



Globale Erfahrungen mit virtueller Gesundheitsversorgung

Eine umfassende Studie über die Einstellung von Patienten und Anbietern zur videogestützten Telemedizin

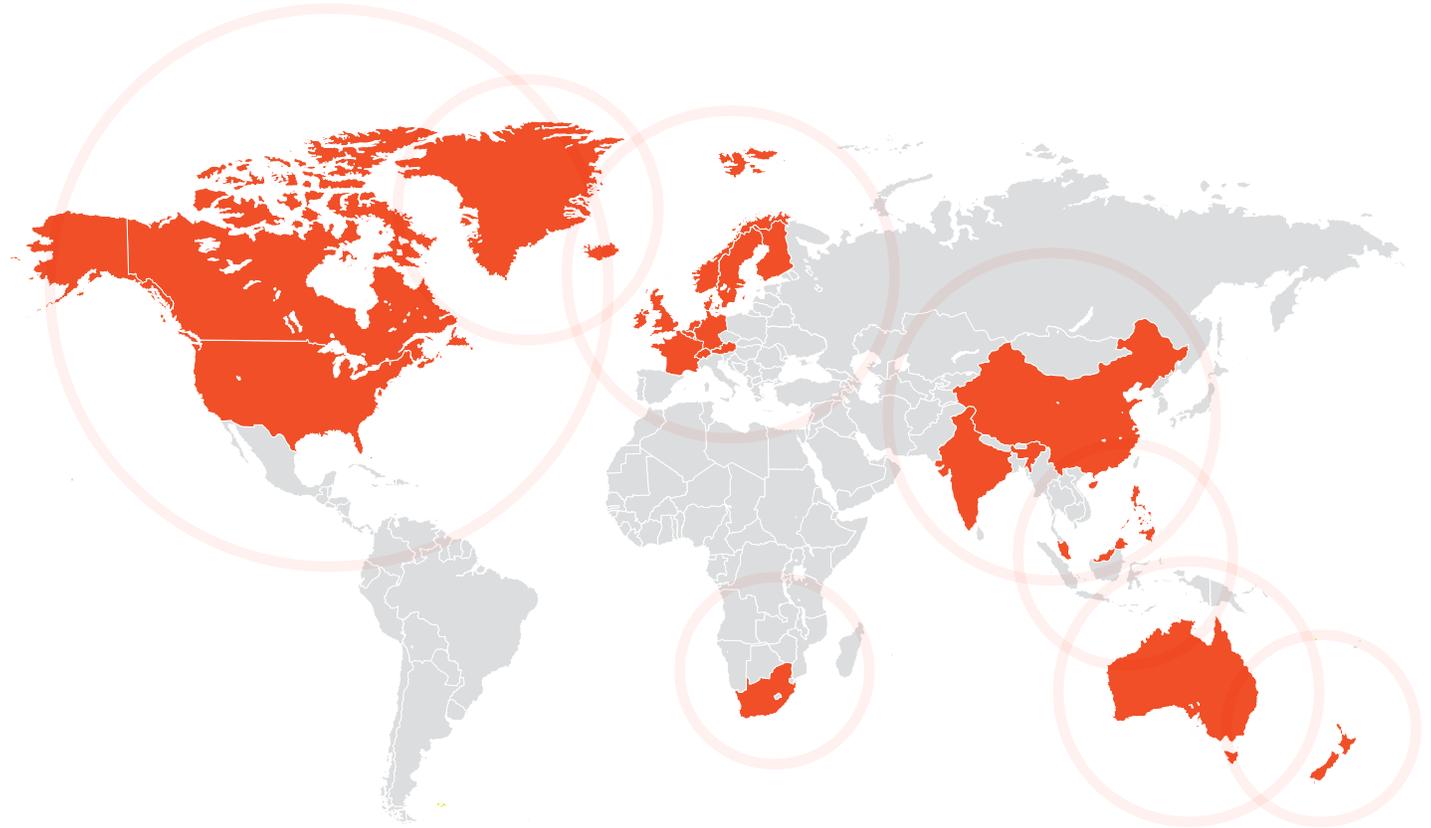
INSIGHTS REPORT | SEPTEMBER 2021

Telemedizin ist für Millionen von Menschen die neue Normalität

Die COVID-19-Pandemie hat zu einem sprunghaften Anstieg der Nutzung videogestützter Telemedizin geführt, da sowohl Patienten als auch Gesundheitsdienstleister nach neuen Möglichkeiten für den sicheren Zugang und die sichere Bereitstellung von Gesundheitsleistungen gesucht haben. Laut dem Amwell Telehealth Index hatten Ende 2019 insgesamt nur 8 % der Patienten in den USA jemals eine telemedizinische Dienstleistung in Anspruch genommen. Doch als die Pandemie ausbrach, stieg die Nutzung der Telemedizin sprunghaft an. McKinsey berichtet, dass der Gebrauch der Telemedizin im April 2020 im Vergleich zu den zwei Monaten zuvor um das 78-Fache gestiegen ist.

Mehr als ein Jahr später hat sich die Nutzung der Telemedizin im Vergleich zur Zeit vor der Pandemie auf einem 38-fach höheren Wert stabilisiert. Insgesamt wurden allein in den USA schätzungsweise 250 Milliarden Dollar aus dem Budget für die Gesundheitsversorgung dauerhaft auf die virtuelle Versorgung umverteilt. Aber ist dieser Wandel positiv zu werten? Haben Gesundheitsdienstleister und Patienten das Gefühl, dass sie eine gleich gute Versorgung leisten und erhalten? Und wie können die IT-Entscheidungsträger ihre klinischen Teams am besten mit nahtlosen Lösungen für Telemedizin unterstützen, die die Qualität der Versorgung aufrechterhalten oder sogar verbessern?





