



# TELEMED MONITOR

ÖSTERREICH

## TELEMED MONITOR ÖSTERREICH 1

### #ARZT/ÄRZTIN KOMMT NACH HAUSE

Akzeptanz von telemedizinischer Betreuung durch ÄrztInnen im  
niedergelassenen Bereich

#### 1. Befragungswelle

Donau-Universität Krems in Kooperation mit der Österreichischen Ärztekammer

AutorInnen:

**Dr. Christina Hainzl** ([christina.hainzl@donau-uni.ac.at](mailto:christina.hainzl@donau-uni.ac.at))

**Isabella Juen, MA** ([isabella.juen@telemedmonitor.at](mailto:isabella.juen@telemedmonitor.at))



## TELEMED MONITOR ÖSTERREICH

Der Telemed Monitor Österreich ist eine jährliche Studie, welche von der Donau-Universität Krems durchgeführt wird. Er versucht die Entwicklung telemedizinischer Leistungen nachzuzeichnen, durch die jährliche Wiederholung vergleichbare Daten zu generieren, sowie aktuelle Fragestellungen aufzugreifen. Jedes Jahr wird es einen thematischen Schwerpunkt geben.

Nähere Informationen zu den Ergebnissen des Telemed Monitor Österreich finden Sie auch auf der Homepage [www.telemedmonitor.at](http://www.telemedmonitor.at).

## EINFÜHRUNG

MedizinerInnen sind die wichtigste NutzerInnengruppe von telemedizinischen Leistungen. Nur wenn ihre Einstellungen und ihre Erfahrungen aus der Versorgungspraxis bekannt sind, ist es möglich, notwendige Rahmenbedingungen, Voraussetzungen, Hemmnisse zu verorten und Lösungsansätze zu erarbeiten. Dem gegenüber steht die Gruppe der PatientInnen, deren Akzeptanz ebenfalls eine zentrale Rolle spielt, inwieweit telemedizinische Leistungen eingesetzt werden können. Während es bei der Gruppe der PatientInnen eher darum geht, neue Techniken und Behandlungsmethoden zu akzeptieren, liegt es wesentlich an den ÄrztInnen, diese bestmöglich einzusetzen.<sup>1</sup> Voraussetzung dafür ist nicht nur die technische Verfügbarkeit und Usability, es spielen auch soziale Faktoren, demografische Aspekte und die Form der Anwendung eine wesentliche Rolle.

Es erscheint daher essentiell, den Grad der Akzeptanz, mögliche Gründe für Ablehnung und vor allem auch Erfahrungen aus der Praxis von MedizinerInnen zu kennen, um in einem inter- und transdisziplinären Austausch Empfehlungen zu erarbeiten, die es ermöglichen, eine digital gestützte Betreuung von PatientInnen umzusetzen. Zu unterscheiden ist dabei auch zwischen den unterschiedlichen Formen von Akzeptanz<sup>2</sup>. Die Forschung differenziert zwischen Einstellungs-, Handlungs- und Nutzungsakzeptanz<sup>3</sup>, um zu beschreiben, ob jemand etwas gegenüber subjektiv positiv eingestellt ist, oder ob die Akzeptanz soweit reicht, dass sie alltäglich angewendet wird<sup>4</sup>.

Im Zuge der Digitalisierung in vielen Lebensbereichen geht es also nicht um die Frage, **ob** telemedizinische Leistungen ausgebaut werden, sondern **wie** sie ausgebaut und angewendet werden. Hierzu zählen u.a. die Entwicklung von Leitlinien und Standards, Kompetenzentwicklung und eine Diskussion zu den Grenzen dieser Betreuungsform.

Grundsätzlich kann die derzeitige Akzeptanz von Telemedizin in Österreich als pragmatisch begleitet und von zahlreichen offenen Fragen sowie Unsicherheiten charakterisiert werden.

