

Digital Trends Survey 2019

Fabian Röthlisberger^a, Reinhold Sojer^b

^a Wissenschaftlicher Mitarbeiter Abteilung Digitalisierung/eHealth FMH; ^b Abteilungsleiter Digitalisierung/eHealth FMH

Die Digitalisierung in der ambulanten Gesundheitsversorgung gewinnt stetig an Bedeutung. Jenseits der Entwicklungen im Bereich der digitalen Dokumentation und Kommunikation verlangen Patientinnen und Patienten nach mehr Autonomie in Entscheidungsprozessen, welche ihre eigene Gesundheit betreffen.

In den letzten Jahren hat sich ein Markt an Apps entwickelt, die zum Beispiel Patientinnen ermöglichen, Symptome selbständig zu prüfen oder ihren Gesundheitszustand anhand eigener Aufzeichnungen zu überwachen. Auch das direkte Gespräch mit Mitarbeitern der Arztpraxis – zum Beispiel um Termine zu vereinbaren oder

den sich die Bedürfnisse der Ärzteschaft von denen der sonstigen Bevölkerung? Der von der FMH erstmals durchgeführte Digital Trends Survey soll diese Fragen beantworten. Die Umfrage orientiert sich an der «Patient Journey», welche alle patientenseitigen Ereignisse vor, während und nach einem Arztbesuch umfasst. In der diesjährigen Umfrage liegt der Schwerpunkt auf Anwendungen, die eine digitale Unterstützung der Prozesse vor einem Arztbesuch versprechen. Die untersuchten Angebote umfassen zum Beispiel digitale Möglichkeiten für eine Anmeldung in der Arztpraxis oder für eine erste Beurteilung von Symptomen. In den Folgejahren wird der Digital Trends Survey die digitale Unterstützung von Prozessen während und nach dem Arztbesuch sowie die Prävention betrachten.

Seitens der Patientinnen und Patienten digitale Angebote immer häufiger erwartet.

einfache Auskünfte einzuholen – soll künftig mit Hilfe von Computern mit künstlicher Intelligenz ersetzt werden können. Auch werden seitens der Patientinnen und Patienten digitale Angebote immer häufiger erwartet; sie spielen zunehmend eine wichtige Rolle bei der Wahl eines Gesundheitsdienstleisters. Zudem steigt die Bereitschaft der Patienten, unter bestimmten Voraussetzungen ihre Gesundheitsdaten mit ihren behandelnden Ärztinnen und Ärzten zu teilen, wodurch die partizipative Entscheidungsfindung künftig durch digitale Anwendungen unterstützt werden kann [1–3].

Der Digital Trends Survey

Doch welche digitalen Anwendungen werden von der Schweizer Ärzteschaft wie von der Schweizer Bevölkerung tatsächlich nachgefragt? Wo unterschei-

Methode

den sich die Bedürfnisse der Ärzteschaft von denen der sonstigen Bevölkerung? Im Oktober und November 2019 wurde eine Online-Umfrage mit ambulant tätigen Ärztinnen und Ärzten sowie mit Einwohnerinnen und Einwohnern ab 18 Jahren in der Schweiz durchgeführt. Die Methodik und der Fragebogen wurden in Zusammenarbeit mit Ärzten, PwC Schweiz und gfs.bern entwickelt. Anhand ei-

Die Umfrage wurde im Oktober und November 2019 durchgeführt.

nes kognitiven und eines quantitativen Pretests wurde der Fragebogen auf seine Validität geprüft. Zusätzlich zu Fragen mit klassischer Likert-Skala beinhaltete der Fragebogen ein Entscheidungsexperiment, mit dem eine Conjoint-Analyse durchgeführt werden konnte. Die Conjoint-Methode ist ein multivariates Verfahren, welches das Gesamturteil zu einer Dienstleistung mittels der Zusammenstellung verschiedener Eigenschaften misst. Dabei wird erhoben, welche Eigenschaft für die Gesamtbewertung der Dienstleistung besonders wichtig ist. Die Befragten mussten sich dafür jeweils

Demografie

| | Bevölkerung | Ärzterschaft |
|-------------------------|--|---|
| Geschlecht | Männlich: 50,2% Weiblich: 49,6% Keine Angabe: 0,2% | Männlich: 57,5% Weiblich: 42,5% keine Angabe: 0% |
| Altersverteilung | 18–39: 34,2% 40–64: 42,7% 65+: 22,7% Keine Angabe: 0,4% | 18–39: 10,5% 40–64: 81,6% 65+: 7,9% Keine Angabe: 0% |

Abbildung 1: Alters- und Geschlechtsverteilung der Stichproben.

