

## Experteninterview

# Telemedizin für den Nutzer planen

**Wissenschaftler um Joachim Szecsenyi von der Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung des Universitätsklinikums Heidelberg haben ein „Praktisches Handbuch zur Qualitätsentwicklung in der Telemedizin“ veröffentlicht. Im Interview mit BIOPRO erklärt er, wie das Handbuch dabei helfen kann, Telemedizinprojekte zu entwickeln und zu beurteilen.**



Prof. Dr. Joachim Szecsenyi, leitender Autor des Telemedizin-Handbuchs.

© privat

Herr Professor Szecsenyi, Sie beschäftigen sich schon lange mit Qualitätsfragen in der medizinischen Versorgung – deswegen auch das Handbuch zur Qualitätsentwicklung in der Telemedizin?

Wir beobachten, dass es in vielen Telemedizin-Projekten sehr guten Willen und Ideen gibt, aber es fehlen Strukturen, die Projekte auch zum Erfolg zu bringen. Vor drei Jahren hat das baden-württembergische Wissenschaftsministerium dann den Auftrag für die Entwicklung des Handbuchs gegeben. Wir haben eine Art Leitfaden entwickelt, an dem sich Leute, die ein Telemedizinprojekt planen oder umsetzen wollen, orientieren können.

Woran kranken bisherige Telemedizin-Projekte?

Bei Telemedizin geht es um die ärztliche Versorgung von Patienten auf Distanz, sei es über Telefon, Online-Video oder indem medizinische Daten erfasst und per Internet übertragen werden. Manchmal werden Projekte von begeisterten Software-Leuten

mit ein paar begeisterten Medizinern entwickelt. Man hat eine Lösung und sucht im nächsten

Schritt erst die Anwender oder die mögliche Gruppe, die davon profitieren könnten. Manche vergessen dabei völlig, die späteren Nutzer zu fragen. Der Wurm muss dem Fisch schmecken und nicht dem Angler.

### Welche Fragen werden dabei vernachlässigt?

Gibt es genügend Patienten, für die das wirklich eine Hilfe wäre? Und würden sie die telemedizinische Lösung auch in Anspruch nehmen? Nicht jeder Patient hat zu Hause schnelles Internet und einen Computer. Und nicht jeder ist bereit, mit dem Internet verbundene Geräte, etwa eine elektronische Waage oder ein Blutdruckmessgerät, in der Häufigkeit zu benutzen, die erforderlich wäre. Dann wundern sich Telemedizin-Anbieter, wo ihre Nutzer bleiben. Das ganze Geschäftsmodell kann dadurch ins Wanken geraten.

### Was wäre stattdessen ein qualitativ hochwertiges Projekt?

Ein gutes Telemedizin-Projekt ist darauf ausgerichtet, einen Zusatznutzen für den Patienten zu erzeugen. Das Ziel ist, den Gesundheitszustand der Patienten zu verbessern und die Patientensicherheit zu erhöhen. Das Projekt sollte auch nachhaltig sein. Es soll kein Forschungsprojekt bleiben, sondern eine Vision enthalten, wie die telemedizinische Anwendung später im Versorgungsalltag genutzt werden kann. Letztlich müssen Anbieter auch die Krankenkassen überzeugen können, die telemedizinische Leistung zu bezahlen.

### Was macht Telemedizin-Entwicklung so knifflig?

In der Telemedizin habe ich es mit sehr vielen Menschen und Beteiligten zu tun. Da arbeite ich nicht in einer standardisierten Laborsituation wie meist in der biomedizinischen Entwicklung, sondern muss viel mehr Randbedingungen berücksichtigen. Da muss ich bedenken, wie ich die Anwendung nutzerfreundlich gestalte, wie ich die beteiligten Leistungserbringer ins Boot hole oder wie sich die neue Technologie auf die eigenen Arbeitsabläufe in der Praxis oder im Krankenhaus auswirkt.

### Warum ist Qualitätsentwicklung wichtig?

Die Telemedizin ist eine neue Art der Versorgung mit neuen Technologien. Daher muss vieles neu gestaltet werden. Außerdem fordern die Kostenträger immer einen Nutznachweis. Da stellt sich die Frage, welcher Zusatznutzen für den Patienten dem höheren finanziellen Aufwand gegenübersteht. Deswegen muss man ein solches Projekt gut planen und später evaluieren, um den Nutzen zeigen zu können.

### Wie beurteilen Krankenkassen bisher Telemedizin-Projekte?

Jeder Kostenträger hat seine eigene Vorgehensweise und Kriterien. Es gibt bisher keinen Standard. Das Handbuch kann den Krankenkassen helfen zu bewerten, wie weit ein vorgelegtes Projekt entwickelt ist und ob die Projektverantwortlichen alles bedacht haben. Auch das Land Baden-Württemberg hat Teile unserer Checkliste in der letzten Ausschreibung Telemedizin genutzt, die in 2017 entschieden wurde, um zu beurteilen, welche Projekte gefördert werden sollen. Wir erheben aber jetzt nicht den Anspruch, dass das Handbuch der Standard für alle sein sollte.