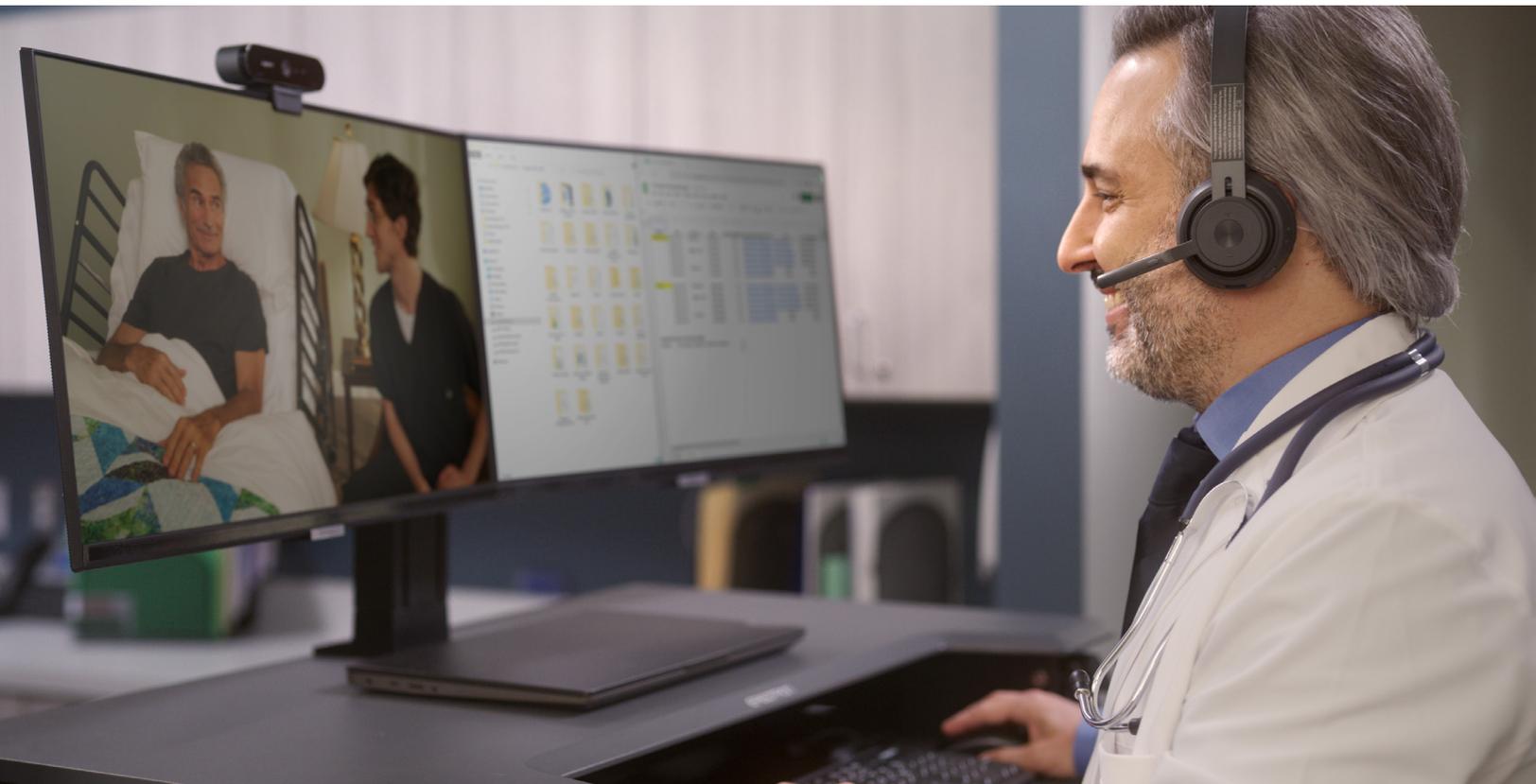
STUDIE ÜBER DEN AUFSCHWUNG DER VIDEOGESTÜTZTEN TELEMEDIZIN

Zur Beantwortung dieser Fragen hat Escalent im Auftrag von Logitech eine weltweite Umfrage durchgeführt, um ein besseres Verständnis für den Stand der Telemedizin zu erhalten. Die Umfrage wurde im Sommer 2021 mit weltweit 900 Befragten durchgeführt, darunter 754 Patienten und 146 Gesundheitsdienstleister, die in den letzten 12 Monaten videogestützte Telemedizin in Anspruch genommen oder angeboten hatten. Beide

Zielgruppen waren gleichmäßig auf die Regionen Nordamerika, EMEA und APAC verteilt. Die Umfrage wurde in Australien, Österreich, Belgien, Kanada, China, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Hongkong, Indien, Malaysia, den Niederlanden, Neuseeland, Norwegen, den Philippinen, Singapur, Südafrika, Schweden, der Schweiz, dem Vereinigten Königreich und den Vereinigten Staaten durchgeführt.

Patienten sind von der Telemedizin begeistert

Die Umfragedaten bestätigen diese durch COVID-19 gestiegene Nutzung der Telemedizin. Ganze 73 % der Patienten, die weltweit Telemedizin in Anspruch nehmen, gaben an, dass sie im vergangenen Jahr zum ersten Mal videogestützte Telemedizin genutzt haben. Am häufigsten wird Telemedizin zu Hause in Anspruch genommen: 90 % der Patienten haben von zu Hause aus einen telemedizinischen Termin wahrgenommen. Mehr als ein Viertel (28 %) nutzten Telemedizin auch in anderen Umgebungen, z. B. in einer stationären Einrichtung (12 %), unterwegs bzw. in einer Notfallsituation (11 %) oder in einem herkömmlichen Untersuchungsraum (10 %).



DIE ERFAHRUNG MIT TELEMEDIZIN NIMMT ZU

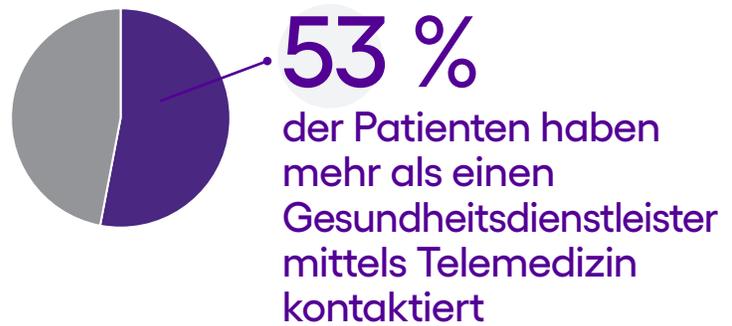
Besonders hervorzuheben ist, wie schnell sich die Patienten an Telemedizin gewöhnen und wie sie zu einem festen Bestandteil der Gesundheitsversorgung wird. Fast die Hälfte aller Patienten weltweit (47 %) geben an, dass sie Telemedizin inzwischen regelmäßig in der alltäglichen Gesundheitsversorgung nutzen und nicht nur gelegentlich oder einmalig. Und selbst von denjenigen, die im vergangenen Jahr zum ersten Mal Telemedizin in Anspruch genommen haben, nutzen 41 % bereits regelmäßig die Dienste.

