

# BearingPoint Studie

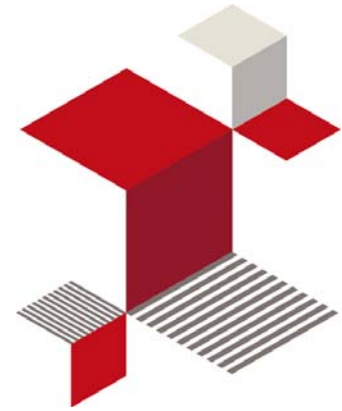
Digitalisierung im Krankenhaus verfehlt  
Patientenwünsche

Ralf Dillmann, Partner

01.04.2016



**BearingPoint.**



# Contents

1. Studienüberblick
2. Der mündige Patient: Vision oder Wirklichkeit
3. Werden digitale Patienteninteressen vom Gesundheitssystem konsequent verfolgt?
4. Einzelbetrachtung
  - Bewertung der grundsätzlichen Informationsversorgung von Patienten in Deutschland
  - Analyse des Patientenverhaltens
  - Qualität der bereitgestellten Patienteninformationen
  - Anteil derer, die zukünftig ihr Krankenhaus eigenständig auswählen werden
  - Analyse unterschiedlicher Bewertungskriterien für Kliniken
  - Informationsquellen der Krankenhausauswahl
  - Patientenerwartung in Bezug auf digitale Innovationen in Kliniken

# Studienüberblick



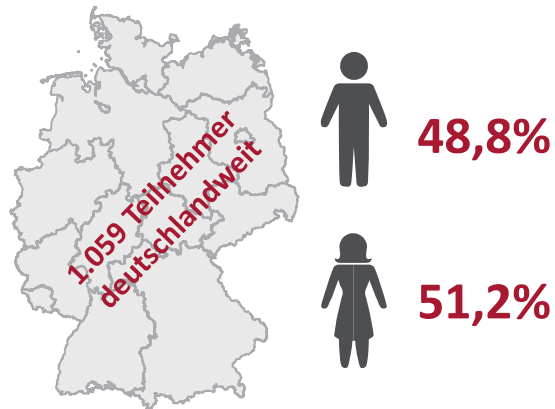
**BearingPoint.**

# Den Patienten ins Zentrum stellen

## Studienüberblick

BearingPoint befragte Anfang März 2016 1.059 Personen im Alter von 18 bis 69 Jahren in Deutschland zu ihren Erwartungen, die sie in Bezug auf Digitalisierungstrends im Krankenhaus haben und zu ihrem eigenen Patientenverhalten. Die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage beleuchten insbesondere folgende Themen:

- Digitale Innovationen im Krankenhaus
- Qualitätswahrnehmung von Krankenhäusern
- Der mündige Patient



Die Studie wurde durchgeführt, um besser zu verstehen, welche Zielsetzungen aus Patientensicht durch digitale Innovationen erfüllt werden sollen. Daneben war insbesondere von Interesse, welches die entscheidenden Qualitätsindikatoren für die Krankenhausauswahl und welche Quellen bei der Informationssammlung wichtig sind.

## Ergebnisse:

- Patienten wünschen sich den Einsatz digitaler Innovationen zur krankenhausesinternen Ablafoptimierung, um eine bestmögliche Behandlungsqualität und -sicherheit zu gewährleisten.
- Der heutige Patient ist bereit, Verantwortung für die eigene Behandlung zu übernehmen. Seine Abhängigkeit von niedergelassenen Ärzten bei der Informationssammlung ist jedoch stark. Da auch die Neigung zum Einholen von Zweitmeinungen noch ausbaufähig ist, schränkt das eine objektive Informiertheit ein und bremst den mündigen Patienten aus.
- Akteure des Gesundheitssystems müssen ihr Informationsangebot für Patienten überdenken. Insbesondere Krankenhäuser müssen verstärkt daran arbeiten, als gute und patientenrelevante Anlaufstelle für Informationen wahrgenommen zu werden.