### Wie kann das Buch Projektentwicklern helfen?



UNIVERSITÄTS  
KLINIKUM  
HEIDELBERG



## Praktisches Handbuch zur Qualitätsentwicklung in der Telemedizin

Wie kann ein Telemedizinprojekt nachhaltig gelingen? Die wichtigsten Fragen und Antworten auf einen Blick

Cover „Praktisches Handbuch zur Qualitätsentwicklung in der Telemedizin“  
© Universitätsklinikum Heidelberg

Das Handbuch hat eine Checkliste mit insgesamt 62 Fragen, die ich abhaken kann. Nicht alle sind für das eigene Projekt relevant, aber ich bekomme eine Vorstellung, an welche Punkte ich noch denken muss. Dann sehe ich, wie weit das Projekt ist, und kann möglicherweise Fehler vermeiden.

Welche Schritte gehören zu einem guten Projekt?

Wichtig ist, zuerst das Problem zu definieren und sich zu überlegen, für welche Zielgruppe das telemedizinische Angebot gedacht ist. Danach werden der telemedizinische Versorgungsansatz

und das Projekt geplant und entwickelt. Da wäre mein Ratschlag, schon in der Entwicklung die späteren Nutzer mit einzubeziehen. Im nächsten Schritt wird das Projekt im Versorgungsalltag umgesetzt. Zum Schluss folgt die Evaluation.

### Was sind für Sie die wichtigsten Qualitätskriterien?

Die Nutzerorientierung ist ganz wichtig, auch Datenschutz und Datensicherheit. Ich muss die eigenen Ressourcen planen und die Finanzierung sichern. Nicht zuletzt muss ich überlegen, wie ich die telemedizinische Lösung im Versorgungsalltag umsetze. Wenn ich das nicht mache und keine Strategie habe, wird sie am Ende auch nicht genutzt werden.

### Was wäre eine solche Strategie?

Erst mal muss ich mit dem ganzen Team darüber reden, was die neue Anwendung für das Team bedeutet, welche Chancen sie bietet und welche Barrieren es möglicherweise gibt. Es kann zum Beispiel sein, dass Mitarbeiter Angst vor der neuen Technik haben oder sich bedroht fühlen, weil sie denken, dass sich ihr Arbeitsplatz verändert oder wegfällt. Oder die Anwendung passt nicht in die Arbeitsabläufe hinein oder bedeutet einen hohen Aufwand. Möglicherweise gibt es auch zu wenig Personal, um die telemedizinische Anwendung umzusetzen. Da muss ich mir überlegen, wie kann ich die unterstützen. Wenn ich vorher keine Idee habe, wie ich die Leute schule, aufkläre oder ihre Motivation wecken kann, bekomme ich hinterher möglicherweise Probleme.

---

#### Weitere Informationen

Dieses Handbuch wurde von der Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung, Universitätsklinikum Heidelberg im Auftrag des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg und in Zusammenarbeit mit der Koordinierungsstelle für Telemedizin in Baden-Württemberg erstellt. Es entstand als Handreichung für die Begleitung und Evaluation telemedizinischer Prozesse im Rahmen der Anwendungsorientierten Transferforschung Telemedizin, gefördert vom Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst des Landes Baden-Württemberg.

---

#### Fachbeitrag

21.06.2018

Dr. Helmine Braitmaier

© BIOPRO Baden-Württemberg GmbH

---

#### Weitere Informationen

Prof. Dr. Joachim Szecsenyi

Universitätsklinikum Heidelberg

Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung

Marsilius-Arkaden, Turm West

Im Neuenheimer Feld 130.3

69120 Heidelberg

Tel.: +49 (0)6221 56-4745

E-Mail: Joachim.szecsenyi(at)med.uni-heidelberg.de

► [Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung Universitätsklinikum Heidelberg](#)

---

## Downloads

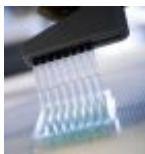
- ▶ Praktisches Handbuch zur Qualitätsentwicklung in der Telemedizin. (PDF ca. 1,43 MB)

---

### Der Fachbeitrag ist Teil folgender Dossiers



Mit eHealth und Telemedizin auf dem Weg zum digitalen Gesundheitswesen



Gesundheitliche Prävention durch bessere Diagnostik



Telemedizin: Hightech-Betreuung im Kommen



Big Data – das große Versprechen der neuen digitalisierten Welt

eHealth

Qualität

Experteninterview

Qualitätsmanagement

Telemedizin

Big  
Data