Außerdem nutzen die Patienten mit zunehmender Erfahrung Telemedizin nicht nur häufiger, sondern auch für mehr Krankheitsbilder. Im Durchschnitt haben die Patienten Telemedizin genutzt, um ihren Gesundheitsdienstleister bezüglich 2,4 Krankheitsbilder zu konsultieren. Bei denjenigen, die Telemedizin nicht nur punktuell, sondern für die regelmäßige Gesundheitsversorgung nutzen, sind es im Durchschnitt 3 Krankheitsbilder. Darüber hinaus haben mehr als die Hälfte (53 %) der Patienten weltweit bereits mehrere Anbieter videogestützter Telemedizin konsultiert – ein weiterer Indikator dafür, dass die Nutzung der Telemedizin zunimmt.

REGELMÄSSIGE NUTZUNG DER TELEMEDIZIN



ANZAHL DER BESUCHTEN TELEMEDIZINISCHEN GESUNDHEITSDIENSTLEISTER



DIE ZUFRIEDENHEIT DER PATIENTEN IST HOCH

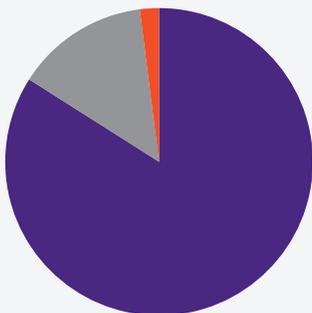
Diese schnelle Akzeptanz wird durch die sehr hohe Zufriedenheit der Patienten mit der Telemedizin gefördert. Von allen Patienten weltweit, die im vergangenen Jahr videogestützte Telemedizin in Anspruch genommen haben, sind 84 % mit der Erfahrung zufrieden/sehr zufrieden, und nur 2 % äußern Unzufriedenheit. Die zufriedensten Telemedizin-Patienten kommen aus der APAC-Region: 91 % sind zufrieden/sehr zufrieden. Die Altersgruppe der Millennials ist am zufriedensten, was wahrscheinlich auf ihre größere Vertrautheit mit der Technologie zurückzuführen ist.

Es gibt eine Reihe von wichtigen Merkmalen der Telemedizin, die für diese hohe Zufriedenheit verantwortlich sind. In erster Linie geben fast 4 von 5 Patienten an, dass sie sich bei der Nutzung der Telemedizin sehr sicher fühlen, was darauf hindeutet, dass technische Hürden schnell überwunden werden. Darüber hinaus gibt eine große Mehrheit an, dass sie sich sicher sind, dass auf ihre gesundheitlichen Belange eingegangen wird, dass sie mit ihrem Gesundheitsdienstleister wie unter vier Augen kommunizieren können, dass Telemedizin genauso gut ist wie die persönliche Betreuung und dass Telemedizin einfach effizienter ist.

Fast 4 von 5
Patienten nutzen
Telemedizin mit
großem Vertrauen

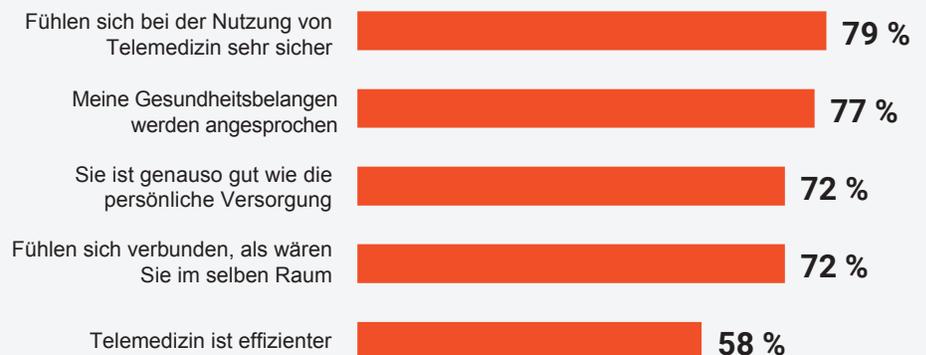
ZUFRIEDENHEIT MIT DER TELEMEDIZIN

- Zufrieden
- Neutral
- Unzufrieden



84 % der Patienten sind mit ihrer telemedizinischen Erfahrung zufrieden

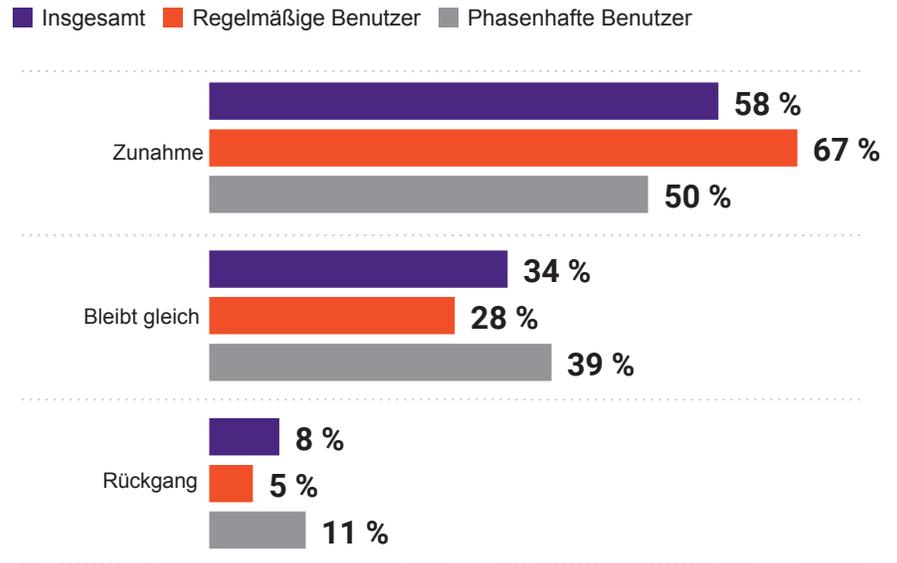
GRÜNDE FÜR DIE ZUFRIEDENHEIT



FÜR PATIENTEN IST DIE TELEMEDIZIN ZUKUNFTSWEISEND

Es ist daher nicht überraschend, dass die große Mehrheit der Patienten den jüngsten Aufschwung der Telemedizin für nachhaltig hält. Insgesamt glauben 58 %, dass sie im nächsten Jahr noch öfter genutzt wird und unter den Patienten, die sie bereits regelmäßig in Anspruch nehmen, sind es sogar 67 %. Ein weiteres Drittel geht davon aus, dass der derzeitige Stand unverändert bleiben wird, während nur 8 % erwarten, dass die Nutzung der Telemedizin zurückgehen wird.