# Der mündige Patient: Vision oder Wirklichkeit



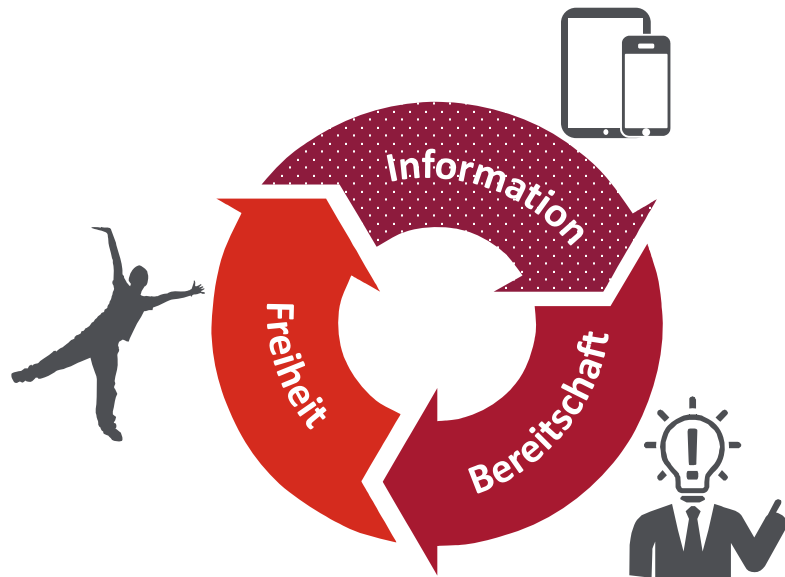
**BearingPoint.**

# Sind die Grundvoraussetzungen für den mündigen Patienten erfüllt?

## Der mündige Patient: Vision oder Wirklichkeit (1/2)

### Voraussetzungen für den mündigen Patienten:

- ✓ Bereitschaft, Verantwortung für die eigene Behandlung zu übernehmen
- ✓ Ausreichend Freiheit im Gesundheitssystem für mündiges Verhalten
- ✓ Unabhängige Informationsquellen



### Bereitschaft

Ich hinterfrage die Entscheidungen meiner Ärzte

81%

Ich gestalte meine Behandlung aktiv mit

72%

Ich hole Zweitmeinungen bei anderen Ärzten ein

57%

Patienten zeigen die Bereitschaft, sich aktiv mit ihrer Behandlung auseinander zu setzen.



### Freiheit

§

Die freie Arztwahl ist ein wichtiger Bestandteil der Freiheit, die ein mündiger Patient benötigt. Diese ist im § 76 SGB V verankert. Zudem finden sich viele weitere Gesetze, die die Rolle des mündigen Patienten stärken.

Der mündige Patient wird durch gesetzliche Grundlagen gestärkt.

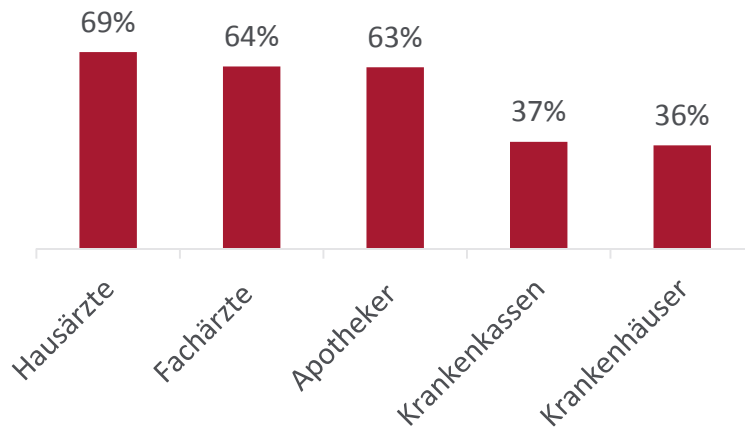


# Das Informationsmonopol der niedergelassenen Ärzte bremst den mündigen Patienten aus

## Der mündige Patient: Vision oder Wirklichkeit (2/2)

### Information

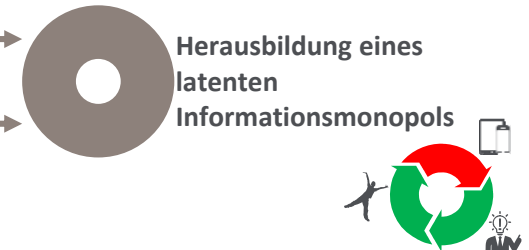
*Fühlen Sie sich von den jeweiligen Akteuren gut informiert?*



- Patienten fühlen sich primär durch niedergelassene Ärzte und Apotheker gut und sehr gut informiert.
- Mehr als **die Hälfte** der Patienten fühlt sich nicht gut über ihre Behandlung und das Gesundheitssystem im Allgemeinen informiert.
- Ein Anteil von **85%** der Patienten vertrauen ihren niedergelassenen Ärzten bei der Krankenhausauswahl.

**In der Patientenwahrnehmung sind Ärzte der primäre Lieferant guter Informationen**

**Ein erheblicher Anteil schenkt den Ärzten großes Vertrauen**



### Ergebnisse:

- Es fehlt an einer als qualitativ hochwertig wahrgenommenen flächendeckenden Informationsversorgung der Patienten.
- Gute Informationen werden Patienten primär durch niedergelassene Ärzte bereitgestellt.
- Für Patienten ist der niedergelassene Arzt die wichtigste Informationsquelle, andere Quellen haben einen merklich geringeren Einfluss.
- Die Informationsgewinnung der Patienten konzentriert sich stark auf niedergelassene Ärzte. Diese Art Informationsmonopol erschwert eine objektive Informationssammlung und somit auch die Entwicklung und Stärkung des mündigen Patienten.