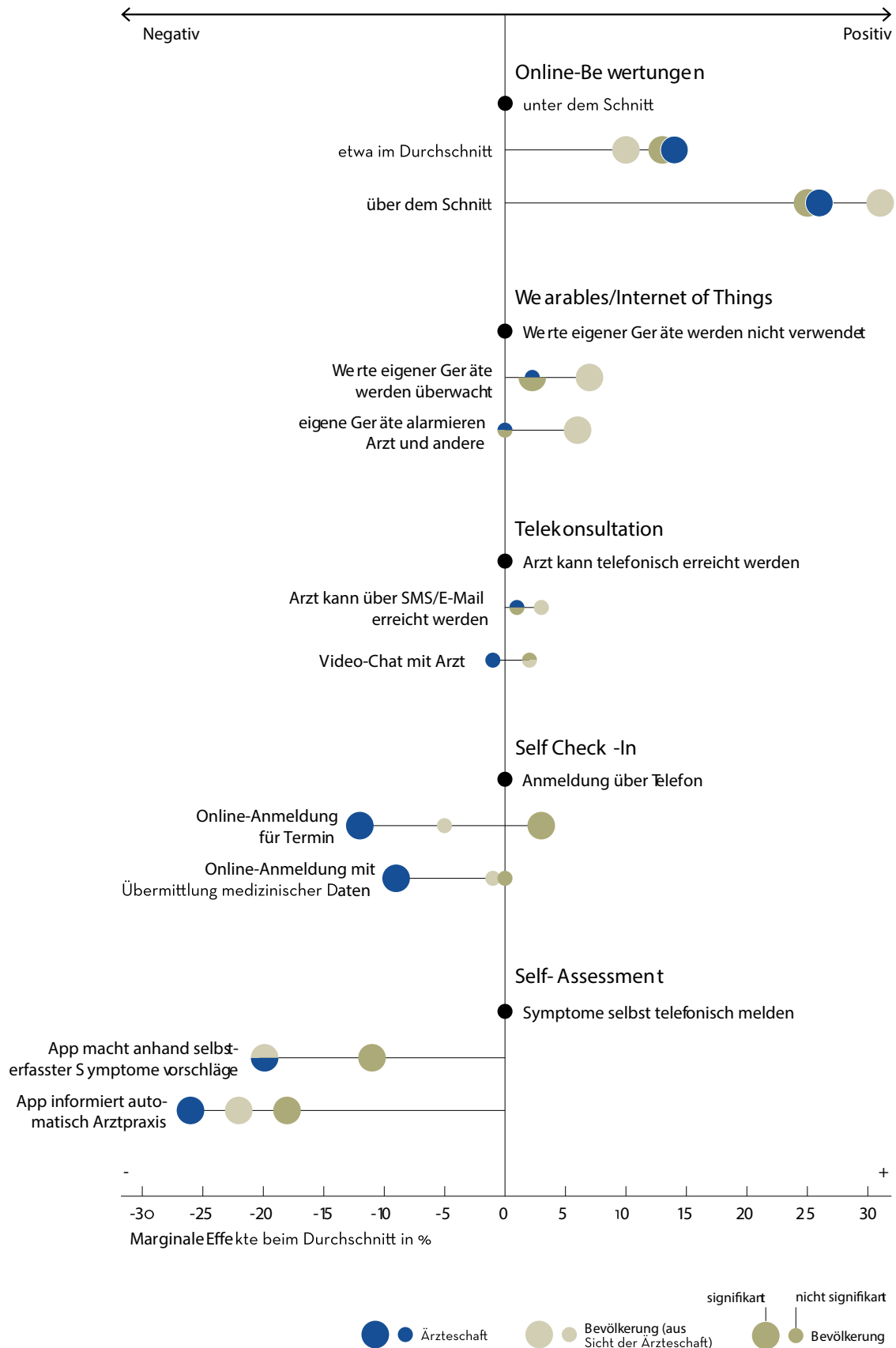


Abbildung 2: Einschätzung des Mehrnutzens von digitalen Dienstleistungen vor der ärztlichen Konsultation. Je weiter rechts/ links die Punkte von der Mittellinie stehen, desto grösser/geringer wird der Mehrwert einer Dienstleistung gegenüber dem 0-Wert eingeschätzt. Pro Dienstleistung gilt als 0-Wert jeweils der Zustand mit der geringsten digitalen Ausprägung.

