

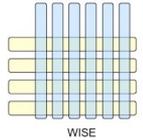
# Neue Softskills und Kompetenzen für den digitalen Umgang mit Patientinnen und Patienten

**Carola Gißke**  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik,  
insb. Systementwicklung

# Agenda



helict  
information systems experts

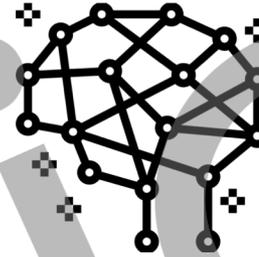
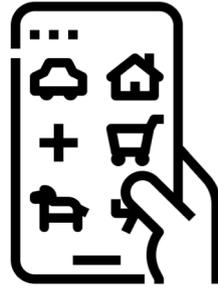
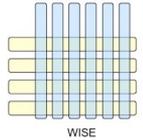


1. Hintergrund
2. Begriffserklärungen
3. Digitale Kompetenzen und Soft Skills in der Gesundheitsversorgung
  - a. Bedarfsanalyse
  - b. Modellvorstellung
4. Digitale Kompetenzen und Soft Skills in der Praxis
  - a. Sicherheit & Datenschutz
  - b. Erstellung von Inhalten
  - c. Kommunikation & Netiquette
5. Use Case

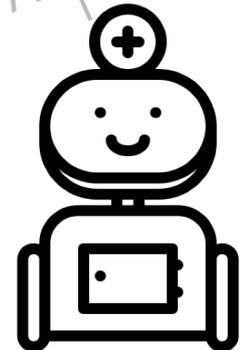


Icon made Eucalyp from flaticon.com

# Hintergrund - Status Quo



Digitale Medizin benötigt digitale Kompetenz!

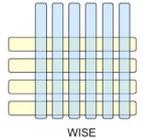


Marburger Bund 2020

# Hintergrund - Notwendigkeit digitaler Kompetenzen



helict  
information systems experts

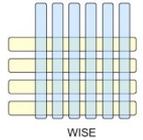


- Die Nutzung von E-Health hat das Potenzial eine effizientere, kostengünstigere und hochwertigere Versorgung zu bieten
- Z. B. Möglichkeiten der:
  - Gesundheitsüberwachung
  - Interaktion zwischen med. Personal sowie zwischen Ärzten und Patienten
  - Sammlung, Verwaltung und Nutzung von Gesundheitsinformationen
  - Stärkung der Rolle des Patienten
  - ...
- Entwicklung von Personal mit digitalen Kompetenzen als Schlüsselpriorität zur Bewältigung der komplexen Herausforderungen in der Gesundheitsversorgung
- Zahlreiche Ansätze zur Einbindung ins Medizinstudium

Deutsches Ärzteblatt 2020; Brunner et al. 2018

# Begriffserklärungen

## Was sind Kompetenzen?



- Lat. *competencia* (zu etwas geeignet, fähig oder befugt sein)
- Kompetenz als erlernbare Fähigkeit, situationsadäquat zu handeln
- Manifestation der Kompetenzen = Umsetzung von Wissen in Handlungen
- Kompetentes Handeln beruht auf der Mobilisierung von:

Wissen



Soziale Aspekte



Verhaltenskomponenten



Kognitive & praktische Fähigkeiten



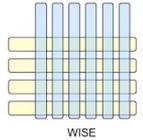
North et al. 2013

# Begriffserklärungen

## Was sind Soft Skills?



helict  
information systems experts



Grundlegendes Verständnis der zur Verfügung stehenden digitalen Werkzeuge notwendig, welches über die Anwendungsebene hinausgeht!



Das reine technische Fachwissen reicht nicht aus!

Soziale und kulturelle Kompetenz sind notwendig!