Bedingt durch die COVID-19-Pandemie erfuhren telemedizinische Betreuungsleistungen einen unerwarteten Aufschwung. Dies brachte die Entwicklung zwar wesentlich schneller voran, weil zumindest eine Zeit lang MedizinerInnen – soweit umsetzbar – weitgehend telefonisch oder digital betreuen sollten. Andererseits erfolgte die durch die Pandemie plötzlich bedingte Ausweitung telemedizinischer Betreuungselemente prozessunbegleitet und schnell.

Im Rahmen unserer Befragung zeigten sich dahingehend positive wie negative Auswirkungen. Vor allem wird deutlich, welche notwendigen gesundheitspolitischen Weichenstellungen gefragt sind, um eine dementsprechende Qualität der telemedizinischen Betreuung sicherzustellen und zu optimieren.

---

<sup>1</sup> Vgl. Dockweiler Christoph (2015): Adoption und Akzeptanz telemedizinischer Leistungen aus Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer. Dissertation. Universität Bielefeld. Rahmenschrift. S. 33f.

<sup>2</sup> Vgl. Königstorfer Jörg (2008): Akzeptanz von technologischen Innovationen: Nutzungsentscheidungen von Konsumenten dargestellt am Beispiel von mobilen Internetdiensten. Springer.

<sup>3</sup> Vgl. Dockweiler Christoph (2015): Adoption und Akzeptanz telemedizinischer Leistungen aus Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer. Dissertation. Universität Bielefeld. Rahmenschrift. S. 18ff.

<sup>4</sup> Vgl. dazu u.a. Lucke Doris (1995): Akzeptanz. Legitimität in der Abstimmungsgesellschaft. Opladen.


Die Onlinebefragung untersuchte die Einstellungen zu telemedizinischer Betreuung generell und insbesondere deren Einsatz während der COVID-19-Pandemie, und spiegelt die Einstellungen unmittelbar nach den ersten Wochen der Krise wider. Ein Bias im Retrospektionseffekt zur generellen Situation vor der Pandemie ist daher einzukalkulieren.

## ALLGEMEINE DATEN UND FRAGESTELLUNG

Die vorliegende Studie, die von der Donau-Universität Krems (im Rahmen des Forschungsschwerpunkts Gesellschaft im Wandel) in Kooperation mit der Österreichischen Ärztekammer durchgeführt wurde, beruht auf einer Onlinebefragung. Diese wurde mittels Lime Survey erstellt und an alle 18.753 niedergelassenen ÄrztInnen in Österreich ausgeschickt. Insgesamt haben 761 MedizinerInnen an der Umfrage teilgenommen, wobei zur Berechnung jene 606 Fragebögen herangezogen wurden, welche vollständig beantwortet wurden (n= 606). Die Umfrage befand sich über den Zeitraum vom 28.4.2020 bis 02.06.2020 im Feld.<sup>5</sup>

Abbildung 1: Übersicht TeilnehmerInnen an der telemedizinischen Befragung

### GRUNDGESAMTHEIT

	<b>Niedergelassene ÄrztInnen</b> <b>n = 18.753</b> Ärzte = 11.494 Ärztinnen = 7.259 Alter Ø = 53,9 Jahre  ÄrztInnen ohne Kassen = 10.621 ÄrztInnen alle Kassen = 8.132	<b>Bundesländer</b>  Vorarlberg = 652 Tirol = 1.390 Salzburg = 1.202 Kärnten = 1.120 Oberösterreich = 2.624 Niederösterreich = 3.545 Steiermark = 2.236 Burgenland = 552 Wien = 5.432
---	--	---

### DATEN

<b>Niedergelassene ÄrztInnen</b> <b>n = 606</b>  Ärzte = 318 Ärztinnen = 285 Alter = 8%: 30–39 Jahre, 29%: 40–49 Jahre, 39%: 50–59 Jahre, 22%: 60–69 Jahre, 2% >70 Jahre  <b>Fachbereiche:</b> AllgemeinmedizinerInnen = 340 WahlärztInnen = 168 FachärztInnen = 316 Fachrichtungen = 22	<b>Beteiligung an Umfrage in Prozent</b>  Vorarlberg = 7% Tirol = 2% Salzburg = 3% Kärnten = 5% Oberösterreich = 4% Niederösterreich = 2% Steiermark = 5% Burgenland = 3% Wien = 3%
---	---



Quelle: DUK telemedizinische Befragung, eigene Berechnungen; Österreichische Ärztekammer;

<sup>5</sup> Der Bericht wurde grundsätzlich in gegendeter Form verfasst, zugunsten der besseren Lesbarkeit wurde bei manchen Formulierungen auf die gegenderte Form verzichtet.