für eine von zwei Arztpraxen entscheiden, welche sich in verschiedenen Dimensionen [5] durch unterschiedliche (digitale) Ausprägungen unterscheiden. Die Ärztinnen und Ärzte sollten sich vorstellen, dass sie eine neue Arztpraxis planen, und gaben an, welche Praxis

Die Bevölkerung wurde gebeten, sich zu entscheiden, welche Praxis sie selbst eher für eine Behandlung auswählen würde.

sie dabei als wertvoller empfinden. Zudem mussten sie entscheiden, welche Praxis die Patientinnen eher auswählen würden. Die Bevölkerung wurde gebeten, sich zu entscheiden, welche Praxis sie selbst eher für eine Behandlung auswählen würde.

Umfrageergebnisse

Bei der Umfrage haben 494 ambulant tätige Ärztinnen und Ärzte sowie 2432 Einwohnerinnen und Einwohner teilgenommen. Abbildung 1 beschreibt die Alters- und Geschlechtsverteilung der beiden Stichproben.

Digitale Dienstleistungen vor der ärztlichen Konsultation

Die Ergebnisse des Entscheidungsexperimentes zeigen, dass digitale Angebote bei der Wahl einer Arztpraxis eine entscheidende Rolle spielen können (Abb. 2). Während die Ärzteschaft in Online-Terminvereinbarungen einen Mindernutzen sieht (–12%), erachtet die Bevölkerung dieses Angebot als Nutzenzuwachs (+3%). Die Bevölkerung verspricht sich einen marginalen Mehrnutzen, wenn die von ihr selbst erfassten Körperfunktionen und Vitalwerte von der Arztpraxis überwacht

Während die Ärzteschaft in Online-Terminvereinbarungen einen Mindernutzen sieht, erachtet die Bevölkerung dieses Angebot als Nutzenzuwachs.

und interpretiert werden können. Anwendungen wie SMS, E-Mail oder Video-Chat bringen sowohl aus Sicht der Bevölkerung wie auch aus derjenigen der Ärzteschaft gegenüber einer telefonischen Kontaktaufnahme keinen Mehrnutzen. Beide Seiten sind sich ebenfalls einig, dass Apps zur Selbst-Triage einen Mindernutzen bringen und eine über dem Durchschnitt bewertete Arztpraxis gegenüber einer schlecht bewerteten Arztpraxis vorzuziehen ist.

Interessen der Bevölkerung werden (noch) nicht erfüllt

Sowohl die Bevölkerung als auch die Ärzteschaft empfindet die Nutzung von digitalen Möglichkeiten in der

Schweizer Gesundheitsversorgung als sehr wichtig. Insgesamt ist das Interesse der Bevölkerung für digitale Angebote grösser als das Interesse der Ärzteschaft. Während die Ärzteschaft das grösste Interesse an Online-Nachschlagewerken zeigt (48%), interessiert sich die Bevölkerung insbesondere für automatische Benachrichtigungen bei Arztterminen oder Wartezeiten (89%). Im Vergleich zu anderen Branchen ist das Gesundheitswesen noch wenig digitalisiert: Während die Mehrheit der Bevölkerung Bankgeschäfte (87%) und die Steuererklärung (79%) digital erledigt, erfolgt der Kontakt mit Gesundheitsfachpersonen meist noch analog (87%). Ein Grossteil der Ärzteschaft kennt zwar viele digitale Anwendungen, in der Praxis angeboten werden solche Dienstleistungen aber erst von einer Minderheit. Am häufigsten (32%) wird das Senden von Fotos mit dem Smartphone an die Ärztin oder den Arzt angeboten. Angebote rund um die Online-Terminfixierung sind zwar bei der Mehrheit der Ärzteschaft bekannt (79%), werden jedoch erst von einer Minderheit (10%) auch im Alltag eingesetzt. Die Ärzteschaft erwartet durch die Digitalisierung mehrheitlich (92%) neue Datenschutzprobleme und ist der Meinung, dass es sowohl bei den Patientinnen und Patienten (88%) als auch bei der Ärzteschaft (86%) mehr Sensibilisierung beim Umgang mit digitalen Gesundheitsdaten benötige.