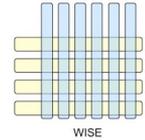
**Soft Skills als notwendige Bedingung für die Nutzung digitaler Technologien!**

TBDTHC, Fragebogen, 2019; Employer Branding 2020

# Digitale Kompetenzen & SS im GW TBDTHC – Bedarfsanalyse (1)



helict  
information systems experts



32 Experteninterviews

- Gesundheitsberufe: 17 (53%)
- Schulungsanbieter: 5 (16%)
- Technologie-Anbieter: 10 (31%)

Identifizierte Bedarfe für...



## Gesundheitsberufe

Fähigkeiten in den Bereichen Kommunikation (z.B. zu Patienten), Datenanalyse, Computerumgang, Kompatibilität medizinischer Geräte, Datenschutz, mobile Anwendungen und Datenaustausch, Cloud Storage



## Schulungsanbieter

Fähigkeiten in den Bereichen Projektmanagement, Kommunikation (Interaktion mit verschiedenen Akteuren), Computerumgang, Informationssicherheit und Verwendung klinischer Software



## Technologie-Anbieter

Fähigkeiten in den Bereichen Datenschutz, Informationssicherheit, Ethik, Software-Engineering und Datenbankentwicklung; Fähigkeiten zur Interaktion mit Endnutzern

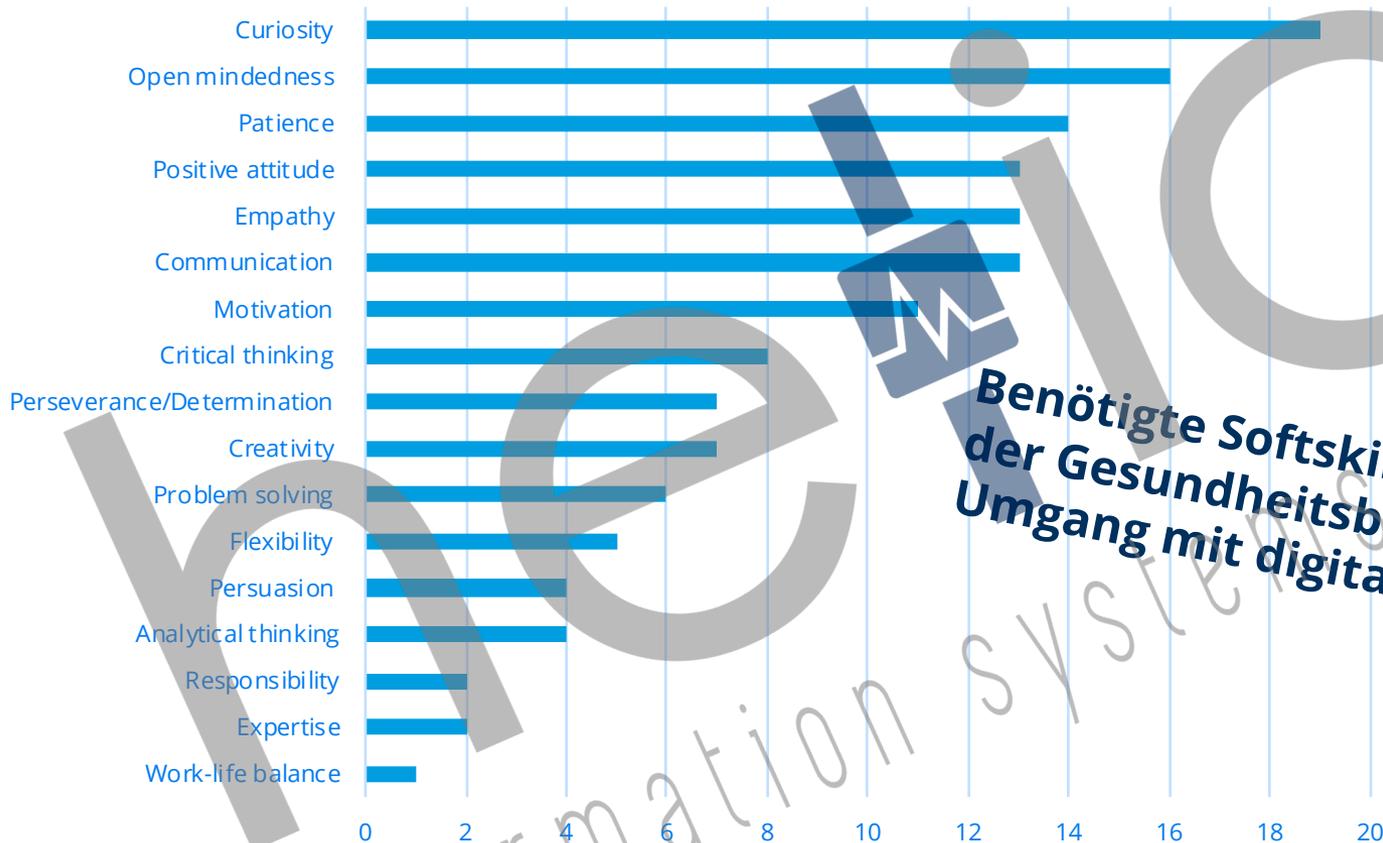
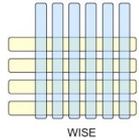
TBDTHC , Intellectual Output 2, 2020