Ziel der vorliegenden Onlinebefragung ist es, die strukturelle, soziale und gesellschaftliche Situation der telemedizinischen gesundheitlichen Versorgung aus Sicht von MedizinerInnen in Österreich zu identifizieren, und Perspektiven für die Weiterentwicklung, sowie den politischen Handlungsbedarf aufzuzeigen.

Technische Innovationen und gesellschaftlicher Wandel sind eng miteinander verbunden. Wie wir kommunizieren, beraten, behandeln und mit Gesundheit oder Krankheit umgehen, verändert sich permanent. Innovationen eröffnen neue Möglichkeiten, und können – richtig eingesetzt – einen Beitrag zur Stärkung der Widerstandsfähigkeit sozialer Systeme und der Bedarfsgerechtigkeit leisten. Meist sind Veränderungsprozesse komplex und lösen Debatten um Gefahren, ethische und qualitative Maßstäbe und soziale Gerechtigkeit aus. Es handelt sich dabei um eine sozialwissenschaftliche Perspektive, wobei angemerkt werden muss, dass der Bereich Telemedizin (in seiner ganzen Bandbreite) per se eine Querschnittsmaterie darstellt.

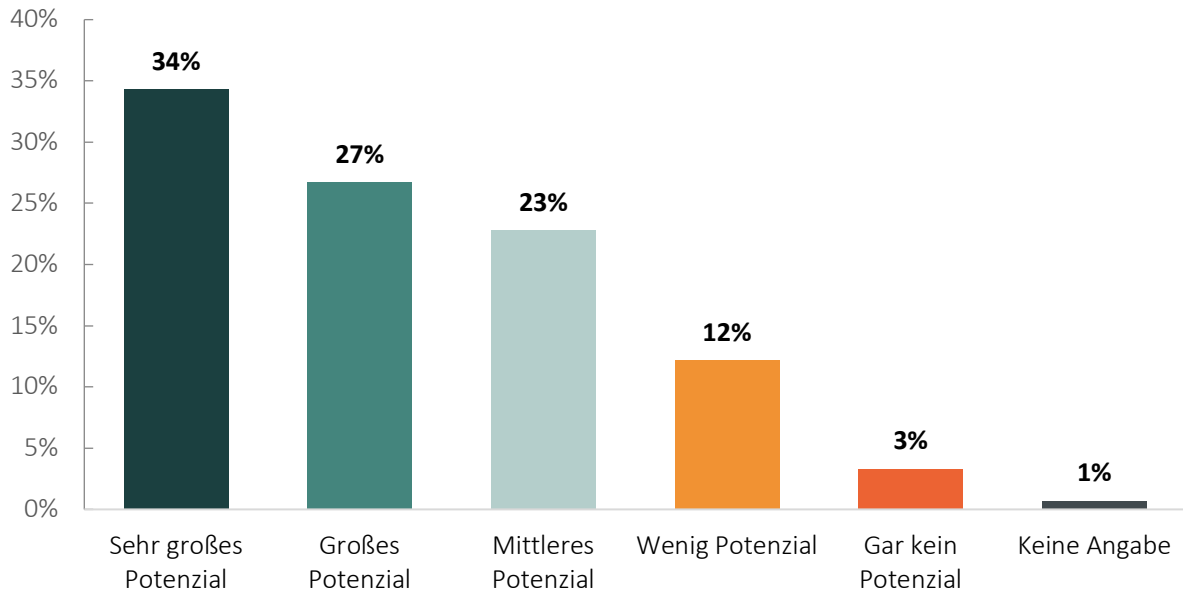
Telemedizin ist ein relativ unscharf definierter Überbegriff einer Vielzahl von medizinischen Leistungen. Der Fokus, der von uns durchgeführten Studie zur Akzeptanz von Telemedizin bei niedergelassenen ÄrztInnen, liegt auf jeglicher Form der „Doc2Patient“-Interaktion auf Distanz. Es geht somit um jenen Bereich, wo ÄrztInnen und PatientInnen interagieren, sei es in Form medizinischer Versorgung (die sonst unter physischer Präsenz stattfindet z.B. Anamnese, Diagnostik – soweit extern möglich, Behandlungsvorschlag, Rezeptausstellung und Verordnungen) oder im Bereich der Kommunikation (z.B. Befundbesprechung oder organisatorische Fragen, etwa Terminvereinbarungen).

