

# Das große Auftauen

Warum Veränderungen unseres Gesundheitssystems schmerzhaft, aber notwendig sind.



Eingeordnet und erklärt von Stephan Ahlf,  
Managing Director Healthcare,  
Klenk & Hoursch Kommunikationsberatung

Das Gesundheitssystem ist ein stabiles System, zumindest auf den ersten Blick. Es präsentiert sich, zum Leidwesen vieler, über Jahrzehnte hinweg als resistent gegenüber Veränderung. Die Verhältnisse, in denen wenige Einfluss auf viele haben, scheinen zementiert. Bei den Bewährungsstrategien der Funktionäre, die die Scharen der Bittsteller, Patienten und Patientinnen, von der Anamnese bis zur Heilung in ihrem System kanalisieren, geht es überwiegend um Macht und Einfluss. Routiniert findet man immer wieder Mittel und Wege, sich hinter Herrschaftswissen zu verschanzten und so Mitbestimmung und Teilhabe zu verhindern.

Doch diese Bemühungen können als letztlich vergeblich betrachtet werden, denn das Gesundheitssystem hat sich geöffnet. Vor kurzem noch ein hochgradig regulierter Komplex institutioneller Fürsorge, spiegelt das Gesundheitssystem heute die Bedürfnisse von Patienten, die sich für Themen wie Achtsamkeit, Ernährung, FemCare, Health Literacy, Mind-Fitness oder Smart Home-Health & Wellness interessieren. Hinzu kommen die generationsbedingt wachsenden Bedürfnisse der „Silver Society“ nach Vorsorge und Lebensqualität im Alter. Zum ersten Mal seit langen Jahren können wir von einem „Markt der Gesundheit“, mit Wettbewerb, Anbietern und Nachfragern sprechen.

Was ist geschehen, dass sich dieser Markt so radikal, weg von der Leistungserbringer-, hin zur Patientenzentrierung, gedreht hat?

## Innovationen führen zu einer Demokratisierung der Medizin

Gesundheit ist zu einer der drängendsten sozialen Fragen unserer Zeit geworden. Ihre Relevanz lockt viele an, insbesondere die, die Geld verdienen wollen. Zwar war Geld im Gesundheitssystem schon immer viel vorhanden (nur scheinbar nie genug für das Oligopol der Leistungserbringer). Doch Geld allein erklärt weder die Geschwindigkeit noch die Richtung, in die sich der Markt bewegt hat. Sicher ist: Der stete Tropfen des gesellschaftlichen Wandels hat unsere Systeme durchlässiger gemacht. Doch der eigentliche Tipping Point, der disruptive Faktor war die Technologie, genauer: die Digitalisierung.

## Digitale Leistungen sind im Vergleich mit herkömmlichen Angeboten einfacher

zugänglich und können unabhängig von den Versorgungsstrukturen vor Ort jederzeit und überall in Anspruch genommen wer-



Foto von TotalShape auf Unsplash

den. Darüber hinaus hat die Digitalisierung auch die Diagnostik zu ungeahnter Qualität geführt. Sie hat mit Macht Angebote geschaffen, die sich nicht am Katalog der Ersatzkassen, sondern an den Wünschen von Kunden und Kundinnen orientieren. Zahlreiche Beispiele (s. Infokästen) illustrieren, dass die Technologie für KI-gestützte Diagnosen, Monitoring und Therapien im eigenen Zuhause längst vorhanden ist und Investoren bereit sind, in intelligente Konzepte zu investieren. Mit Hilfe der Digitalisierung hat sich der Patient von einer Randposition ins Zentrum des Systems hervorgearbeitet. Es gibt heute Gesundheits-Apps auf Rezept und neue pharmazeutische Dienstleistungen wie Medikationsanalysen oder Inhalationsschulung, die von den Krankenkassen bezahlt werden. Der Funktionärswelt sind die zahlreichen Neuerungen ein Dorn im Auge. „Patienten sind keine Kunden und Apotheken keine Arztpraxen to-go!“, wetterte unlängst der Bundesärztekammerpräsident Dr. Klaus Reinhardt. Doch das Lamentieren hilft nichts: Kunden- bzw. Patientenzufriedenheit ist zu einer neuen Währung im Gesundheitssystem geworden.