# Digitale Kompetenzen & SS im GW

## TBDTHC – Bedarfsanalyse (2)



helict  
information systems experts



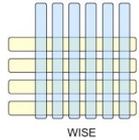
**Benötigte Softskills  
der Gesundheitsberufe im  
Umgang mit digitalen Anwendungen**

TBDTHC , Intellectual Output 2, 2020

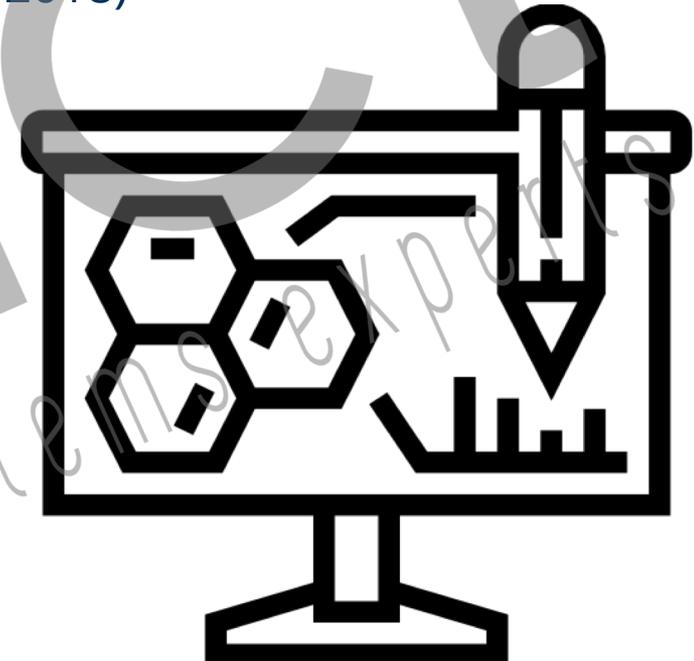
# Digitale Kompetenzen & SS im GW Modellvorstellung (1)



helict  
information systems experts



- **Health and Care Digital Capabilities Framework (NHS 2018)**
- eHealth Capabilities Framework (Brunner et al. 2018)
- **Digital Competence Framework (Carer+)**
- 21st century digital skills
- DIGICOMP Framework for Digital Competence
- **TBDTHC Soft Skills Profil**

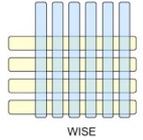


Icon made by Eucalyp from flaticon.com

# Digitale Kompetenzen & SS im GW Modellvorstellung (2)



helict  
information systems experts



Kritisches Denken



Empathie



Kommunikation



Positive Einstellung



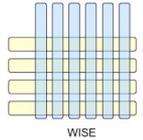
Aufgeschlossenheit

Das Soft Skills Profil von TBDTHC



NHS Digital Capabilities  
Framework (2018)