## **ERGEBNISSE**

### **KRISENZEIT**

Die Umfrage bezog sich sowohl auf die generelle Einstellung/Akzeptanz zur Telemedizin, als auch wurde explizit auf die Krisenzeit Bezug genommen. Nachstehend werden die Ergebnisse zum Potenzial, Einschätzung der Akzeptanz von PatientInnen zur telefonischen und digitalen Betreuung auf Distanz sowie die Kommunikationsmittel in der Krise dargestellt. Die Ergebnisse zeigen, dass 61 Prozent der befragten MedizinerInnen sehr großes oder großes Potential für die telemedizinische Versorgung von PatientInnen in der Krisenzeit sehen. Aus Sicht der MedizinerInnen wird die Akzeptanz von PatientInnen für die telemedizinische Betreuung via Telefon als sehr hoch eingeschätzt. Demgegenüber findet die Akzeptanz der digitalen Betreuung der PatientInnen deutlich weniger Zustimmung. Als häufigstes Kommunikationsmittel in Krisenzeiten wurde das Telefon und der Kontakt mit PatientInnen per E-Mail genannt.

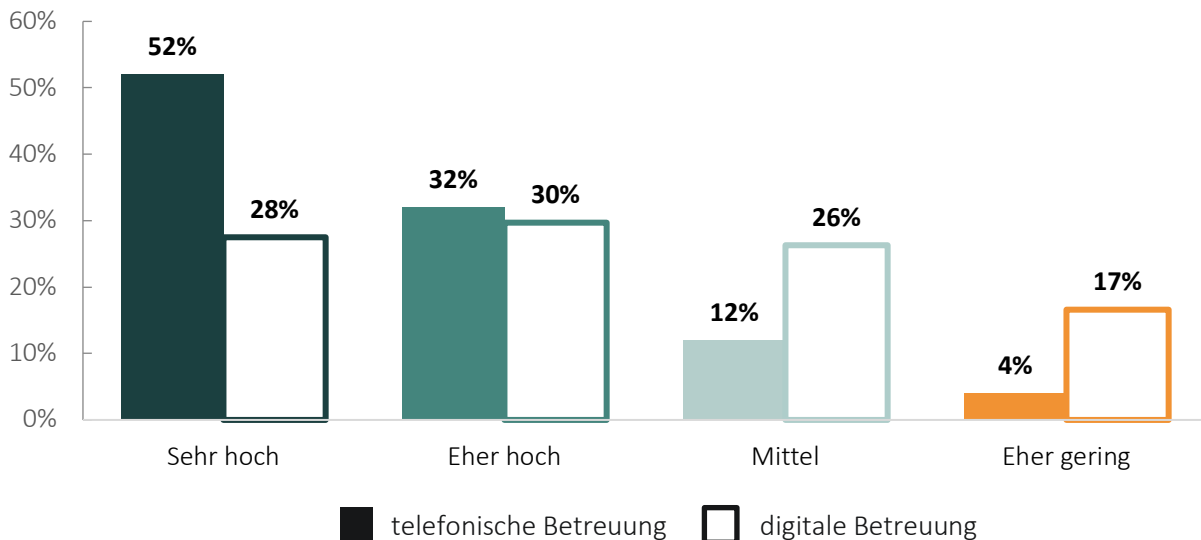
Abbildung 2: Potenzial telemedizinischer Versorgung in Krisenzeiten



„Welches Potenzial für die telemedizinische Versorgung von PatientInnen sehen Sie in Krisenzeiten, wie der Ausbreitung des Corona-Virus, in Ihrer Ordination?“

DUK telemedizinische Befragung: Online-Umfrage, n=606, niedergelassene ÄrztInnen in Österreich, Werte gerundet.

