



# PATIENTENPORTALE: HOHER NUTZ- WERT, WACHSENDE AKZEPTANZ

Patientenportale werden die Kommunikation von Gesundheitseinrichtungen mit Patient:innen vereinfachen und verbessern, den eigenen Mitarbeiter:innen ein anderes Arbeiten ermöglichen und sie merklich entlasten. Das sind die zentralen Ergebnisse einer aktuellen Studie der Managementberatung 4C GROUP mit der Wiesbaden Business School (Hochschule Rhein-Main) zum erwarteten Nutzungsgrad sowie zu den Mehrwerten und Potenzialen von Patientenportalen.

TEXT: PETER COY, MANUEL ISERLOH

**D**as Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) war weniger eine strategische Entscheidung der Politik als vielmehr der in Corona-Zeiten gereiften Einsicht geschuldet, dass das Gesundheitswesen in Deutschland einen enormen Aufholbedarf in Sachen Digitalisierung hat. Allerdings hat das Gesetz zwei Haken: Zum einen kommt es viel zu spät, zum anderen macht es den zweiten Schritt vor dem ersten. Auf der einen Seite werden jetzt 1900 Krankenhäuser mit Geldern für Digitalisierung beglückt, auf der anderen Seite steht zu befürchten, dass durch die lang

erhoffte Krankenhausreform vielleicht 600 Einrichtungen von der Landkarte verschwinden. Das grenzt an eine Verschwendung öffentlicher Gelder, konstatieren einige Fachleute.

Nichtsdestotrotz ist es gut und richtig, dass es das KHZG gibt. Es ist nun die politische Beschleunigungsrakete für die Krankenhäuser. In der Digitalisierung steckt noch viel Potenzial, das wir in Deutschland dringend heben müssen. Patientenportale bieten dabei die Möglichkeit, einen Mehrwert für fast alle Stakeholder zu liefern.

Für die Studie „Vorteile und Herausforderungen beim Einsatz KHZG-konformer digitaler Patientenportale aus klinischer Sicht“ wurden im Oktober und November 2023 Geschäftsführungen, Leitungen des Aufnahmanagements, Pflegedienstleitungen sowie Mitarbeiter:innen aus Personal, Qualitätsmanagement, IT und Digitalisierung in 125 Gesundheitseinrichtungen in allen 16 Bundesländern befragt. 63 von ihnen haben anonym geantwortet und so ein aussagekräftiges Stimmungsbild gezeichnet. Wichtig zur Einordnung der Ergebnisse: 94 Prozent der Einrichtungen nutzen noch kein Patientenportal.

#### **VEREINFACHUNG ADMINISTRATIVER PROZESSE**

Die Mehrheit der Befragten schätzt das Potenzial eines Patientenportals zur Verbesserung der täglichen Arbeit insgesamt als sehr hoch ein. Besonders trifft das auf die anliegensgerechte Terminierung (95 Prozent Zustimmung), auf Terminverschiebungen (92 Prozent) und die digitale Informations- und Dokumentenbereitstellung (93 Prozent) zu. Rund 80 Prozent der Befragten nannten zudem die bessere Erreichbarkeit der Patient:innen sowie eine zeitnahe Bereitstellung von Ergebnissen und Befunden als Optimierungspotenziale.

Damit scheinen die Terminierung, die Erreichbarkeit und der Austausch

von Informationen genau die Problemfelder zu sein, wo es in den bisherigen Klinikabläufen nicht rund läuft. Die Ergebnisse machen deutlich, dass Patientenportale die Kommunikation im Gesundheitswesen über diese verschiedenen Ebenen hinweg verbessern und deren Nutzung großes Potenzial entfaltet, insbesondere bei den operativen Arbeitsabläufen.

#### **MEHR ALS ZWEI STUNDEN ZEITERSPARNIS PRO WOCHE**

Insbesondere im Bereich der Terminabstimmung und Administration erwarten die Befragten deutliche Verbesserungen, die unter anderem zu Zeiteinsparungen und Effizienzsteigerungen der eigenen Prozesse führen sollen. Auf einer Skala von 0 bis 10 werden die positiven Auswirkungen eines Patientenportals auf die Effizienz der Klinikabläufe mit 7,7 als hoch eingeschätzt. Vor allem bei der Terminvereinbarung (mit Patient:innen) und der Bereitstellung von Behandlungsdokumentation kann durch eine aktive Mitarbeit von Patient:innen sowie Zuweisenden eine Effizienzsteigerung erreicht werden.

Die bisherige Kommunikation verläuft meist über Telefon (Terminkoordination), vor Ort (Dokumentenübergabe) und per Post (Zusendung von Ergebnisdokumenten). Diese Art des Austauschs ist sowohl orts- und zeitgebunden als auch zeitintensiv. 89 Prozent der Befragten sähen eine konkrete Zeitersparnis, wenn diese Kommunikation über ein Patientenportal abgebildet würde. Konkret gefragt wurde nach einer erwarteten Einsparung von mindestens zwei Stunden pro Arbeitswoche. Diese Aussage unterstreicht das Potenzial der Portallösung hinsichtlich Prozessoptimierung und Wirtschaftlichkeit. Das ist mit Blick auf den bestehenden Fachkräftemangel und eine optimale Ressourcennutzung ein wichtiger Aspekt, weil Mitarbeitende in der Aufnahme merklich entlastet werden.