# Digitale Kompetenzen & SS im GW Modellvorstellung (3)



## Zur Befähigung Digitaler Kompetenzen

Information

Erstellung  
von  
Inhalten

Kommuni-  
kation

Unterstützu  
ng

Fortschritt-  
lichkeit

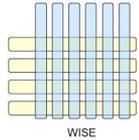
Sicherheit

Anpassbar  
keit

Akzeptanz

**Allgemeine Digitale  
Kompetenzen**

# Sicherheit und Datenschutz in der Arztpraxis (1)



- Hohe Sensibilität der Daten
- Schweigepflicht
- Unachtsamkeit auf Seiten der Mitarbeiter als größte Bedrohung
- Beginnt schon bei der Wahl eines sicheren Passworts

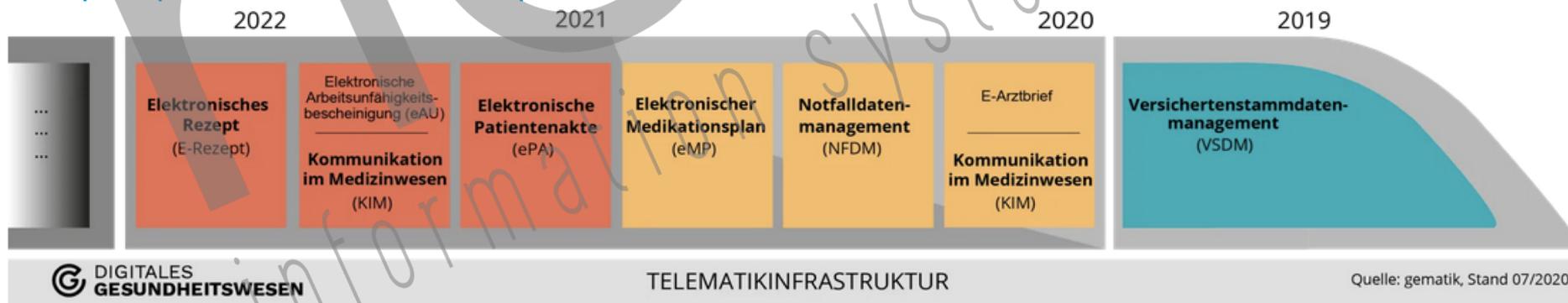


→ Passwortcheck: Wie lange bräuchte ein Hecker, um Ihr Passwort zu knacken?

<https://www.passwortcheck.ch/passwortcheck/passwortcheck>

→ „Mein PraxisCheck“ Informationssicherheit:

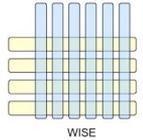
<https://praxischeck.kbv.de/mpc/courses/list.xhtml>



# Sicherheit & Datenschutz in der Arztpraxis (3)



helict  
information systems experts



## Mobile Anwendungen

- Sichere Apps nutzen (nur aus den offiziellen Stores), Aktuelle App-Version, Sichere Speicherung lokaler App-Daten, Verhinderung von Datenabfluss

## Internet-Anwendungen

- Authentisierung bei Webanwendungen, Schutz vertraulicher Daten, Firewall benutzen, Kryptografische Sicherung vertraulicher Daten

## Endgeräte

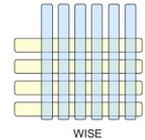
- Verhinderung der unautorisierten Nutzung von Rechner-Mikrofonen und Kameras, Abmelden nach Aufgabenerfüllung, Regelmäßige Datensicherung, Einsatz von Viren-Schutzprogrammen

## Smartphone und Tablet

- Schutz vor Phishing und Schadprogrammen im Browser, Verwendung der SIM-Karten-PIN, Sichere Grundkonfiguration für mobile Geräte, Verwendung eines Zugriffsschutzes, Updates von Betriebssystemen und Apps, Datenschutz-Einstellungen

KBV 2020

# Erstellung von Inhalten



Achtung in den sozialen Medien!!