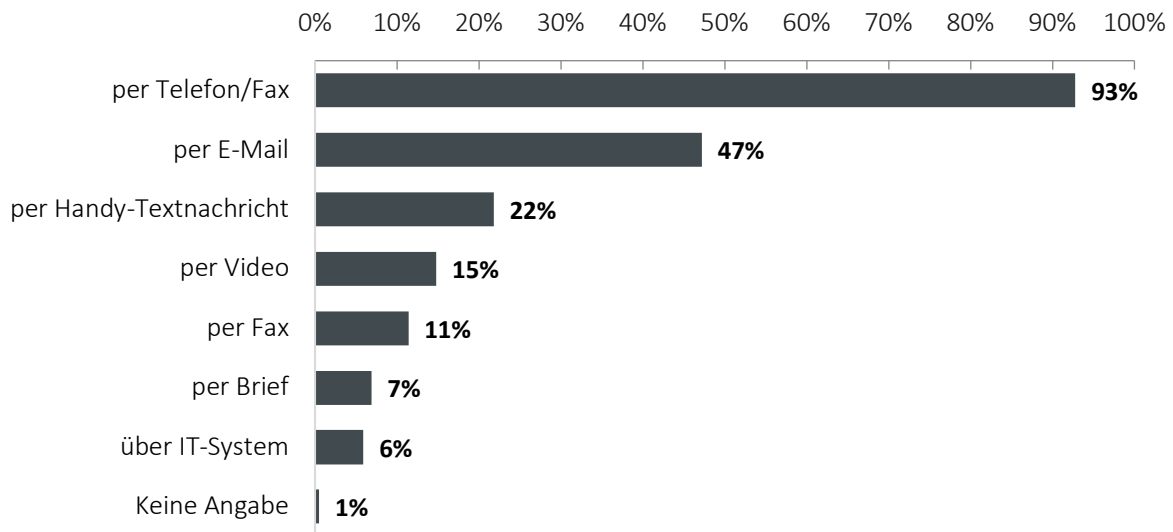
Abbildung 3: Einschätzung zur Akzeptanz von PatientInnen, in Krisenzeiten telefonisch oder digital betreut zu werden



„Wie schätzen Sie die Akzeptanz von PatientInnen ein, in Krisenzeiten telefonisch/digital betreut zu werden?“

DUK telemedizinische Befragung: Online-Umfrage, n=606, niedergelassene ÄrztInnen in Österreich, Rest auf 100 = keine Angabe, Werte gerundet.