VORAUSSICHTLICHE NUTZUNG VON TELEMEDIZIN IM NÄCHSTEN JAHR



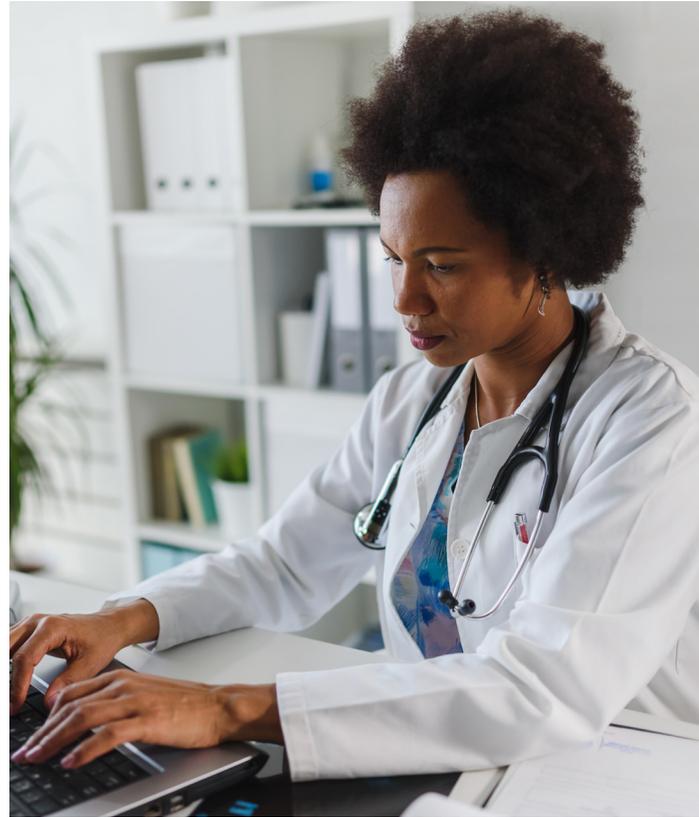
Gesundheitsdienstleister haben weiterhin Bedenken

Wenn man sich die Daten und die wachsende Gruppe der Patienten ansieht, die immer mehr Erfahrung mit der Telemedizin haben und sehr zufrieden sind, kann man leicht zu dem Schluss kommen, dass Telemedizin jetzt im Mainstream angekommen ist. Das mag durchaus zutreffen, aber die Daten der Gesundheitsdienstleister geben uns einige Hinweise, die IT-Entscheidungsträger bei der Planung ihrer Strategien im Bereich der Telemedizin beachten sollten.

GESUNDHEITSDIENSTLEISTER HABEN WEITAUS MEHR ERFAHRUNG MIT DER TELEMEDIZIN

Zunächst einmal ist festzustellen, dass Gesundheitsdienstleister im Vergleich zu den Patienten weitaus mehr Erfahrung mit der Telemedizin haben. Die meisten nutzen Telemedizin bereits seit vielen Jahren. Nur 39 % haben im vergangenen Jahr ihre erste telemedizinische Sprechstunde durchgeführt.

Auch sie haben den Aufschwung der Telemedizin wahrgenommen, wobei die Gesundheitsdienstleister weltweit berichten, dass im vergangenen Jahr durchschnittlich etwa ein Viertel (23 %) ihrer medizinischen Sprechstunden mittels Telemedizin durchgeführt wurden. Die Gesundheitsdienstleister bieten Telemedizin auch viel häufiger von verschiedenen Orten aus an, von Privat- und Heimbüros bis hin zu Untersuchungs- und Krankenzimmern. Die Zufriedenheit der Gesundheitsdienstleister entspricht jedoch nicht der der Patienten

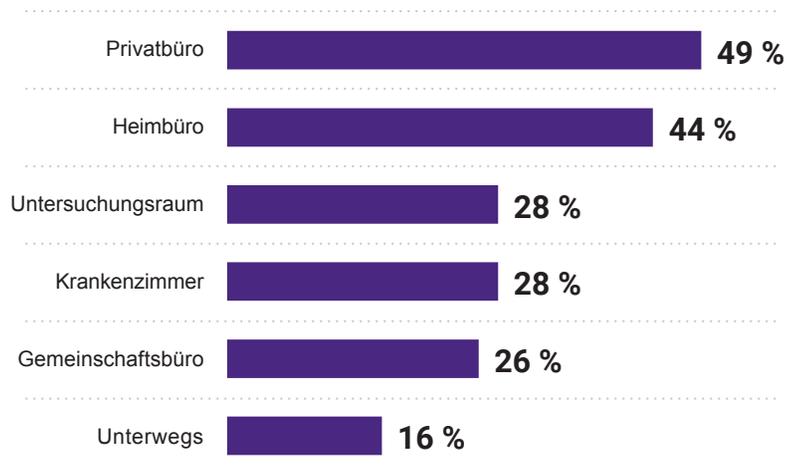


GESUNDHEITSDIENSTLEISTER MIT ERFAHRUNG IM BEREICH TELEMEDIZIN



61 %
der Gesundheitsdienstleister praktizieren Telemedizin seit mehr als einem Jahr

TELEMEDIZINISCHE STANDORTE DER GESUNDHEITSDIENSTLEISTER



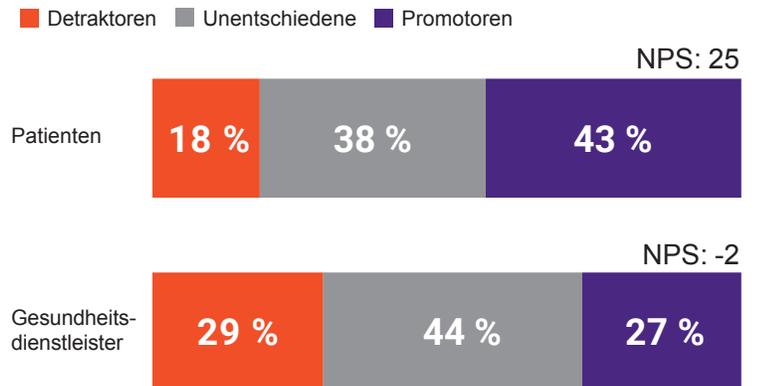
DIE ZUFRIEDENHEIT DER GESUNDHEITSDIENSTLEISTER ENTSPRICHT JEDOCH NICHT DER DER PATIENTEN

Zwar sind 71 % der Gesundheitsdienstleister mit der telemedizinischen Versorgung zufrieden, allerdings liegt dieser Anteil deutlich unter den 84 % der Patienten. Ein Teil dieses geringeren Zuspruchs könnte darauf zurückzuführen sein, dass die erfahreneren Gesundheitsdienstleister in den vergangenen Jahren, als Telemedizin noch nicht so einfach durchzuführen war, eine gewisse Zurückhaltung an den Tag legten. Bemerkenswert ist aber auch, dass sich die Gesundheitsdienstleister in Bezug auf einige der wichtigsten Vorteile, die ihrer Meinung nach für ihre Zufriedenheit ausschlaggebend sind, drastisch von den Patienten unterscheiden. Dazu gehören insbesondere die Themenbereiche, dass Telemedizin genauso gut ist, wie die persönliche Betreuung, sie ein Gefühl der Verbundenheit bietet und effizienter ist.