- ✓ Ärztliche Schweigepflicht beachten
- ✓ Netiquette beachten
- ✓ Berufliches und privates Profil trennen
- ✓ Grenzen Arzt-Patienten Verhältnis nicht überschreiten
- ✓ Fernbehandlungsverbot beachten
- ✓ Selbstoffenbarung von Patienten verhindern
- ✓ Zurückhaltung bei produktbezogenen Aussagen
- ✓ Haftpflichtversicherung checken

Ein Assistenzarzt postet auf der Seite eines sozialen Netzwerks folgenden Kommentar:

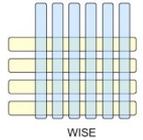
*Sehr geehrter Herr Oberarzt der Notaufnahme,  
besten Dank für die fehlerhafte Einordnung der Darmperforation meines Patienten als Obstipation und ihre anschließende aggressive Behandlung mit Laxantien. Ich bin sicher, dass die Patientin ihren anschließenden Herzstillstand und das Multiorganversagen genossen hat! Macht aber nix – sie braucht nur ein paar neue Nieren und mit einer frischen Leber wird sie wieder tip-top! Mit der von Ihnen gezeigten Performance bin ich mir sicher, dass sie ihr dabei helfen können die Organe zu bekommen!*

*Beste Grüße*

*Ihr ergebener Stationsarzt*

Bundesärztekammer 2014

# Netiquette (Online-Etikette)



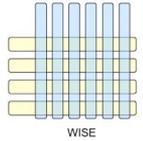
Hierzu gehören u.a.:

- ✓ Rechtschreibung und Grammatik sind wichtig
- ✓ Respektvoller Umgang
- ✓ Mit Bedacht formulieren
- ✓ Vorsicht mit Humor und Sarkasmus
- ✓ Ehre, wem Ehre gebührt
- ✓ Nachsicht üben

Ein Assistenzarzt wurde für sechs Wochen vom Dienst suspendiert, nachdem er seine Oberärztin in einem sozialen Netzwerk als „blöde alte Stasi-Schnepfe“ bezeichnet hatte. Ein anderer Kollege der beiden Ärzte hatte den Eintrag gesehen und informierte die Krankenhausleitung. Der Beschwerdeführer sah sich aufgrund der massiven verbalen Entgleisung des Kollegen zu diesem Schritt gezwungen. Der Assistenzarzt entschuldigte sich für den Kommentar und veranlasste die Löschung des Eintrags von der Seite.