#### **CHANCE FÜR NEW-WORK-MODELLE**

Nicht nur im Patientenkontakt können Kliniken mit einem Portal die Mitarbeitenden entlasten, sondern auch in ihrer Arbeitssituation. So können sich 54 Prozent der Befragten vorstellen, flexible Arbeitszeiten wahrzunehmen. Fast drei Viertel (73 Prozent) erwarten, in Zukunft ortsunabhängig arbeiten zu können. Die Implementierung eines Patientenportals kann somit als zentraler Katalysator für die Transformation von Arbeitsmodellen im Gesundheitswesen dienen, die Gesundheitseinrichtung dabei unterstützen, sich innovativ, attraktiv und zukunftsfähig aufzustellen und damit ihre Position im Wettstreit um Fachkräfte und bei der Mitarbeitendenbindung zu verbessern.

Erfahrungsgemäß geht es Mitarbeiter:innen nicht nur um eine angemessene Bezahlung, sondern auch um die Realisierung individueller Lebensmodelle. So wollen oder können viele nicht mehr in Vollzeit arbeiten, was den herrschenden Personalmangel noch verstärkt. Eine Drei- oder Vier-Tage-Woche und das Arbeiten vom heimischen Schreibtisch aus sind bereits heute Herausforderungen, denen sich auch Kliniken stellen müssen. Sie können die Chancen zunehmender Digitalisierung nutzen und für sich in New-Work-Arbeitsmodelle übersetzen. Dadurch entstehen wichtige Werkzeuge im Personalmarketing. Der direkte Patientenkontakt ist oft prägend für die Optionen in der Berufswahl, aber gerade Stellenprofile, die von persönlicher Nähe leben, lassen sich durch digitalen Fortschritt aufwerten: weniger Administration, mehr Zeit für Patient:innen. Im administrativen Bereich können vor allem Verbundhäuser von digital gestützter Dezentralisierung profitieren.

#### **STEIGERUNG DER PATIENTENZUFRIEDENHEIT ERWARTET**

Wie steht es aber um die erwartete Akzeptanz und Nutzung seitens der >



## Wichtig ist zu beachten, dass das Portal keine Insellösung ist, sondern ein integraler Bestandteil der Systemlandschaft. ■

Patient:innen? Die Befragten schätzen diese als mittel ausgeprägt ein (6,6 von 10 Punkten). Allerdings steige allein durch die Nutzung eines Portals die Patientenzufriedenheit, sagen 83 Prozent der Befragten. Zu Beginn werden noch Herausforderungen erwartet: Wissen Patient:innen überhaupt, dass eine Gesundheitseinrichtung ein Portal anbietet? Und wie steht es um die digitale Affinität seitens der Patient:innen?

Eine Patientenbefragung des Brainwave Hub aus dem Jahr 2022 mit 167 Teilnehmer:innen verschiedener Altersklassen hat hingegen festgestellt, dass ein Großteil der Befragten einen intersektoralen und digitalen

Datenaustausch vor und nach einer Krankenhausbehandlung begrüßt. 72 Prozent der Befragten möchten persönliche Daten vorab online an das Krankenhaus übermitteln, 81 Prozent wünschen sich, dass nachgelagerte Leistungserbringer:innen automatisch informiert werden und die Daten online erhalten.

Dementsprechend erwarten die Befragten laut 4C-Studie teils erhebliche Verbesserungen durch die Einbeziehung der Patient:innen in den Behandlungsprozess, besonders bei der Termintreue (94 Prozent Nennung) und der administrativen Aufnahme (90 Prozent). Aber auch bei der Patientenaufklärung und der Dokumentati-

on der Behandlung (jeweils 71 Prozent) verspricht das Patientenportal Optimierungspotenzial.

Daher scheint es dringend geboten, dass Kliniken unterschiedliche Materialien und Angebote bereitstellen, um die Patient:innen für das Portal zu gewinnen. Nicht vergessen werden darf, dass diese sich in der Regel in einer Ausnahmesituation befinden, wenn sie sich mit dem Patientenportal beschäftigen. Das muss in der Aufklärungsarbeit berücksichtigt werden. Aber auch für die Mitarbeitenden muss eine leichte Nutzung mit wenig zusätzlichem Aufwand gewährleistet sein, etwa durch die Einbindung weiterer digitaler Lösungen in bestehende Applikationen. Die Kombination aus Materialien, die immer wieder abrufbar sind, und Vor-Ort-Schulungen, die die Praxis einbinden, erscheint hierbei laut Studie sinnvoll.