Abbildung 4: Kommunikationsmittel in der Krisenzeit



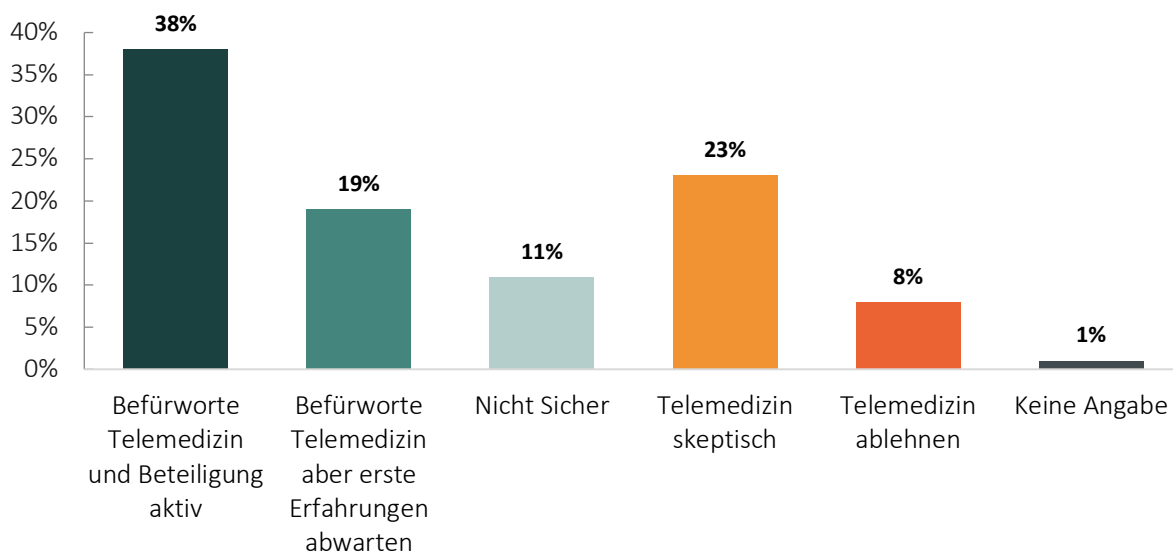
„Im Zuge der Ausbreitung des Corona-Virus ist die persönliche Interaktion mit PatientInnen oftmals schwierig. Wie kommunizier(t)en Sie in der Corona-Krise hauptsächlich mit Ihren PatientInnen? (mehrere Antworten möglich)“

DUK telemedizinische Befragung: Online-Umfrage, niedergelassene ÄrztInnen in Österreich, offene Frage, Mehrfachantworten, n=595; 1.198 Nennungen, Werte gerundet.

## AKZEPTANZ DER TELEMEDIZIN IM ALLTAG

57 Prozent aller befragten ÄrztInnen befürworten Telemedizin, während 34 Prozent der Telemedizin skeptisch gegenüberstehen oder sich nicht sicher sind. 8 Prozent der MedizinerInnen lehnen Telemedizin in ihrem Alltag ab. Zwischen den einzelnen Fachbereichen zeigen sich große Unterschiede.

Abbildung 5: Akzeptanz der Telemedizin im Alltag



„Auch außerhalb von Krisenzeiten wird Telemedizin schon länger als eine Möglichkeit diskutiert, um die medizinische Versorgung von PatientInnen zu verbessern. Wie stehen Sie grundsätzlich der Telemedizin im Alltag gegenüber?“

DUK telemedizinische Befragung: Online-Umfrage, n=606, niedergelassene ÄrztInnen in Österreich, Werte gerundet.

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TELEMEDIZIN

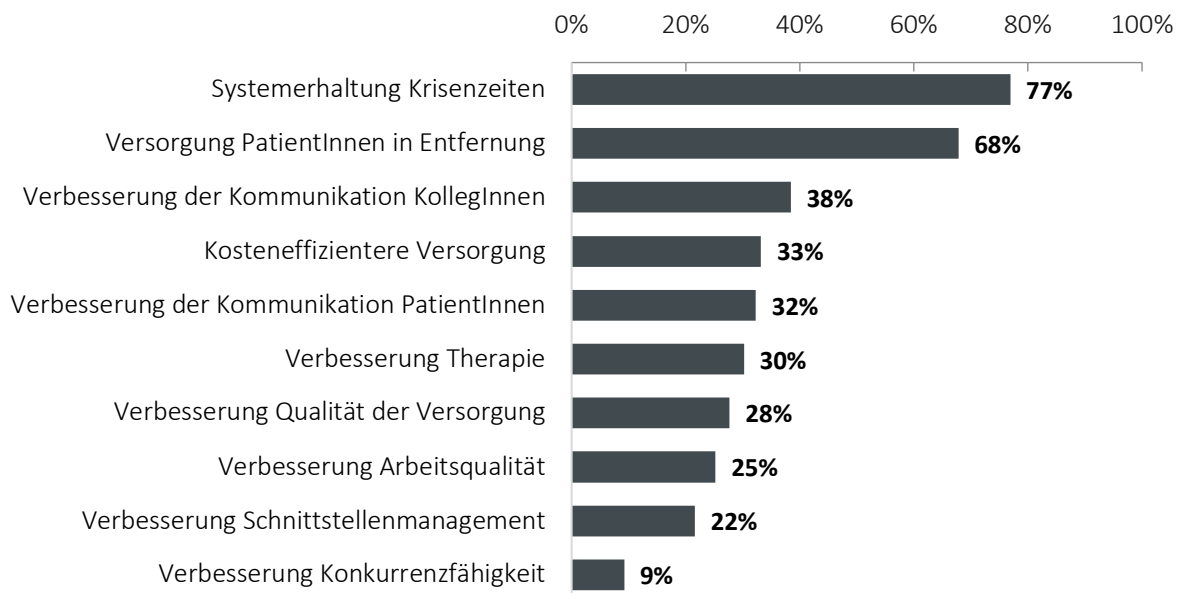
Die Verbesserung der Kommunikation mit KollegInnen, der Systemerhalt während der Pandemie und die Versorgung von PatientInnen in größerer Entfernung sind nach Ansicht von MedizinerInnen jene drei Bereiche, in welchen sie das größte Potenzial für telemedizinische Leistungen sehen.