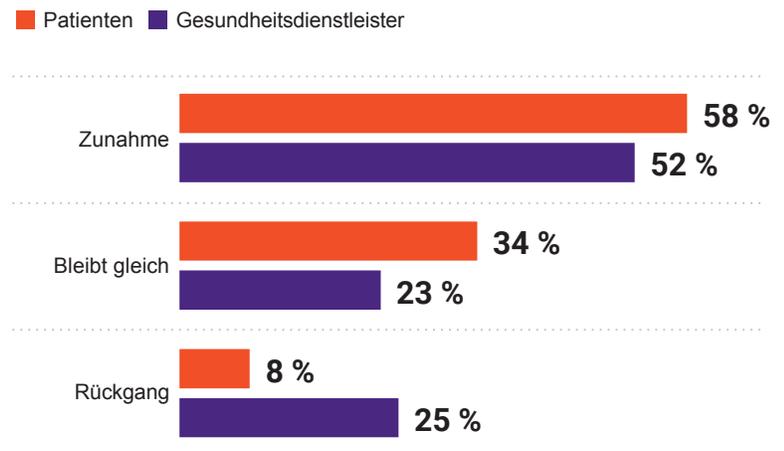
Infolgedessen sind Gesundheitsdienstleister weit weniger geneigt, Telemedizin zu befürworten. Auf die Frage, wie wahrscheinlich es ist, dass sie die videogestützte Telemedizin einem Freund/ Kollegen empfehlen würden – die klassische Determinante des Net Promoter Score (NPS) – sind die Gesundheitsdienstleister deutlich seltener Promotoren und deutlich häufiger Detraktoren, was zu einem negativen NPS-Wert von -2 gegenüber einem Patientenwert von 25 führt.

Dies spiegelt sich auch in ihren Ansichten über die Zukunft der Telemedizin wider. Während die Mehrheit der Gesundheitsdienstleister davon ausgeht, dass die Nutzung der Telemedizin im nächsten Jahr zunehmen wird, geht eine signifikante Minderheit von einem Viertel der Gesundheitsdienstleister davon aus, dass die Nutzung der Telemedizin zurückgehen wird – dreimal so viel wie bei den Patienten.

WAHRSCHEINLICHKEIT, TELEMEDIZIN ZU EMPFEHLEN



VORAUSSICHTLICHE NUTZUNG VON TELEMEDIZIN IM NÄCHSTEN JAHR



Warum sind Gesundheitsdienstleister von der Telemedizin weniger begeistert?



Ein Großteil der Zurückhaltung der Gesundheitsdienstleister ist wahrscheinlich auf die bisherigen Erfahrungen mit der Telemedizin, auf die Vorliebe für die „normale“ Vorgehensweise und möglicherweise auf den Widerstand gegen Veränderungen zurückzuführen. IT-Entscheidungsträger aufgepasst: Bei näherer Betrachtung der Daten wird deutlich, dass viele Gesundheitsdienstleister das Gefühl haben, dass ihre Technologie nicht gut genug ist, um die von ihnen erwartete Versorgungsqualität zu liefern.

Seit den Anfängen der Telemedizin hat sich zweifellos einiges verbessert. Mehr als zwei Drittel (68 %) der Gesundheitsdienstleister weltweit sind der Meinung, dass die für die videogestützte Telemedizin erforderliche Technologie leicht oder sehr leicht zu bedienen ist. Nach dem Vergleich zwischen dem letzten Jahr und den Vorjahren befragt, sind fast drei Viertel (72 %) der Meinung, dass sich die Benutzerfreundlichkeit noch weiter verbessert hat.

Die Technologie stellt jedoch nach wie vor ein großes Hindernis für Gesundheitsdienstleister dar. Bei der Frage nach technischen Problemen, wie z. B. der Einfachheit der Verbindung oder der Audio- bzw. Videoqualität, berichteten die Gesundheitsdienstleister etwa dreimal so häufig Schwierigkeiten, wie die Patienten. Eine auffällige Zahl, wenn man bedenkt, dass die meisten Gesundheitsdienstleister auf die Unterstützung von IT-Experten zurückgreifen können - etwas, worauf nur wenige Patienten Zugriff haben.

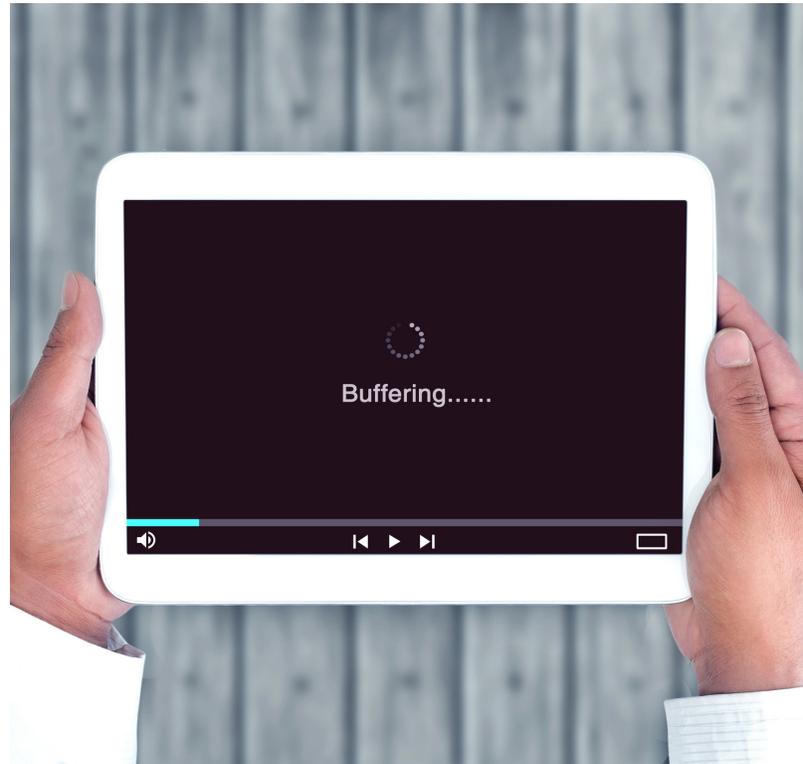
Die Technologie stellt nach wie vor ein großes Hindernis für Gesundheitsdienstleister dar.