Werden digitale  
Patienteninteressen vom  
Gesundheitssystem konsequent  
verfolgt?



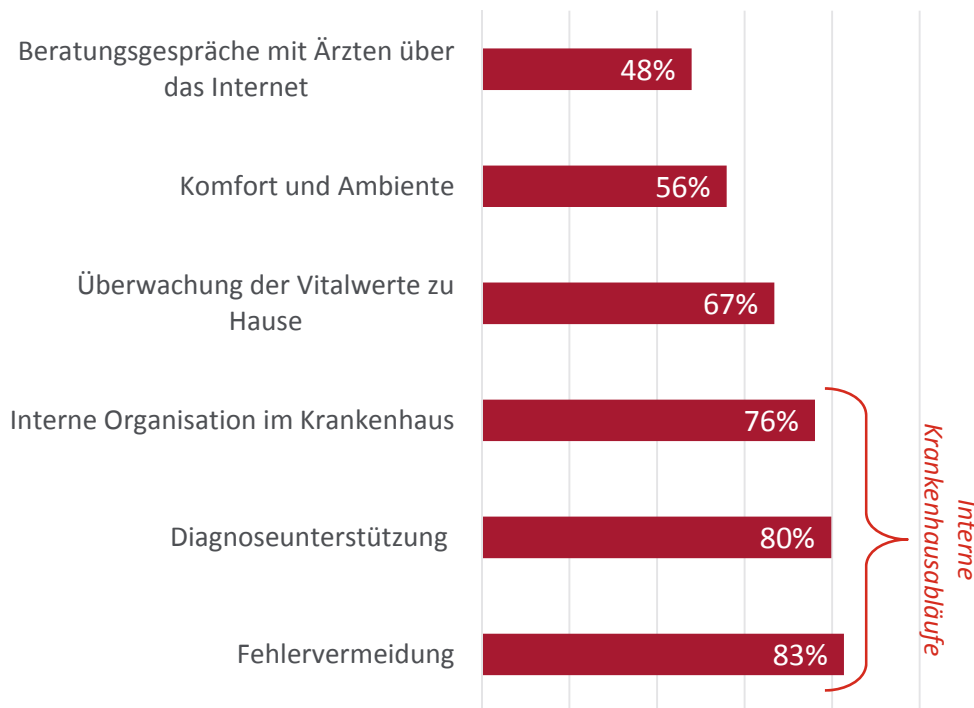
**BearingPoint.**



# Welche Kompetenzen sollen im Krankenhaus durch den Einsatz digitaler Innovationen gefördert werden?

## Werden digitale Patienteninteressen vom Gesundheitssystem konsequent verfolgt? (1/2)

Welche Kompetenzen von Kliniken sollen aus Patientensicht durch digitale Innovationen verbessert werden?



Patienten wünschen sich vorrangig Digitalisierungsmaßnahmen, die die internen Krankenhausabläufe optimieren.

Erklärt werden kann der Wunsch nach einer Fokussierung auf interne Abläufe durch aktuelle Medienberichte, welche die Qualität von Krankenhäusern als mangelhaft erscheinen lassen. Patienten erwarten deshalb zuerst, dass die Kernfunktion von Kliniken optimiert wird, bevor das Leistungsportfolio ausgeweitet wird.

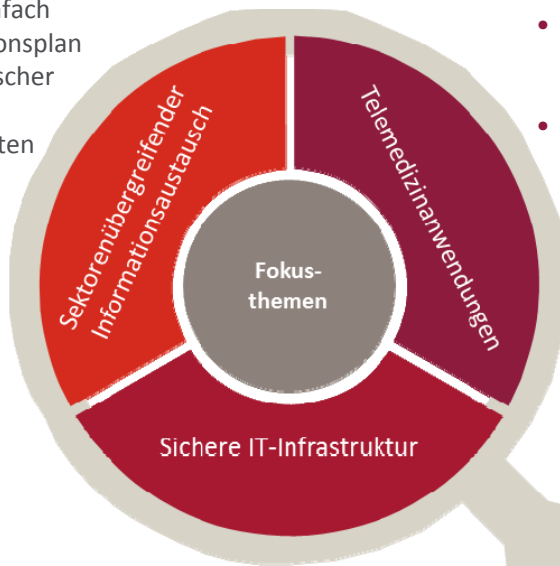
**Chance:** Krankenhäuser können die Digitalisierung ihrer internen Abläufe weitgehend eigenständig vorantreiben, ohne sich mit anderen Akteuren abzustimmen.