## Transformation schafft neue Pain Points

Eine aktuelle Herausforderung ist, dass sich Standards für Kundenzufriedenheit, wie man sie aus dem E-Commerce oder beim Online-Banking bereits kennt, für das Ökosystem Healthcare bislang noch nicht herausgebildet haben. Hinzu kommt: Durch den gesellschaftlichen Wandel und die Digitalisierung haben sich nicht nur die Marktparameter, sondern auch die sogenannte Patientenreise verändert. Das hat Folgen: Die Marginalisierung der früheren Autoritäten führt dazu, dass der Wunsch nach Beratung und Begleitung oft unerfüllt bleibt. Im Ergebnis ist der Patient zunehmend auf sich selbst gestellt. Wo aber kommunikative Prozesse sich verändert haben und noch nicht durch neue ersetzt worden sind, entsteht ein Vakuum.

## Chronische Schmerzen

Jeder fünfte Mensch weltweit leidet unter chronischen Schmerzen, berichtete die New York Times. Seit Jahrzehnten sind die Betroffenen auf verschreibungspflichtige Schmerzmittel angewiesen, was die Opioid-Krise verschärft hat. Doch jetzt rücken überzeugende Alternativen in den Vordergrund. Die kognitive Verhaltenstherapie (CBT) und die Schmerzverarbeitungstherapie (PRT) zielen darauf ab, wie Menschen körperliche Beschwerden wahrnehmen und bewältigen, indem sie die Reaktion des Gehirns effektiv „umschulen“. Diese Methoden bilden wiederum die Grundlage für eine neue Welle digitaler Hilfsmittel, wie die App Curable und das Virtual-Reality-Programm EaseVRx. Auf dem Markt für Schmerzbehandlungsgeräte, für den ein jährliches Wachstum von 8,6% auf 3,3 Mrd. US-Dollar bis 2026 prognostiziert wird, sind neuromodulierende Wearables die größte Wachstumskategorie. In der Zwischenzeit wächst das Interesse der Verbraucher an Cannabis und Psychedelika für die Behandlung chronischer Schmerzen.

Die Bedeutung von Kommunikation für einen funktionierenden Gesundheitsmarkt kann gar nicht überschätzt werden, denn sie ist systemisch. Ohne die vermittelnde Leistung von Kommunikation entsteht kein Nutzen von Therapien und Produkten. Wissen muss aufbereitet, übersetzt und für Patienten greifbar gemacht werden, damit Heilung überhaupt erst möglich wird. Doch Gesundheitswissen ist stark abhängig vom Bildungsstand. Wie soll man, fragt der Kulturtheoretiker Boris Groys, „das Wissen aus der Position des Nichtwissens heraus beurteilen“? Die Antwort →

kann nur lauten: Durch zielgerichteten Dialog auf Augenhöhe als vertrauensbildende Maßnahme. Ohne Vertrauen in Methoden und Personen kann keine Adhärenz entstehen, die wiederum Vorbedingung für Genesung ist.

Die schlechte Nachricht lautet: Die Kontaktpunkte zwischen den Beteiligten existieren nicht mehr bzw. haben sich in der Transformation komplett verschoben. Aber es gibt auch die gute Nachricht: Durch gezielte Kommunikation lassen sich neue Kontaktpunkte identifizieren, Vertrauen zwischen den Beteiligten kann wieder aufgebaut werden.

Am Beispiel der Wellness-Tracker kann man sehen, dass die Informations-Asymmetrie nicht ohne Konsequenzen bleibt: Laut Self Tracking Report 2022 der auf Markt- und Zielgruppenanalysen spezialisierten Unternehmensberatung EPatient Analytics vermessen vier von fünf Bürgern und Bürgerinnen ihre Gesundheit mittlerweile selbst. Sie vertrauen der medizinischen Forschung und die überwältigende Mehrheit ist bereit, ihre Daten freizugeben, weil sie sich dadurch bessere, auf sie persönlich abgestimmte Verhaltensempfehlungen erwarten. Dass aber die Mehrheit der Vitaldaten der deutschen Bevölkerung ins Ausland wandern, ist ein Umstand, für den es bislang kein echtes Bewusstsein, geschweige denn eine Lösung gibt.