GESUNDHEITSDIENSTLEISTER: DIE VIDEOQUALITÄT IST DAS GRÖSSTE PROBLEM

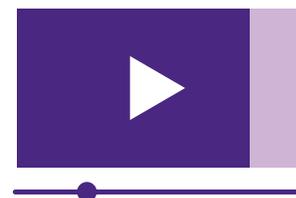
Das mit Abstand größte Problem ist die Videoqualität bei den Gesundheitsdienstleistern. Von den Gesundheitsdienstleistern, die mit technischen Schwierigkeiten zu kämpfen hatten, gaben 26 % an, dass sie Probleme mit der Videoauflösung oder den Zoom-Möglichkeiten hatten. Dies ist doppelt so viel wie das nächstgrößte Problem (die Qualität der Internetverbindung und die Einfachheit der Verbindung folgten mit jeweils 13 %).

Noch bemerkenswerter ist, dass 82 % aller Gesundheitsdienstleister weltweit im letzten Jahr technische Probleme mit der Videoqualität hatten. Sie hielten diese Probleme für so gravierend, dass sie die Qualität der Patientenversorgung beeinträchtigten. In einigen APAC-Ländern sind es sogar 89 %. Dazu gehören Probleme wie eine niedrige Auflösung, Unschärfe, Verpixelung und eine schlechte Beleuchtung. Dies wird durch die Daten der Patienten bestätigt, von denen die Mehrheit (53 %) angibt, dass sie Probleme mit der Videoqualität ihres Gesundheitsdienstleisters hatten.

DIE GRÖSSTEN TECHNISCHEN HERAUSFORDERUNGEN DER GESUNDHEITSDIENSTLEISTER



GESUNDHEITSDIENSTLEISTER MIT VIDEOPROBLEMEN



82 %
der Gesundheitsdienstleister hatten gravierende Probleme mit der Videoqualität

93 %

Eine höhere Videoqualität verbessert die Erfahrung der Patienten.

92 %

Eine schlechte Videoqualität verringert die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Nutzung von Telemedizin.

77 %

Es ist wichtig, dass die Patienten die Gesundheitsdienstleister über Video als „professionell“ wahrnehmen.

68 %

Eine schlechte Videoqualität könnte dazu führen, dass Patienten andere Dienstleister wählen.



GESUNDHEITSDIENSTLEISTER FÜRCHTEN DIE AUSWIRKUNGEN EINER SCHLECHTEN VIDEOQUALITÄT

Für Gesundheitsdienstleister ist dies eine sehr wichtige Angelegenheit. Mehr als 9 von 10 halten die Videoqualität für einen entscheidenden Faktor für die Zufriedenheit der Patienten. Sie betrachten eine schlechte Videoqualität nicht nur als eine Beeinträchtigung der Versorgungsqualität, sondern auch als eine Verringerung der Wahrscheinlichkeit, dass der Patient in Zukunft telemedizinische Sprechstunden besucht. Mehr als zwei Drittel der Gesundheitsdienstleister weltweit befürchten, dass eine schlechte Videoqualität dazu führen könnte, dass ihre Patienten einen anderen Gesundheitsdienstleister wählen. Die Daten belegen, dass die Patienten immer erfahrener und selbstsicherer im Umgang mit der Telemedizin werden. Die Erwartungen an die Gesundheitsdienstleister werden also steigen, weshalb diese Bedenken nicht unbegründet sind.

Die technologische Notwendigkeit

McKinsey berichtet, dass allein in den USA inzwischen 13–17 % der ambulanten Visiten über videogestützte Telemedizin erfolgen (je nach medizinischem Fachgebiet). Dies ist eindeutig ein massiver Wandel in der Gesundheitsversorgung, zeigt aber auch, dass es noch viel Potenzial für Wachstum gibt. Die Studiendaten zeigen zwar, dass die Patienten – vor allem die Erstanwender des letzten Jahres – begeistert sind, doch die erfahreneren Gesundheitsdienstleister

erwarten technische Verbesserungen, vor allem in Bezug auf die Videoqualität.

IT-Entscheidungsträger, die klinische Teams unterstützen, müssen sich auf die folgenden wichtigen Aspekte von Videotechnologie im Zusammenhang mit Telemedizin konzentrieren, um den Zugang zur Versorgung zu erleichtern, die Erfahrungen der Patienten zu verbessern und bessere Ergebnisse zu erzielen:

VERWENDUNG HOCHWERTIGER UND PROFESSIONELLER VIDEOKOMponentEN

Nahezu alle Gesundheitsdienstleister sind sich bewusst, dass die Videoqualität für die Patientenerfahrung und auch für die Versorgungsqualität von entscheidender Bedeutung ist. Die Studie hat außerdem belegt, dass die Zufriedenheit der Patienten mit videogestützter Telemedizin vor allem dann steigt, wenn sie mit ihrem Gesundheitsdienstleister kommunizieren können, als ob sie im selben Raum wären. Einfach zusammengefasst: Die anhaltende Verbreitung der Telemedizin und die Qualität der Versorgung hängen von der Videoqualität ab, die von den Gesundheitsdienstleistern bereitgestellt werden kann. Daher müssen IT-Entscheidungsträger sicherstellen, dass ihre Gesundheitsdienstleister über qualitativ hochwertige Videotechnologie verfügen, unabhängig davon, wo sie ihre videogestützten telemedizinischen Visiten durchführen.

 93 %

der Gesundheitsdienstleister sind der Meinung, dass eine höhere Videoqualität die Patientenerfahrung verbessert.

EINSATZBEREITSCHAFT IMMER UND ÜBERALL

Die Daten zeigen, dass die Hälfte der Gesundheitsdienstleister ihre Patienten bereits von zu Hause aus und/oder im privaten Büro betreuen, und fast ein Fünftel tut dies sogar von unterwegs aus. IT-Entscheidungsträger müssen daher über ihre medizinischen Einrichtungen hinaus denken und sicherstellen, dass ihre Gesundheitsdienstleister überall mit einer gestochen scharfen Videoqualität punkten können. Dazu gehört auch die sorgfältige Auswahl der Peripheriegeräte.