**Herausforderung:** Digitalisierungsmaßnahmen erfordern hohe Anfangsinvestitionen. In der Vergütung von Kliniken ist keine umfangreiche Kompensation dieser Maßnahmen verankert. Digitalisierungsprojekte werden oft durch staatliche Fördermittel getragen. Projekte außerhalb des staatlichen Förderfokus sind für Kliniken mit schwacher Finanzlage nur schwer zu bewerkstelligen, wenn diese nicht kurzfristig Kostenreduktionen oder Zusatzeinnahmen generieren. Das Problem ist hier, dass eine bessere und schnellere Diagnose sowie eine bessere Fehlervermeidung keinen positiven finanziellen Einfluss auf Krankenhäuser haben.

# Die aktuellen Fokusthemen im deutschen Gesundheitswesen decken sich nicht mit den Patientenerwartungen

## Werden digitale Patienteninteressen vom Gesundheitssystem konsequent verfolgt? (2/2)

- Elektronische Akte
- Patientenfach
- Medikationsplan
- Elektronischer Arztbrief
- Notfalldaten



- Videosprechstunde
- Ambulante telemedizinische Leistungen
- Konsiliarische Befundbeurteilung

- Integration offener Schnittstellen
- Interoperabilitätsverzeichnis
- Öffnung der Telematikinfrastruktur

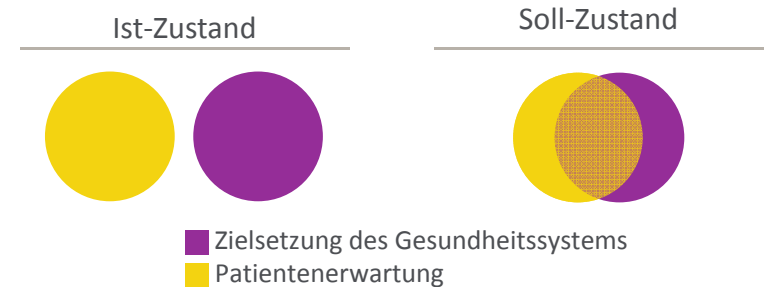
**Suche:** Finden sich die patientenrelevanten Themen auch unter den Fokusthemen?

### Fokusthemen der staatlichen Förderung:

- Sektorenübergreifender Informationsaustausch
- Telemedizinanwendungen
- Sichere IT-Infrastruktur

### Fokus der Patientenerwartung:

- Interne Ablaufoptimierung



### Ergebnis:

- Der Digitalisierungsfokus des Gesundheitswesens deckt sich nicht mit den Patientenwünschen.
- Themen des Innovationsfond beim gemeinsamen Bundesausschuss sollten in die Breite getragen werden.

Einzelbetrachtung



**BearingPoint.**

# Wie gut fühlen Sie sich über medizinische Inhalte Ihrer Behandlung und das Gesundheitssystem im Allgemeinen in Deutschland informiert?

## Bewertung der grundsätzlichen Informationsversorgung von Patienten in Deutschland

*Anteil der Teilnehmer, die sich gut bis sehr gut über Behandlungsinhalte und das deutsche Gesundheitssystem im Allgemeinen informiert fühlen*



**44,5%**

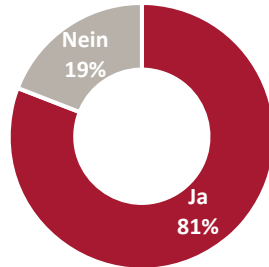
### Ergebnisse:

- Weniger als **die Hälfte** der Studienteilnehmer fühlen sich gut über ihre Behandlung und das Gesundheitssystem informiert.
- Im Umkehrschluss bedeutet das Ergebnis, dass weniger als **die Hälfte** der Patienten mit notwendigen Informationen versorgt sind, um sich mündig im Gesundheitssystem zu bewegen.
- Der Befund spiegelt einen großen Nachholbedarf an patientenorientierten Informationsangeboten wider. Alle Akteure des Gesundheitssystems sind gefordert, ihr Informationsangebot für Patienten zu überdenken und gegebenenfalls zu optimieren.

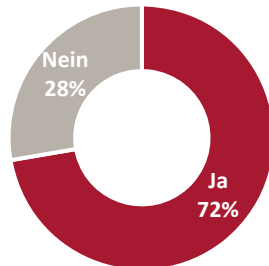
*Bitte geben Sie an, inwiefern Sie Entscheidungen Ihres Arztes hinterfragen, Zweitmeinungen einholen und Ihre Behandlung aktiv mit gestalten.*

## Analyse des Patientenverhaltens

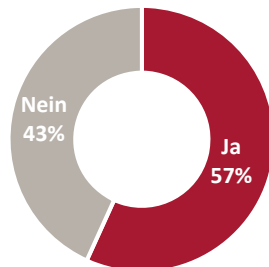
*Ich hinterfrage Entscheidungen meines Arztes*



*Ich übe Einfluss auf die Entscheidungen meines Arztes aus und gestalte die Behandlung aktiv mit*