### FAZIT: TRANSFORMATION ALS CHANCE

Die Digitalisierung der Kommunikation mit Patient:innen birgt ein hohes Potenzial, zentrale Punkte im Aufnahme- und Behandlungsprozess zu vereinfachen. Allerdings sollten nicht bloß die bestehenden Prozesse elektrifiziert werden. Kliniken können das Potenzial der Digitalisierung nur heben, wenn sie ihre Prozesse neu denken, und sie dann durch Software unterstützen. Auch deshalb ist die Einführung eines Patientenportals ein Transformationsprojekt, das die Organisation und die Arbeit mit Patient:innen grundlegend verändert. Das erfordert eine enge Begleitung aller Betroffenen durch ein umfassendes Change Management und eine gute zielgruppengerechte Kommunikation.

Wichtig ist zu beachten, dass das Portal keine Insellösung ist, sondern ein integraler Bestandteil der Systemlandschaft. Um effiziente Abläufe etablieren zu können, muss der Datenaustausch zwischen Systemen sowohl technisch als auch bezüglich der Datensicherheit mitgedacht werden.

Trotz aller Bemühungen werden nicht alle Patient:innen die digitale Anmeldung in Anspruch nehmen. Um die Akzeptanz zu schaffen und zu festigen, ist eine hohe Nutzerfreundlichkeit unerlässlich. Das heißt: leicht verständliche Bezeichnungen statt medizinisch korrekter Begriffe und Übersichtlichkeit der Terminangebote statt Abbildung jeder spezifischen Sprechstunde.

Wie bereits angemerkt, bieten Patientenportale fast allen Stakeholdern einen Mehrwert. Sie tragen zur Entbürokratisierung bei und verschaffen den Mitarbeiter:innen in Gesundheitseinrichtungen die notwendige Zeit, sich ihrer eigentlichen Kernaufgabe zu widmen, der Patientenversorgung. Die knappen Ressourcen können dort eingesetzt werden, wo sie gebraucht werden: an den Patient:innen. Zudem leisten die Patientenportale einen wertvollen Beitrag als Drehscheibe zwischen den Patient:innen sowie dem ambulanten und stationären Sektor, weil so die gesamte Wertschöpfungskette der Patientenversorgung betrachtet werden kann. Sie ermöglichen schnellere und reibungslosere Prozesse, sorgen dafür, dass ein größeres Augenmerk auf den Nutzen und Mehrwert von Behandlungen gerichtet wird und Ressourcen sinnvoller eingesetzt werden können.

Durch die deutlich verbesserte Kommunikation zwischen allen Versorgern wird der Patient auf seinem Pfad durch die Einrichtungen immer dorthin geleitet, wo er am besten aufgehoben ist. Er ist Beteiligter an seiner Versorgung, ohne lange Zeit durch telefonische Terminvereinbarungen zu verlieren. Dank der Videosprechstunde, die in ein Patientenportal integriert sein sollte, erspart er sich Wege, besonders im ländlichen Raum, wo es eine Unterversorgung gibt. Patient:innen warten dringend auf derartige Lösungen. Allerdings sollten sie bei der Nutzung an die Hand genommen werden. Zuerst müssen die Kliniken

ihre Patientenportale offensiv bekannt machen und erklären. Dann können selbst hochbetagte Patient:innen diese Lösungen mithilfe ihrer Kinder oder Angehörigen nutzen.

Auch die Gesundheitseinrichtungen gewinnen. Sie können mit einem Patientenportal beispielsweise dem Fachkräftemangel entgegenwirken. Medizinische Fachangestellte sind Mangelware, viele Praxen schränken ihre Leistungen bereits ein. Portale können auch hier die Kommunikation deutlich verbessern und so verhindern, dass Zeit verschwendet wird. Dabei ist die genannte wöchentliche Zeitersparnis von zwei Stunden sehr konventionell angesetzt, sie wird höher liegen – allein wenn man den Aufwand für Aktensuchen, Telefonate und Rückrufe betrachtet.

Jörg Bassen, Senior Partner Digital Health Care bei der 4C GROUP, betont den Veränderungsdruck für die Krankenhaus-Landschaft hierzulande: „Getrieben durch das KHZG sind die Krankenhäuser dabei oder kurz davor, digitale Lösungen in ihren Betrieb zu integrieren. Patientenportale sind dabei ein wesentlicher Treiber, um sowohl den Patient:innen Mehrwerte zu bieten als auch den Mitarbeitenden in den Krankenhäusern zu helfen, sich in ihrem Arbeitsalltag mehr auf andere Dinge als auf Verwaltung zu konzentrieren.“ ■



■ **PROF. DR. H.C. PETER COY**

Hochschule Rhein-Main  
Kontakt:  
peter.coy@hs-rm.de



■ **DR. MANUEL ISERLOH**

Digitalisierungsexperte  
Kontakt:  
manuel.iserloh@polavis.de