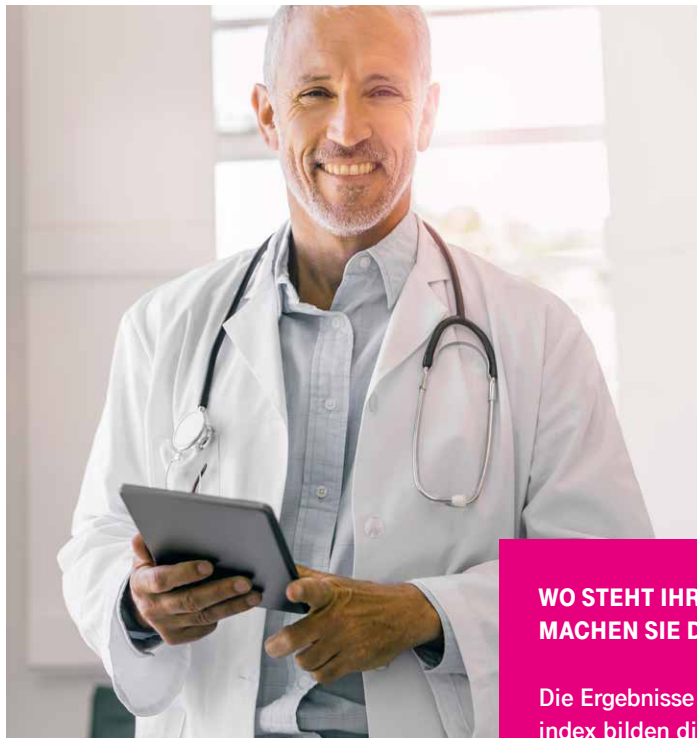


Betrachtet man die Indizes der Digital Leader in den verschiedenen Handlungsfeldern, so fällt auf, dass sie beim Thema Kundenbeziehungen am meisten Ansatzpunkte für weitere digitale Optimierungen haben (83 Punkte)

# FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

**Auch die Unternehmen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen** haben ihren Transformationsweg im vergangenen Jahr konsequent fortgesetzt. Die Unternehmen messen der Digitalisierung heute eine viel größere Bedeutung bei, als dies noch 2016 der Fall war. Wenn heute bereits 42 Prozent der medizinischen Einrichtungen die Transformation in ihre Geschäftsstrategie eingebettet haben, dann zeigt dies: Sie wollen dadurch ihre Marktposition festigen und bewerten die Digitalisierung als wichtige Voraussetzung für ihren künftigen Erfolg. Zumal sie sehen, dass bei den Digital Leaders der digitale Reifegrad mit einer hohen Zufriedenheit über den eigenen Geschäftserfolg einhergeht.

Die Studie beweist aber auch, dass selbst einzelne digitale Schritte sich auszahlen: Abhängig von der Art der jeweiligen digitalen Maßnahme profitieren Umsatz, die Qualität der Prozesse oder den Unternehmen gelingt es in größerem Maße, neue Kunden hinzuzugewinnen. Gerade im Gesundheitswesen gibt es eine ganze Reihe von Ansatzpunkten, bei denen digitale Projekte schnell greifen und sich auszahlen.



## WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN 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.

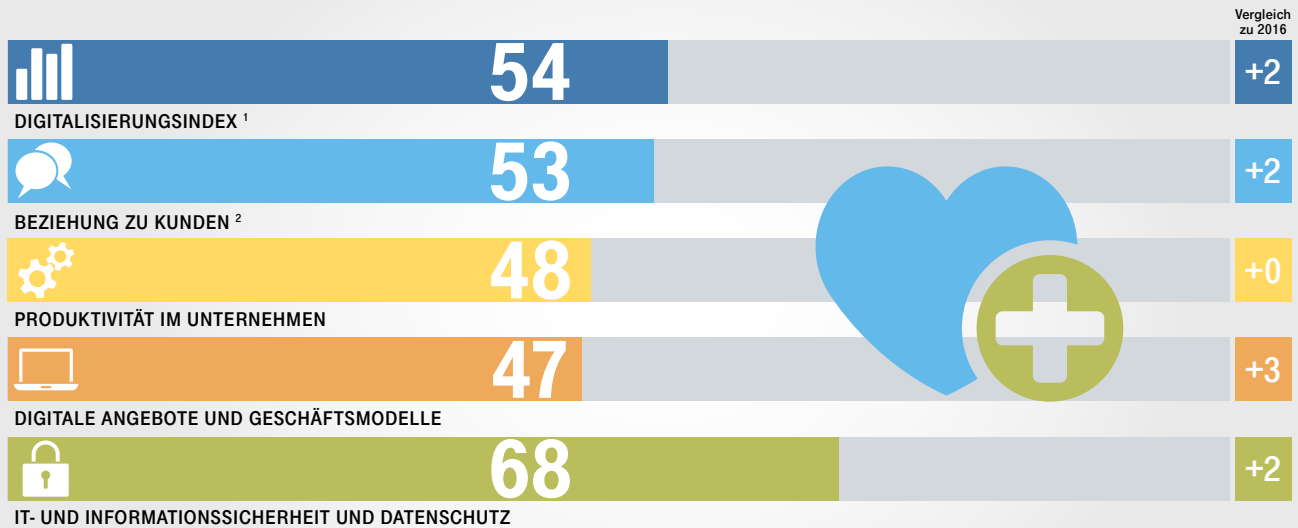
Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de). Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.



# AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DES GESUNDHEITS- UND SOZIALWESENS

Digitalisierungsindex Mittelstand

## SO DIGITAL IST DAS GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN



<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad des Gesundheits- und Sozialwesens laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

<sup>2</sup> Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Digitalisierungsindex Mittelstand

## WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF DAS GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



der Unternehmen mit einer Webseite gewinnen leichter neue Patienten

80%

Mit mobilen Kommunikationsanwendungen verbessert sich bei



der Unternehmen die Qualität der internen Prozesse

73%

senkten mit Cloud-Anwendungen ihre Kosten



WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

## ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo von Unternehmen im Gesundheits- und Sozialwesen und ist ein Teilbereich der Gesamtstudie [„Digitalisierungsindex Mittelstand“](#). Diese von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie dabei bereits gekommen sind. Dazu wurden knapp 2.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten. Auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das es interessierten Unternehmen ermöglicht, den eigenen digitalen Reifegrad zu ermitteln und sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

## KONTAKT:

### Deutsche Telekom AG

Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949

E-Mail: [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

## WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)

[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)

## ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 165 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28,5 Millionen Festnetz- und 18,5 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit. 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 mehr als 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit mehr als 218.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte der Konzern einen Umsatz von 73,1 Milliarden Euro, davon hat der Konzern rund 66 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

## ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit über 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.

Stand: November 2017



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**