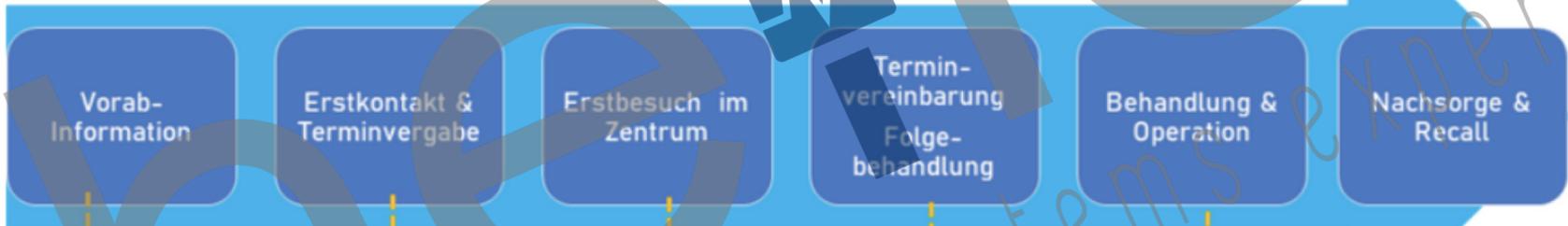
Bundesärztekammer 2014; Haufe 2019

# Kommunikation (1)



## Kommunikation in der Arztpraxis: Unterstützung durch digitale Tools

Übergreifende  
digitale  
Kommunikation



Erster  
Eindruck

Telefon-  
Service;  
Online-  
Termine

Digitale  
Anamnese

Telefon-  
Service;  
Online-  
Termine

Qualitäts-  
messung &  
Patienten-  
zufriedenheit

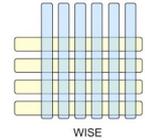


Med2day 2020

# Kommunikation (2)



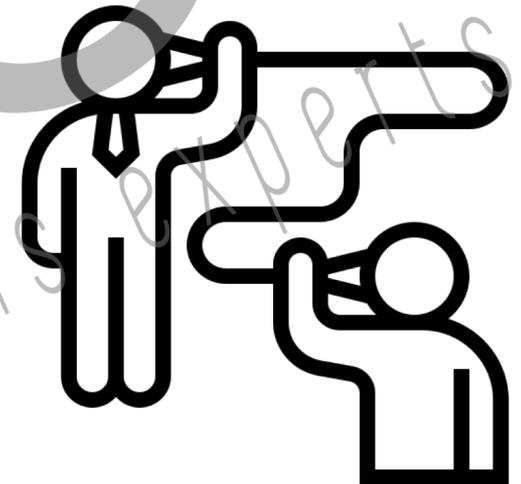
helict  
information systems experts



Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien fordern von Ärzten und med. Personal neue Qualifikationen und Kompetenzen in der Kommunikation mit ihren Patienten.

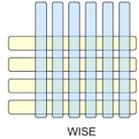
Hierzu gehört:

- Kulturelles Bewusstsein
- Wissen über verschiedenen Kommunikationsstile, Regeln und Artikulation
- Psychologie: Kenntnisse zur menschlichen Natur
- Anpassung des Kommunikationsstils auf den individuellen Patienten
- Empathie
- Aktives Zuhören (Ausreden lassen, Fragetechniken, Pausen machen, Ermutigung zur Weiterrede, Echoing, Paraphrasieren, Spiegeln von Emotionen)



TBDTHC 2020; Carer+ 2013

# Wahl des richtigen Kommunikationsmittels



Synchron  
(Telefon, Videosprechstunde...)

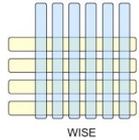
Asynchron  
(E-Mail, Chat, Portale...)

- + Schnellere Interaktion/ Abstimmung möglich
- + Mimik, Gestik erkennbar
- + Individuellere/ umfangreichere Information möglich
- Terminierung meist notwendig
- Arzt & Patient müssen gleichzeitig verfügbar sein

- + Zeitlich flexible Bearbeitung
- + Ortsunabhängige Bearbeitung
- + Besseres „auf den Punkt kommen“ der Patientenfragen
- + Dokumentation
- Missverständnisse
- Zu „späte“ Antworten

Achtung: Datenschutzerfordernungen

# Use Case: Otto Mayer



Zur Erinnerung: Darmkrebspatient, 61J, anstehende Operation zur Entfernung des Tumors

Wann ist welches Kommunikationsmedium sinnvoll?

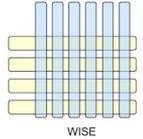


Synchron, Videokonferenz

In Persona ;-)



# Das erfolgreiche digitale Arzt-Patienten-Gespräch



- Achten Sie darauf, dass Ihre Mimik & Gestik gut erkennbar ist
  - Oberkörper/ Hände sollten sichtbar sein
  - Gute Beleuchtung des Gesichtsbereiches (auch Überbelichtung vermeiden)
- Gezieltes Nachfragen, ob die Informationen richtig verstanden wurden
  - Störungen in der Verbindung können zu Informationsverlusten führen
  - Evtl. um Wiedergabe der genannten Information bitten
- Gezielte parallele Nutzung von Textnachrichten
  - Links zur weiterführenden Informationen bereitstellen
  - Wichtige Termine vermerken
  - Achten Sie darauf, dass diese Nachrichten dem Patienten im Nachhinein noch zur Verfügung stehen