Als größte Herausforderungen der telemedizinischen Betreuung in der Praxis wird die Technikaffinität von älteren PatientInnen, juristische Herausforderungen und der Datenschutz genannt. Hinsichtlich der administrativen und legislativen Umsetzung der telemedizinischen Betreuung sehen ÄrztInnen die größten Probleme in der rechtlichen Absicherung, bei Verrechnungsmodellen sowie beim Datenschutz.

### IST TELEMEDIZIN BARRIEREFREI?

Unter diesem Punkt wird häufig auf das Thema Barrierefreiheit bei telemedizinischen Leistungen hingewiesen, positiv wie negativ. Für Menschen mit Behinderungen ist diese von Vorteil, bei sprachlichen Barrieren, Hörproblemen und fehlenden technischen Mitteln beim Patienten/bei der Patientin hingegen ein Nachteil. Gerade hinsichtlich der Technikaffinität (vor allem von älteren Personen) bzw. der unterschiedlichen Qualität der technischen Geräte sehen die MedizinerInnen große Barrieren. Barrieren beziehen sich aber nicht nur auf Hindernisse für PatientInnen sondern stellen auch Herausforderungen für ÄrztInnen dar. Hürden ergeben sich für MedizinerInnen insbesondere dadurch, dass diese Form der Konsultation keinen direkten persönlichen Kontakt, keine persönliche Untersuchung beinhaltet und auch die Mimik und Gestik kaum oder anders wahrzunehmen sind.

