

eGovernment Benchmark Report: EU-Staaten müssen digitale Gesundheitsleistungen weiter ausbauen

Insgesamt sind acht von zehn Dienstleistungsangeboten der Verwaltung online verfügbar – im Gesundheitsbereich aber nur sechs von zehn

Berlin, 01. September 2022 – Digitale Verwaltungsdienstleistungen haben Bürger und Behörden in den vergangenen zwei Jahren dabei unterstützt, die Corona-Pandemie zu bewältigen. Doch gerade im Gesundheitsbereich sind viele Leistungsangebote der Verwaltung noch nicht online verfügbar. Das zeigt die 19. Ausgabe des eGovernment Benchmarks der Europäischen Kommission. Der Report analysiert, wie weit die Digitalisierung von Behördendiensten in Europa¹ fortgeschritten ist und betrachtet erstmals auch spezifisch digitale Gesundheitsleistungen. Die Studie wurde von Capgemini geleitet und gemeinsam mit der Tochtergesellschaft [Sogeti](#) sowie den Partnern [IDC](#) und [Politecnico di Milano](#) erstellt.

Im Durchschnitt stehen in Europa mehr als acht von zehn Behördendienstleistungen (81 Prozent) online zur Verfügung. Angebote im Bereich Gesundheit sind dabei seltener online verfügbar – in Deutschland zu 68 Prozent und damit etwas mehr als im europäischen Durchschnitt (63 Prozent). Der Report bescheinigt deutschen Behörden im Hinblick auf die Transparenz digitaler Gesundheitsangebote noch Nachholbedarf. Unter anderem fehlen bei den entsprechenden Services noch Informationen darüber, wie Prozesse aufgebaut sind und in welchem Umfang auf persönliche Daten zugegriffen wird.

Digitales Leistungsangebot von Krankenhäusern auf niedrigem Niveau

Drei europäische Länder sind Vorreiter für digitale Gesundheitsservices und weisen in diesem Bereich einen hohen Reifegrad auf: Luxemburg (97 Prozent), Estland (93 Prozent) und Malta (91 Prozent). Dagegen haben acht der untersuchten Länder einen Reifegrad von weniger als 50 Prozent. Das bedeutet, dass die Bürger in diesen Ländern bei Gesundheitsdienstleistungen weitestgehend auf nicht-digitale Mittel zurückgreifen müssen.

Obwohl Online-Informationen im Gesundheitsbereich in den meisten europäischen Ländern (77 Prozent) einfach zugänglich sind, stecken wichtige Prozesse in Krankenhäusern, wie etwa die Terminvergabe oder elektronische Sprechstunden, noch in den Kinderschuhen. Dies gilt besonders für ausländische Bürger, die nur drei von zehn digitalen Diensten nutzen können (34 Prozent). Sie gaben außerdem als größtes Hindernis an, dass englischsprachige Informationen auf Krankenhaus-Webseiten fehlten.

¹ Der Bericht bezieht die 27 EU-Mitgliedstaaten, die Länder der Europäischen Freihandelsassoziation, einschließlich Island, Norwegen und die Schweiz, sowie die EU-Kandidatenländer Albanien, Montenegro, Nordmazedonien, Serbien und die Türkei mit ein.



Marc Reinhardt, Head of Public Sector & Health bei Capgemini, kommentiert die Ergebnisse:

„Der digitale Reifegrad staatlicher Leistungen schreitet Jahr für Jahr voran. Gerade die COVID-19-Pandemie hat gezeigt, warum dies so wichtig ist. Gute digitale Fähigkeiten und Funktionalitäten im Gesundheitsbereich haben Länder in die Lage versetzt, die Pandemie besser zu bewältigen. Sie waren beispielsweise bei der Organisation von Impfkampagnen und der Dezentralisierung von Behandlungen während Lockdowns unerlässlich.

Der diesjährige eGovernment Benchmark zeigt aber auch Lücken auf, die bei der Digitalisierung im Gesundheitswesen noch bestehen. In der Pandemie war beispielsweise der Datenaustausch zwischen Gesundheitsämtern und Landes- oder Bundesbehörden von zentraler Bedeutung. Hier hat sich gezeigt, dass Prozesse noch stärker digitalisiert und vereinheitlicht werden müssen, um die Datenqualität zu erhöhen und einen Mehrwert für die Krisenbewältigung zu erzielen.“

Bei Zugänglichkeit und Barrierefreiheit müssen Behörden weiter nachbessern

Der Report unterstreicht, dass der zukünftige Erfolg der digitalen Verwaltung grundsätzlich davon abhängt, ob Online-Angebote für alle Nutzer zugänglich sind. Derzeit unterscheiden sich die Leistungsangebote noch in ihrem digitalen Reifegrad, je nachdem, an welche Zielgruppe sie sich richten: Angebote für Unternehmen sind zu 91 Prozent digital verfügbar, Angebote für Bürger jedoch nur zu 77 Prozent. Staatsbürger haben digitalen Zugriff auf 81 Prozent der Leistungen, Nutzer aus anderen Ländern nur auf 46 Prozent. Zudem erfüllen nur 16 Prozent der Webseiten des öffentlichen Sektors die Kriterien für Barrierefreiheit.

Nutzerfreundlichkeit ist ein Schlüsselfaktor für eGovernment

Dem Report zufolge legen die europäischen Länder großen Wert auf die Nutzerfreundlichkeit digitaler Angebote: 87 Prozent der Webseiten von Behörden verfügen über eine Feedback-Funktion, und neun von zehn Webseiten sind für mobile Endgeräte optimiert. Bei zwei Dritteln der Dienste ist es Nutzern möglich, sich mit der Online-Ausweisfunktion (eID) zu identifizieren. In 67 Prozent der Online-Antragsformulare werden Felder automatisch mit vorhandenen Informationen vorausgefüllt. Zwar stellen die Länder zunehmend eIDs zur Verfügung und teilen Daten über Behörden-Grenzen hinweg, um Online-Formulare auszufüllen. Dies ist allerdings noch nicht die Norm: Obwohl die Verwendung von eIDs zunimmt, erlauben derzeit weniger als die Hälfte (46 Prozent) der Dienste ein Single Sign-On.

Mehr Informationen zur digitalen Agenda der Europäischen Union ist verfügbar unter: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von über 340.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in mehr als 50 Ländern. Eine 55-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2021 bei 18 Milliarden Euro.



Get The Future You Want | www.capgemini.com/de