Fast die Hälfte der Gesundheitsdienstleister (43 %) verwendet derzeit Peripheriegeräte bei der Durchführung videogestützter telemedizinischer Visiten. Am weitesten verbreitet ist dabei eine externe Webcam, die von 62 % der Gesundheitsdienstleister weltweit und sogar von fast drei Vierteln der Gesundheitsdienstleister in der APAC-Region genutzt wird. Dies verdeutlicht die Bedeutung, die Gesundheitsdienstleister der Videoqualität beimessen. IT-Entscheidungsträger müssen deshalb sicherstellen, dass sie dies mit qualitativ hochwertigen Videoprodukten umfassend unterstützen.

 50 %

der Gesundheitsdienstleister führen telemedizinische Visiten von zu Hause/privaten Büros aus durch.

BEREITSTELLUNG VOLLSTÄNDIG INTEGRIERTER ONE-ROOM LÖSUNGEN

Mindestens ein Viertel der Gesundheitsdienstleister hat videogestützte telemedizinische Visiten in gemeinsam genutzten Räumlichkeiten wie Konferenzräumen, Krankenzimmern und Gemeinschaftsbüros durchgeführt. Die Herausforderung für IT-Entscheidungsträger besteht darin, sicherzustellen, dass die Gesundheitsdienstleister ihren Patienten eine konsistente Erfahrung bieten können. Zum Beispiel, wenn mehrere Gesundheitsdienstleister mit unterschiedlichen Geräten den ganzen Tag in einem Raum arbeiten oder wenn ein einzelner Gesundheitsdienstleister videogestützte telemedizinische Visiten auf der Intensivstation oder in einem Besprechungsraum durchführt.

Hierfür sind einheitliche und vollständig integrierte One-Room Lösungen in der gesamten Einrichtung geeignet, die Technologien wie All-in-one-Videobars und Touch-Controller nutzen. Für IT-Entscheidungsträger sind diese wesentlich einfacher einzurichten und in bestehende Arbeitsabläufe zu integrieren, und sie sind im Vergleich zu maßgeschneiderten Lösungen wartungsärmer. Noch wichtiger ist, dass die Lösungen für Gesundheitsdienstleister reibungslos funktionieren und einfach zu nutzen sind, unabhängig davon, wo sie sich gerade befinden. Außerdem muss sichergestellt werden, dass sie ihren Patienten eine konsistente Erfahrung bieten können.

 1 von 4

Gesundheitsdienstleister führen telemedizinische Visiten in gemeinschaftlichen Einrichtungen durch

PLATTFORMUNABHÄNGIGKEIT FÜR VIDEOGESTÜTZTE TELEMEDIZIN

Weltweit nutzen Gesundheitsdienstleister für die videogestützte Telemedizin verschiedene Software-Plattformen. Die Daten belegen, dass 40 % der Gesundheitsdienstleister mehr als eine Plattform nutzen. Dabei dominieren kommerzielle, cloudbasierte Lösungen (z. B. Zoom, Microsoft Teams und Google Meet) bei 59 % der Gesundheitsdienstleister, während fast ein Viertel (23 %) proprietäre Lösungen einsetzt.

IT-Entscheidungsträger haben zwar viel Aufwand betrieben, um die Gesundheitsdienstleister dazu zu bringen, auf einer einzigen Plattform zu arbeiten, doch in Wirklichkeit gibt es gute Gründe, warum sie mehr als eine Plattform nutzen müssen. Etwa, um Telemedizin von verschiedenen Einrichtungen aus bereitzustellen oder um sich an die Bedürfnisse der Patienten anzupassen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass IT-Entscheidungsträger ihren Gesundheitsdienstleistern die Flexibilität bieten, telemedizinische Leistungen auf jeder beliebigen Plattform erbringen zu können. Das bedeutet, dass sie in Lösungen investieren müssen, die sich nahtlos in alle wichtigen Software-Plattformen für Videokonferenzen integrieren lassen, um ihre IT-Investitionen zu maximieren.

 40 %

der Gesundheitsdienstleister nutzen mehrere Software-Plattformen für Telemedizin



FOKUS AUF BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Gesundheitsdienstleister mögen zwar hoch qualifizierte Ärzte oder Krankenpfleger sein, aber das bedeutet nicht, dass der Umgang mit der Technologie für sie immer einfach ist. Ein Drittel (32 %) der Gesundheitsdienstleister gab an, dass es ihnen nicht leicht fällt, die Technologie für die videogestützte Telemedizin zu nutzen. Die IT-Entscheidungsträger müssen darauf reagieren, indem sie sich auf Lösungen und Support konzentrieren, die die Benutzerfreundlichkeit in den Vordergrund stellen. Dazu gehören einfache Funktionen wie die Verwendung von Touch-Controllern in Konferenzräumen und die Einrichtung mit nur einem Klick, aber auch die Bereitstellung einfacher 1–2 Minuten langer Videos, die den Nutzern helfen, die Technologie schnell zu beherrschen. So können Gesundheitsdienstleister die videogestützte Telemedizin im Rahmen ihrer bestehenden Arbeitsabläufe intuitiv nutzen.

 1 von 3

Gesundheitsdienstleister finden es nicht einfach, die Technologie für Telemedizin zu nutzen

VERRINGERUNG DER KOSTEN UND DES AUFWANDS FÜR DEN SUPPORT

IT-Entscheidungsträger stehen bereits vor großen Herausforderungen. Die zunehmenden Fusionen und Übernahmen sowie die rasche Expansion von Gesundheitssystemen haben zu einer starken Uneinheitlichkeit von Infrastruktur, Software und Hardware geführt, was die Integration, Überwachung und Verwaltung von Geräten erschwert. Die Gesundheitsdienstleister selbst sind oft skeptisch, weil frühere technische Implementierungen nicht den versprochenen Nutzen für ihre Arbeitsabläufe gebracht haben. Wenn man bedenkt, dass 75 % der Gesundheitsdienstleister erwarten, dass Telemedizin entweder auf dem derzeitigen hohen Stand bleibt oder noch weiter zunehmen wird, stellt das IT-Entscheidungsträger vor ganz neue Herausforderungen.

Für IT-Entscheidungsträger ist es daher entscheidend, sie nicht noch zusätzlich zu belasten, sondern sich auf flexible Lösungen zu konzentrieren. Diese sollten bereits zertifiziert und mit der bestehenden Infrastruktur im Bereich der Telemedizin kompatibel sein. Sie müssen eine reibungslose Einführung und eine verbesserte Akzeptanz gewährleisten und sollten die bestehenden klinischen Arbeitsabläufe nur minimal verändern.