Denn der Handel mit diesen Daten ist einer der größten Wachstumsmärkte der Digitalindustrie. Bei weltweit mehr als 300.000 Gesundheits-Apps und einem Marktwert von geschätzt über eine halbe Billion USD für Digitalprodukte, mit denen das Gesundheitswesen digitalisiert werden kann, sind Gesundheitsdaten auch bei Kriminellen entsprechend begehrt. Angesichts der Tatsache, dass in Deutschland noch immer 95 Prozent der Kommunikation zwischen Arztpraxen und Krankenhäusern mit Patienten in Papierform durchgeführt wird, wäre die Behauptung zynisch, dass es dann bei uns ja auch nicht viel zu holen gibt.

## Veränderung braucht Moderation und Begleitung

Knapp 30 Jahre nach dem Internet für alle erwarten viele Menschen auch im Gesundheitswesen nun endlich eine konsequente Digitalisierung. Dass sie bei vielen Themen wie z. B. dem E-Rezept oder der elektronischen Patientenakte vermeintlichen Stillstand bzw. Improvisation erleben, ist für Transformationen typisch. Diese Transformation zu moderieren, zu unterstützen und deren gesellschaftlichen Nutzen durch intelligente Kommunikation zu vermitteln, ist eine große Aufgabe, die ohne professionelle Begleitung nicht gelingen wird. Transformation heißt Wandel, Übergang, Systemwechsel, und die Paradedisziplin hierfür nennen wir Change-Kommunikation. Stakeholder, die sich hierauf nicht einstellen, werden angesichts der Marktdynamik ins Hintertreffen geraten. Die Digitalisierung wird nicht rückabgewickelt werden. Der Kipppunkt ist überschritten und es ist weder möglich noch wünschenswert, in den Urzustand zurückzukehren. Seien wir also mutig und schauen nach, ob es aus dem Garten der digitalen Erkenntnis noch einen anderen Ausgang gibt. ●

---

### FemCare

Die Gesundheit von Frauen steht endlich im Rampenlicht, was angesichts historischer Versäumnisse in der medizinischen Forschung und bei den Investitionen lange nicht selbstverständlich war. Zum Teil geht es dabei um mutige, ehrliche Markenkampagnen, die mit Tabus von der Menopause bis zum Stillen brechen. Aber auch Technologien, die auf die gesundheitlichen Probleme von Frauen abzielen, sind ein Hotspot. Es wird erwartet, dass der Femtech-Markt bis 2027 weltweit einen Wert von 60 Mrd. US-Dollar erreichen wird (Emergen Research, 2021).

Zu den Innovationen gehört Babyscripts, eine virtuelle Plattform für die prä- und postnatale Betreuung, die im November 2021 eine Finanzierung in Höhe von 37 Mio. US-Dollar abschließen konnte, und der intelligente Stillmonitor Coroflo. Das Start-up-Unternehmen Daye revolutioniert derweil das Segment der Periodenpflege mit seinen CBD-haltigen Tampons zur Schmerzlinderung.

---

### Smart Home

Das eigene Zuhause spielt eine immer zentralere Rolle in der Gesundheitsversorgung. Der weltweite Markt für Telemedizin wuchs während der Pandemie um explosionsartige 135,5% (Fortune, 2021), und die langfristigen Aussichten sehen Fortschritte in der Diagnose-, Überwachungs- und Therapietechnik, die es den Verbrauchern ermöglichen, sich in nicht-klinischen Umgebungen testen oder behandeln zu lassen. Eine wachsende Zahl von Anbietern von Labor-Kits für Zuhause bieten Test-Sets, die von Stoffwechsel, reproduktiver Gesundheit und Nahrungsmittelempfindlichkeit bis hin zu Darmkrebs und Nierenfunktion alles abdecken, was das Herz (oder eben ein anderes Organ) begehrt.

Es gibt mittlerweile Badematten, die Körperhaltung, Körperfett und Gleichgewicht messen. Matratzen, die das Schlafverhalten und die Vitalwerte überwachen, sind derzeit die beliebtesten Smart-Home-Wellness-Produkte (Healthline Media, 2021). Die alternde Weltbevölkerung wird die Nachfrage nach dezentralen Krankenhaus-zu-Hause-Modellen weiter antreiben. Die große Frage: Werden die Verbraucher auch intelligente Toiletten aushalten?