*Ich hole Zweitmeinungen von anderen Ärzten ein*

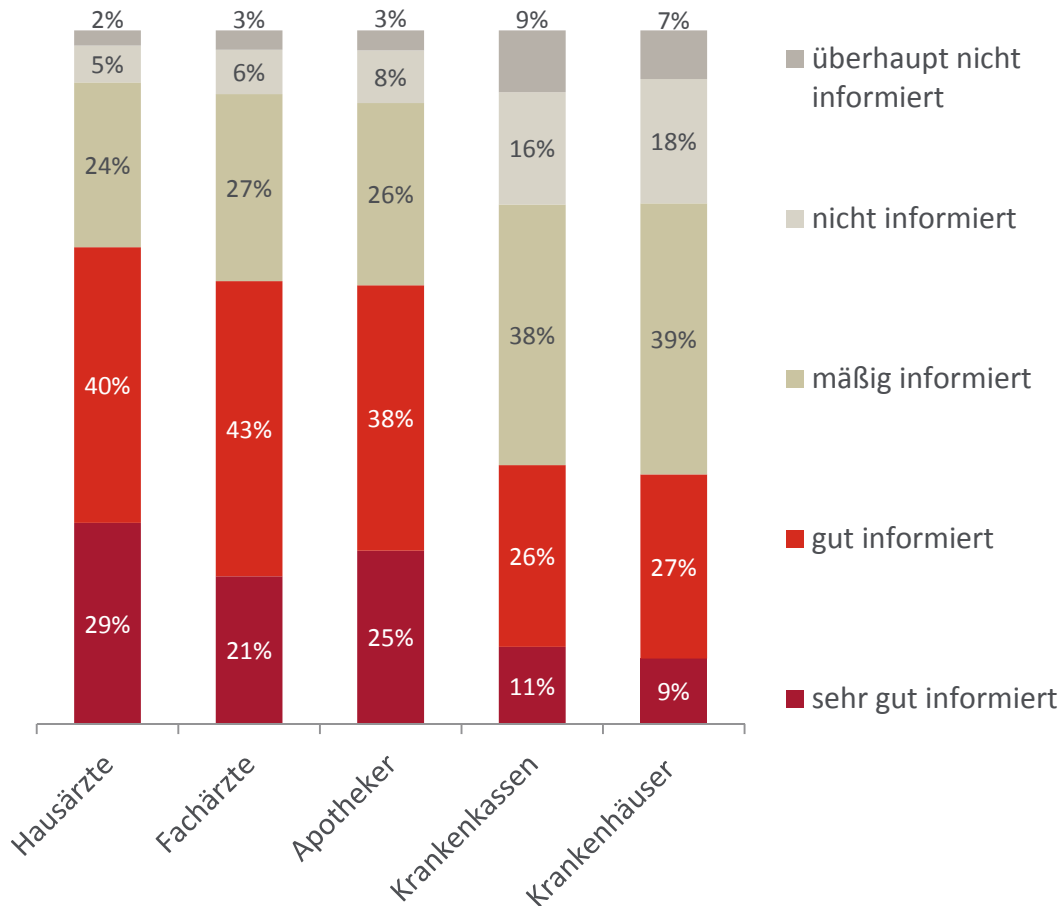


## Ergebnisse:

- **Vier von fünf** Patienten hinterfragen die Entscheidungen ihrer Ärzte.
- **72%** der Patienten geben an, ihre Behandlung aktiv mit zu gestalten.
- Mehr als **die Hälfte** der Befragten sichert Behandlungsentscheidungen durch das Einholen von Zweitmeinungen ab.
- Die Auswertung der Studienergebnisse zeigt klar, dass Patienten bereit sind, Verantwortung für ihre eigene Behandlung zu übernehmen. Der durchschnittliche Patient ist kritisch gegenüber seinen Ärzten und gestaltet seine Behandlung mit. Ausbaufähig ist hingegen die Bereitschaft, Zweitmeinungen bei anderen Ärzten einzuholen.

# Fühlen Sie sich von den verschiedenen Funktionsträgern gut informiert, um Ihre Behandlung aktiv mitgestalten zu können?