 75 %

der Gesundheitsdienstleister gehen davon aus, dass die Nutzung von Telemedizin im nächsten Jahr zunehmen oder auf einem hohen Stand bleiben wird



Zusammenfassung

Die videogestützte Telemedizin hat sich während der COVID-19-Pandemie rasant etabliert. Alles deutet darauf hin, dass sich diese Entwicklung langfristig fortsetzen wird, und zwar auf einem wesentlich höheren Stand als vor der Pandemie. Dies trifft weltweit zu, unabhängig von den besonderen Bedingungen der Gesundheitsversorgung in den einzelnen Ländern und wird von Patienten angetrieben, die der Telemedizin außerordentlich positiv gegenüberstehen und eine zunehmende Nutzung in der Zukunft erwarten.

Die Gesundheitsdienstleister teilen diese positive Einschätzung, die allerdings mit einigen berechtigten Bedenken einhergeht: Sie befürchten, dass sie trotz der großen Fortschritte der letzten Jahre keine qualitativ hochwertigen Videosprechstunden anbieten können. Sie sind sich der Wichtigkeit der Videoqualität sehr bewusst, doch die meisten haben immer noch Schwierigkeiten, die sie an einer bestmöglichen Performance hindern.

Für IT-Entscheidungsträger, die ihr klinisches Personal unterstützen, besteht Handlungsbedarf: Denn sie wissen, dass Telemedizin nur noch weiter zunehmen wird, als sie es ohnehin schon tut. Jetzt ist es an der Zeit, videogestützte Lösungen für das Gesundheitswesen zu finden und zu implementieren, die das Versprechen einer konsistenten, reibungslosen Telemedizin schon jetzt einhalten und in den kommenden Jahren gemeinsam mit der Branche wachsen können.

Über die Studie

Diese Studie wurde im Juli 2021 von Escalent im Auftrag von Logitech mit 754 Patienten und 146 Gesundheitsdienstleistern weltweit durchgeführt. Die Studie wurde als Online-Umfrage durchgeführt, wobei die Befragten aus globalen Forschungspanels ausgewählt wurden und sich für die Teilnahme an der Umfrage qualifizierten, wenn sie in den letzten 12 Monaten an einer videogestützten telemedizinischen Visite teilgenommen oder eine solche durchgeführt hatten (neben anderen Screeningfragen). Sowohl die Zielgruppe der Patienten als auch die der Gesundheitsdienstleister waren gleichmäßig auf drei Regionen verteilt: Nordamerika, EMEA und APAC, wobei die Teilnehmer aus Australien, Österreich, Belgien, Kanada, China, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Hongkong, Indien, Malaysia, den Niederlanden, Neuseeland, Norwegen, den Philippinen, Singapur, Südafrika, Schweden, der Schweiz, dem Vereinigten Königreich und den Vereinigten Staaten stammen. Die vollständigen Daten der Umfrage können auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.



Über Logitech

Wir bei Logitech sind der Meinung, dass Anbieter auf natürliche Weise Vertrauen zu ihren Patienten aufbauen sollten, unabhängig von Ort und Umgebung. Unser Ziel ist es, Menschen dabei zu unterstützen, eine echte Verbindung ohne Barrieren herzustellen – sei es, dass Ärzte mit ihren Patienten Behandlungsoptionen besprechen, dass Anbieter sich gegenseitig beraten oder dass Familien mit ihren Angehörigen kommunizieren. Wir bieten ein fortschrittliches Telemedizin-Erlebnis, das konsistent und zuverlässig ist und die Benutzerakzeptanz bei Ärzten und Patienten fördert. Dies führt zu einem neuen Standard in der virtuellen Gesundheitsversorgung und zum Aufbau eines Gesundheitsökosystems für die Zukunft.

In dieser Zeit der digitalen Transformation des Gesundheitswesens trägt Logitech dazu bei, dass das IT-Personal die Herausforderungen bei der Bereitstellung von Telemedizin, wie z. B. Kosten und inkonsistente Erfahrungen, überwinden kann, indem eine qualitativ hochwertige, unternehmensgerechte Videotechnik zu einem skalierbaren Preis bereitgestellt wird. Unsere Lösungen lassen sich nahtlos und sicher mit allen führenden Videokonferenzanwendungen, führenden Telemedizinplattformen und Anbietern von Geräten für das Gesundheitswesen integrieren und ermöglichen so die wichtigen menschlichen Verbindungen zwischen Pflegepersonal und Patienten in Echtzeit. Wir verhelfen den Anbietern zu einem Umdenken, was am Patientenbett, zu Hause und überall dazwischen möglich ist.

Weitere Informationen finden Sie unter logitech.com/healthcare.

logitech® | for healthcare

Über Escalent

Escalent ist ein führendes Beratungsunternehmen für menschliches Verhalten und Analytik, das sich auf Branchen spezialisiert hat, die mit Umbrüchen und geschäftlichen Veränderungen konfrontiert sind. Seit mehr als 40 Jahren sind wir Impulsgeber des Fortschritts und nutzen Daten und Erkenntnisse für ein tiefgreifendes Verständnis dessen, was Menschen antreibt. Außerdem unterstützen wir Unternehmen dabei, diese Triebkräfte in Maßnahmen umzusetzen, die Marken aufbauen, Kundenerfahrungen verbessern und Produktinnovationen fördern.

Dieser Insights Report entstand in Zusammenarbeit zwischen den Bereichen Gesundheitswesen und Technologie von Escalent, die jeweils ihr einzigartiges Wissen und ihre Erfahrung im Bereich der Telemedizin und der virtuellen Gesundheitsversorgung einbrachten. Der Bereich Gesundheitswesen umfasst engagierte Fachleute mit langjähriger Erfahrung in den Gebieten Biowissenschaften, Patientenversorgung und Produktion im Gesundheitswesen. Sie sind hoch spezialisierte Experten für die Unterstützung von Organisationen der Pharmaindustrie und des Gesundheitswesens bei der Lösung ihrer geschäftlichen Herausforderungen und ermöglichten es Escalent, von der American Medical Association zum führenden Marktforschungsunternehmen 2020 ernannt zu werden. Der Bereich Technologie besteht aus einem Expertenteam, das eng mit globalen Technologie- und Telekommunikationsunternehmen zusammenarbeitet und sich dadurch auszeichnet, dass es bahnbrechende Erkenntnisse für die Spitzentechnologien der Zukunft liefert.

Besuchen Sie escalent.co und erfahren Sie, wie wir dazu beitragen, die Marken zu prägen, die die Welt bewegen.

escalent