Vorabinformation

Aufklärungsgespräch

Terminvergabe

Operation

Nachsorge

## Abschließende These

*Zur Verwendung digitaler Technologien im Gesundheitswesen, muss das medizinische Personal sich neue Kompetenzen und Soft Skills aneignen, um Patienten nicht zu gefährden!*

Wissen



Soziale Aspekte



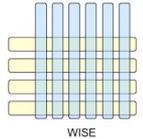
Verhaltenskomponenten



Kognitive & praktische Fähigkeiten



# Quellen (1)



Ärzte in sozialen Medien. *Bundesärztekammer*, 2014, Zugang:

[https://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user\\_upload/downloads/Aerzte\\_in\\_sozialen\\_Medien.pdf](https://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/Aerzte_in_sozialen_Medien.pdf)

Brunner, M.; McGregor, D.; Keep, M. et al.: An eHealth Capabilities Framework for Graduates and Health Professionals: Mixed Methods Study. *Journal of Medical Internet Research*, vol. 20, no. 5, 2018, 1-9.

Datensicherheit in Praxen. *Kassenärztliche Bundesvereinigung*, 2020, Zugang: <https://www.kbv.de/html/datensicherheit-in-praxen.php>

Die 10 wichtigsten Soft Skills für die Digitalisierung, *Haufe*, 2019, Zugang: <https://www.haufe-akademie.de/blog/themen/persoенliche-kompetenz/die-10-wichtigsten-soft-skills-fuer-die-digitalisierung/>

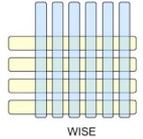
Digitale Medizin benötigt digitale Kompetenz. *Marburger Bund*, 2020. Zugang: <https://www.marburger-bund.de/nrw-rlp/meldungen/digitale-medizin-benoetigt-digitale-kompetenz>

Digitalisierung? Soft Skills Needed! *EmployerBranding*, 2020, Zugang: <https://employerbranding.org/digitalisierung-soft-skills-needed/>

Foadi, N.; Koop, C.; Behrends, M.: Welche digitalen Kompetenzen braucht der Arzt? *Deutsches Ärzteblatt*, vol. 117, no. 12, 2020, pp. 596-600.

Fortschritt durch asynchrone Telemedizin, *Healthcare Computing*, 2020, Zugang: <https://www.healthcare-computing.de/fortschritt-durch-asynchrone-telemedizin-a-964327/>

# Quellen (2)



Fünf Grundregeln für sichere Passwörter. *Deutsches Ärzteblatt*, 2013, Zugang:

<https://www.aerzteblatt.de/archiv/134899/Fuenf-Grundregeln-fuer-sichere-Passwoerter>

Kommunikation in der Arztpraxis. Med2day, 2020, Zugang: <https://www.med2day.com/digitale-kommunikation-arztpraxis/>

North, K.; Reinhardt, K.; Sieber-Suter, B.: Was ist Kompetenz? Kompetenzmanagement in der Praxis. *Gabler Verlag*, Wiesbaden, 2013.

Robles, M.: Executive Perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, vol 75, no. 4, 2012, 453-465.

Sicherheit im Internet. Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik, 2016, Zugang:

[https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Broschueren/Internetsicherheit.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Broschueren/Internetsicherheit.pdf?__blob=publicationFile&v=4)

Vom Stammdatenabgleich zur Patientenakte. *Digitales Gesundheitswesen*, 2020, Zugang: <https://digitales-gesundheitswesen.de/vom-stammdatenabgleich-zur-patientenakte-der-plan-zur-einfuehrung-der-ti-anwendungen-im-ueberblick/>