## Qualität der bereitgestellten Patienteninformationen

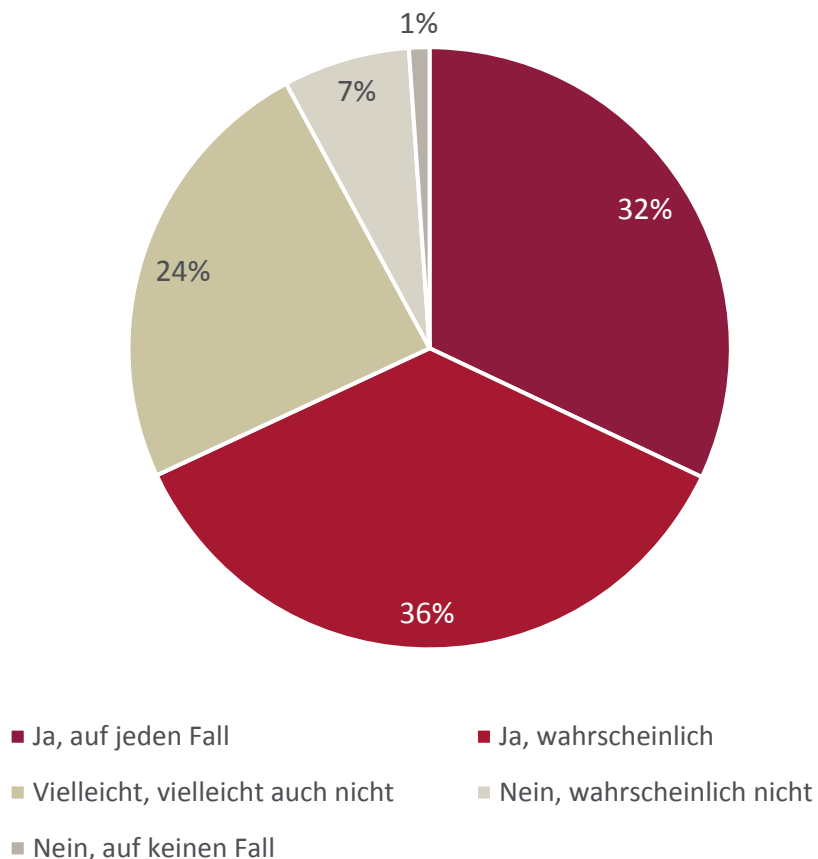


## Ergebnisse:

- Die Qualität der bereitgestellten Informationen der verschiedenen Leistungserbringer variiert sehr stark.
- Patienten fühlen sich am besten von ihren Hausärzten und Fachärzten informiert. **69%** bzw. **64%** der Patienten fühlen sich von diesen gut bis sehr gut informiert.
- Die Beratung der Apotheker wird ebenfalls als gut wahrgenommen, jedoch erstreckt sich ihre Beratung nur auf den medikamentenbezogenen Bestandteil von Behandlungen.
- Von Krankenkassen und Krankenhäusern fühlen sich Patienten überwiegend mäßig bis überhaupt nicht informiert.

## Werden Sie sich zukünftig eigenständig über Krankenhäuser informieren und diese selbstständig für Ihre Behandlung auswählen?

### Anteil derer, die zukünftig ihr Krankenhaus eigenständig auswählen werden



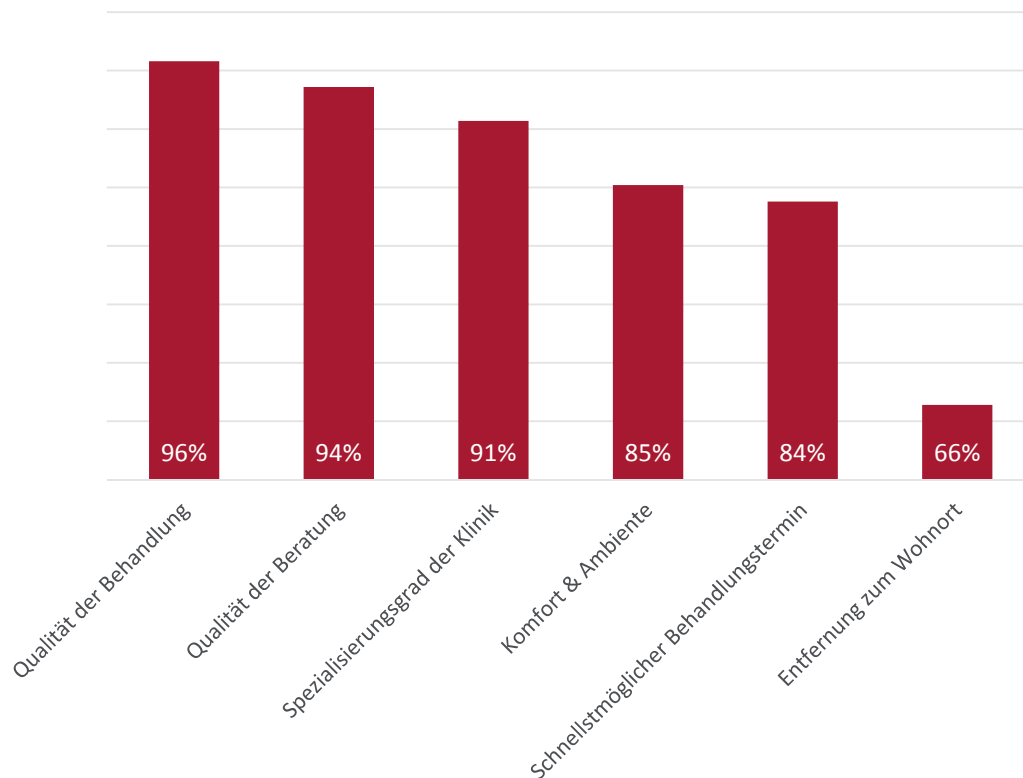
### Ergebnisse:

- Von den Befragten werden laut eigener Aussage **68%** in der Zukunft eigenständig ein Krankenhaus auswählen. Für Krankenhäuser bietet diese Entwicklung die Möglichkeit, durch patientenorientierte Informationsangebote und Marketingmaßnahmen höhere Fallzahlen zu generieren. Dabei ist die Glaubwürdigkeit und die Integrität der Maßnahmen erfolgsentscheidend.
- Unter **10%** der Teilnehmer geben an, nicht eigenständig die Krankenauswahl treffen zu wollen. Ein so niedriger Wert ist aufgrund der als schlecht wahrgenommenen Informationslage für Patienten besonders überraschend. Das spricht für ein großes Selbstbewusstsein der Teilnehmer. Die ohnehin schon hohe Bereitschaft kann sich im Zuge einer verbesserten Informationslage weiter erhöhen.

# Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien für die Bewertung eines Krankenhauses?

## Analyse unterschiedlicher Bewertungskriterien für Kliniken

Anteil der Teilnehmer, die das jeweilige Kriterium als wichtig oder sehr wichtig gewertet haben



## Ergebnisse:

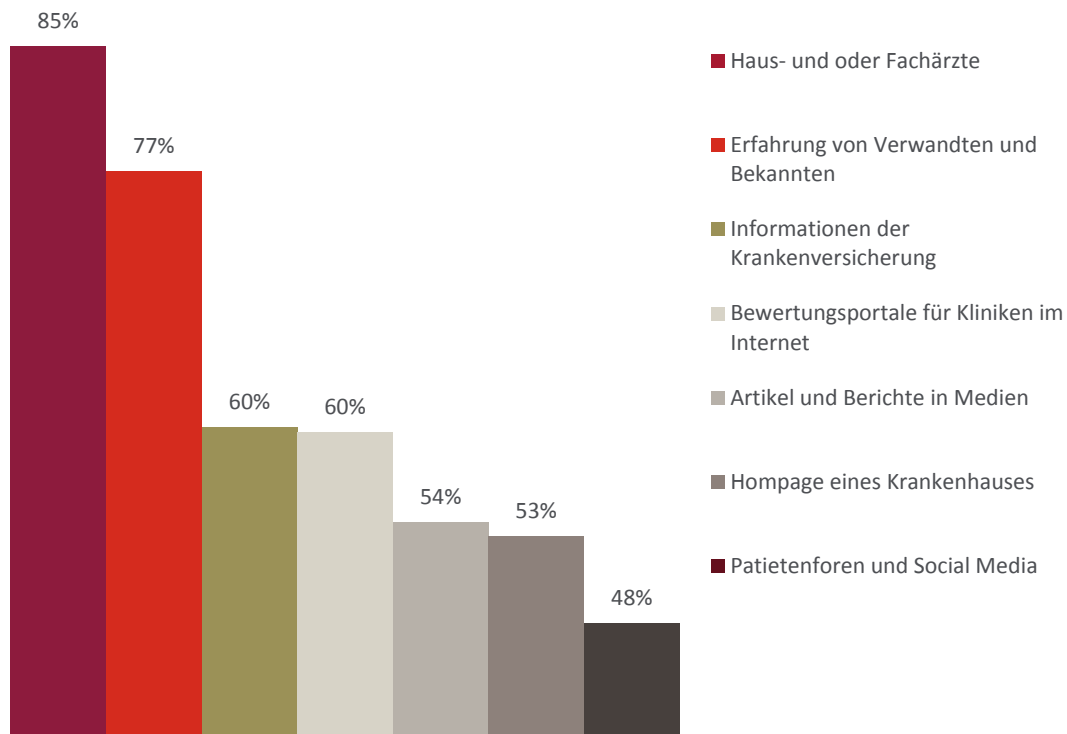
- Die Qualität der Behandlung und die Qualität der Beratung werden von den Patienten wenig überraschend als wichtigste Kriterien bewertet.
- Bemerkenswert ist die dritte Platzierung des Spezialisierungsgrades von Kliniken. Die Antworten zeigen, dass die Teilnehmer einen starken Zusammenhang zwischen der Spezialisierung und der Qualität eines Krankenhauses sehen.
- Schnellstmöglicher Behandlungstermin und die Entfernung zum Wohnort wurden im Schnitt niedriger bewertet als andere Kriterien. Bei den Teilnehmer über 46 Jahren steigt die Relevanz dieser beiden Kriterien jedoch merklich an.
- Allgemein hat sich kein Aspekt herausgestellt, der für Patienten irrelevant ist. Daher ist eine Erfüllung aller Kriterien wichtig.