**Abbildung 6: Bereiche mit dem größten Potenzial von Telemedizin**

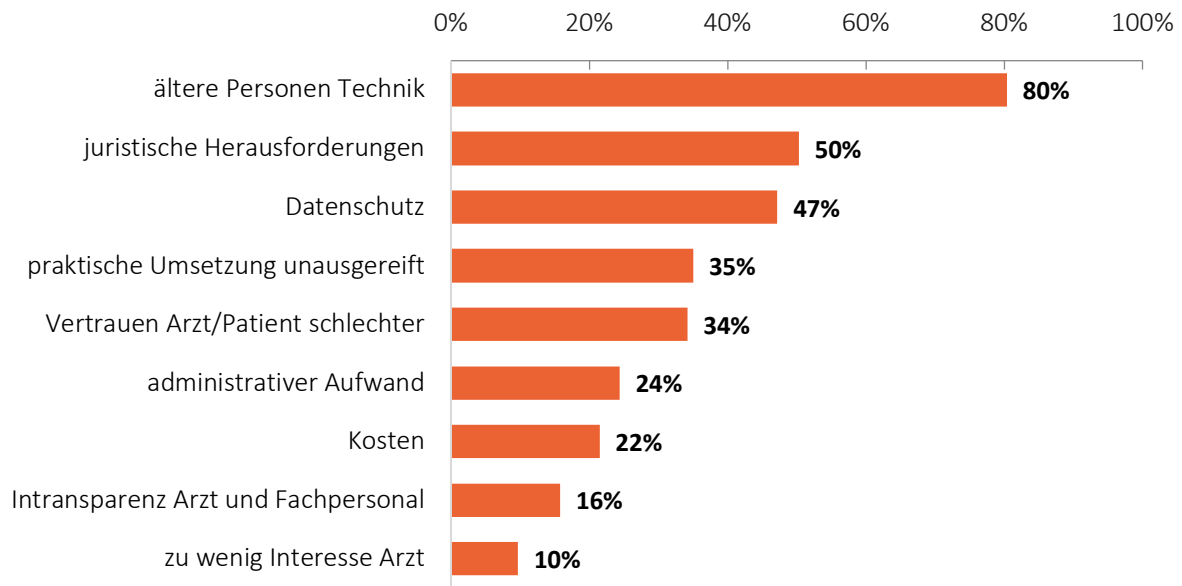


„In welchen Bereichen sehen Sie im Allgemeinen das größte Potenzial von Telemedizin? (mehrere Antworten möglich)“

DUK telemedizinische Befragung: Online-Umfrage, niedergelassene ÄrztInnen in Österreich, Mehrfachantworten, n=606; 2.227 Nennungen, Werte gerundet.



Abbildung 7: Herausforderungen für die Telemedizin in der Praxis



„Wo sehen Sie im Allgemeinen die größten Herausforderungen für Telemedizin in der Praxis? (mehrere Antworten möglich)“

DUK telemedizinische Befragung: Online-Umfrage, niedergelassene ÄrztInnen in Österreich, Mehrfachantworten, n=606, 1.950 Nennungen, Werte gerundet.

## RECHT/DATENSCHUTZ

Hinsichtlich Recht- und Datenschutzaspekte sind teilweise Unklarheiten zu verorten. Einerseits beziehen sich diese auf die rechtliche Absicherung der ÄrztInnen bei der virtuellen Behandlung der PatientInnen und andererseits geht es vor allem um fehlende Leitlinien für den Einsatz von digitalen Mitteln zur Betreuung der PatientInnen (etwa bei der Videokonsultation etc.). Hinsichtlich des Datenschutzes verweisen MedizinerInnen auf die Problematik der Identifizierung von PatientInnen (insbesondere bei Erstkonsultationen).

## RESÜMEE UND AUSBLICK

Die Haltung gegenüber telemedizinischer Betreuung wird von den befragten MedizinerInnen eher positiv gesehen. Es zeigen sich jedoch auch zahlreiche Herausforderungen bei der Betreuung von PatientInnen auf Distanz. In Zeiten der Krise sehen 61 Prozent sehr großes oder großes Potenzial. Generell, im Alltag befürworten insgesamt 57 Prozent telemedizinische Betreuung (siehe Abbildung 2 & 5). Insgesamt kann beobachtet werden, dass die Haltung gegenüber der telemedizinischen Betreuung von PatientInnen situationsabhängig ist. Es zeigen sich Herausforderungen und Barrieren sowohl von Seiten der PatientInnen als auch der ÄrztInnen. Demgegenüber stehen Potentiale in der Versorgung von PatientInnen und vor allem der Schutz vor Infektionskrankheiten, welche besonders in der kommenden Herbst-/Winterzeit wieder an Relevanz gewinnen werden.

Der im Jahr 2020 neu etablierten Telemed Monitor Österreich wird in Zukunft jährlich wiederholt.

Detailergebnisse werden im Zuge von Publikation und Vorträge von den AutorInnen aufgearbeitet. Für Berichterstattungen können diese auf Anfrage von den AutorInnen zur Verfügung gestellt werden.

*Copyright liegt bei den Autorinnen.*

Hainzl, Christina; Juen, Isabella (2020): Telemed Monitor Österreich 1. Akzeptanz von telemedizinischer Betreuung durch ÄrztInnen im niedergelassenen Bereich. Donau-Universität Krems. Abrufbar unter: [www.telemedmonitor.at](http://www.telemedmonitor.at)