Hohe Zufriedenheit mit Ärzteschaft

Der Digitalisierungsgrad der Arztpraxis spielt bei der Zufriedenheit der Bevölkerung mit den ärztlichen Dienstleistungen eine untergeordnete Rolle. Während das bestehende digitale Angebot der Ärzteschaft durch die Bevölkerung unterschiedlich bewertet wird bzw. für viele (noch) nicht beurteilbar ist, ist eine grosse Mehrheit mit den ärztlichen Dienstleistungen zufrieden (Hausärzteschaft: 86%, Spezialisten: 73%), und knapp drei Viertel der Bevölkerung würden ihre Ärztin einer Freundin weiterempfehlen. Zudem spielt es keine Rolle, ob der Arzt am elektronischen Patientendossier (EPD) teilnimmt: Nur einer Minderheit der Bevölkerung (15%) ist das EPD derzeit so wichtig, dass sie ihre Ärztin wechseln würde, wenn diese nicht am EPD teilnehmen würde.

Diskussion und Ausblick

Die Ärzteschaft verwendet digitale Hilfsmittel «vor der Behandlung» noch zurückhaltend. Die Gründe für eine solche Zurückhaltung werden in der Literatur mit fehlender Interoperabilität sowie mit mangelndem Nutznachweis angegeben [4]. Aus den Ergebnissen dieser Befragung lässt sich ebenfalls schliessen, dass in Bezug auf den Datenschutz Sensibilisierungsmassnahmen sowohl für Ärztinnen und Ärzte wie auch für die

Bevölkerung erforderlich sind. Die FMH sorgt mit Hilfestellungen wie zum Beispiel den «Minimalanforderungen zum IT-Grundschutz» [6] dafür, dass seitens Ärzteschaft ein angemessener Datenschutz erreicht werden kann. Gleichzeitig muss jedoch auch die Industrie dazu aufgefordert werden, ihrerseits für möglichst datenschutzkonforme Lösungen zu sorgen. Trotz den datenschutzrechtlichen Bedenken müssen sich Ärztinnen und Ärzte bewusst sein, dass digitale

durchsetzen werden, wird primär vom sichtbaren Mehrnutzen für die Ärzteschaft sowie den richtigen politischen Anreizen abhängen.

War die Digitalisierung für Arztpraxen bisher «freiwillig», ergibt sich durch die aktuelle Lage ein gewisser Druck.

Angebote von ihren Patientinnen und Patienten in Zukunft immer stärker eingefordert werden und auch als Kriterium bei der Arztwahl entscheidend sein können. Die aktuelle COVID-19-Pandemie kann daher durchaus auch als Chance gesehen werden: War die Digitalisierung für Arztpraxen bisher «freiwillig», ergibt sich durch die aktuelle Lage ein gewisser Druck, digitale Anwendungen einzusetzen, so dass physische Patientenkontakte und somit ein allfälliges Übertragungsrisko reduziert werden können. Ob die eingesetzten Hilfsmittel sich auch nach Abklingen der Pandemie

Download

Der vollständige Bericht zum Digital Trends Survey inklusive Einordnung der Ergebnisse durch Expertinnen und Experten kann auf der Website der FMH eingesehen werden: www.fmh.ch/digital-trends-survey-2019-de

Literatur

- 1 S. A. Rahimi, M. Menear, H. Robitaille, and F. Légaré, "Are mobile health applications useful for supporting shared decision making in diagnostic and treatment decisions?," *Glob. Health Action*, 2017.
- 2 M. Bradway *et al.*, "Measuring the Effects of Sharing Mobile Health Data During Diabetes Consultations: Protocol for a Mixed Method Study," *JMIR Res. Protoc.*, 2020.
- 3 E. Seltzer *et al.*, "Patients' willingness to share digital health and non-health data for research: A cross-sectional study," *BMC Med. Inform. Decis. Mak.*, 2019.
- 4 T. Kong, M. M. Scott, Y. Li, and C. Wichelman, "Physician attitudes towards—and adoption of—mobile health," *Digit. Heal.*, 2020.
- 5 Für das Entscheidungsexperiment wurden folgende fünf Dimensionen von digitalen Angeboten einer Arztpraxis untersucht: Self-Assessment, Telemedizin, Self-Check-in, Online-Bewertungen und Wearables/Internet of Medical Things.
- 6 <https://www.fmh.ch/dienstleistungen/e-health/it-grundschutz.cfm>

Abteilung Digitalisierung/
eHealth
Tel. 031 359 12 04
[ehealth\[at\]fmh.ch](mailto:ehealth[at]fmh.ch)

Die SÄZ nur online?



Einloggen bei myFMH



EMH-Abo Verwaltung: Postversand deaktivieren





EMH Media
SCHWEIZERISCHER ÄRZTEVERLAG
EDITIONS MEDICALES SUISSES