# Wie wichtig sind folgende Informationsquellen, wenn es um die konkrete Wahl eines Krankenhauses geht?

## Informationsquellen der Krankenhausauswahl

Personenanteil, der die einzelnen Quellen als wichtig bis sehr wichtig bewertet

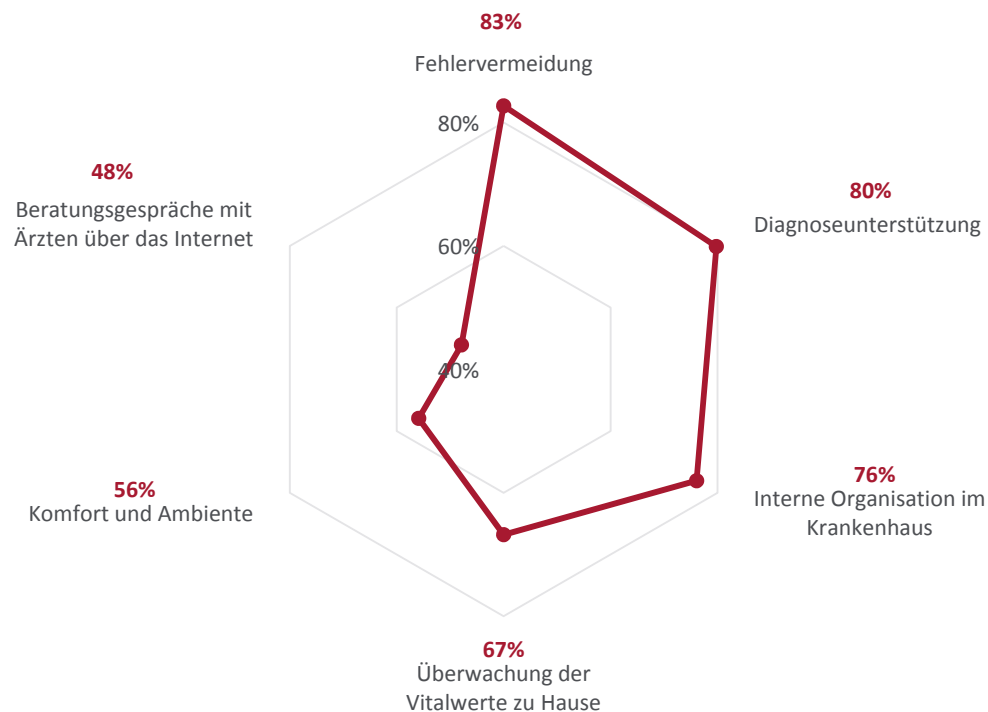


## Ergebnisse:

- Haus- und Fachärzte stellen für **85%** der Patienten bei der Krankenhauswahl wichtige bis sehr wichtige Informationen. Damit sind sie die bedeutendste Einflussgröße bei der Krankenhausauswahl.
- **77%** sehen Erfahrungen von Verwandten und Bekannten als wichtig an.
- Es ist interessant festzustellen, dass Klinikwertungsportale heute als Informationsquelle akzeptiert sind und für **60%** der Teilnehmer Orientierung bieten.
- Patientenforen und Social Media werden nur von **48%** als wichtig bewertet. Die Homepage eines Krankenhauses ist mit einem Anteil von **53%** nur etwas besser gerankt.

Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aspekte/Leistungen von Kliniken durch den Einsatz digitaler Innovationen verbessert werden sollen.

## Patientenerwartung in Bezug auf digitale Innovationen in Kliniken



## Ergebnisse:

- Rangfolge der Aspekte:

1.	Fehlervermeidung	Intern
2.	Diagnoseunterstützung	
3.	Interne Organisation im Krankenhaus	
4.	Überwachung der Vitalwerte zu Hause	
5.	Komfort und Ambiente	
6.	Beratungsgespräche mit Ärzten über das Internet	
- Die Patienten haben auf den drei ersten Plätzen Leistungen von Kliniken bewertet, die diese weitestgehend eigenständig vorantreiben können.
- Fokusthemen des Gesundheitswesens, wie Beratungsgespräche mit Ärzten über das Internet oder auch die Überwachung von Vitaldaten über räumliche Distanzen hinweg, wurden hingegen als im Vergleich weniger wichtig bewertet.

# Kontakt

**BearingPoint.**

Ralf Dillmann  
Partner

**BearingPoint**  
Speicherstr. 1  
D- 60327 Frankfurt am Main  
Germany

**T** +49 69 13022 4506

**M** +49 174 3192822

[www.bearingpoint.com](http://www.bearingpoint.com)

[ralf.dillmann@bearingpoint.com](mailto:ralf.dillmann@bearingpoint.com)



**BearingPoint®**