



# gematik Insights

## **Kommunikation via Messenger-Apps**

Relevanz für das Krankenhauspersonal  
und die deutsche Bevölkerung

# Hintergrund zu den Studien



## 0.1 Hintergrund

Mit dem *TI-Messenger* steht Einrichtungen und den Leistungserbringer:innen des deutschen Gesundheitswesens ein datenschutzkonformes und sicheres Kommunikationsinstrument zur Verfügung. Er ermöglicht Vertreter:innen sämtlicher Gesundheitsberufe eine standort-übergreifende Kommunikation in Echtzeit. Über ein zentrales Adressbuch lassen sich Kontaktdaten z.B. von Praxen, Apotheken oder Kliniken schnell finden.

Auch Versicherte sollen zukünftig von einem *TI-Messenger* profitieren: Sie können Termine mit Arztpraxen vereinbaren, Befunde übermitteln oder Anfragen direkt an ihre Krankenkasse senden.

Mehrere Anbieter haben von der *gematik* bereits die Zulassung für ihre *TI-Messenger*-Lösungen erhalten ([zugelassene Anbieter und Hersteller](#)) und viele weitere befinden sich in der Zulassung. Es ist dementsprechend davon auszugehen, dass unterschiedliche *TI-Messenger* zunehmend ein fester Bestandteil der digitalen Vernetzung im Gesundheitswesen werden.

Die durchgeführten Studien werfen einen Blick auf die aktuelle Relevanz und Verbreitung von Messengern im Krankenhausalltag unter Ärzt:innen und Pflegekräften. Darüber hinaus wurde der Bedarf von Messengerlösungen im Gesundheitswesen für die deutsche Bevölkerung ermittelt.

## Befragung der deutschen Bevölkerung



### Stichprobe

- 999 Bevölkerung
- **Repräsentativ** nach Alter, Geschlecht, Bundesland und Bildungsgrad



### Methodik

- Onlinebefragung über Bevölkerungspanel der Payback GmbH



### Erhebungszeitraum

- **27.03. – 03.04.2025**

## Krankenhausbefragung Ärzteschaft und Pflege



### Stichprobe

- 400 Ärztinnen und Ärzte in der Klinik
- **Repräsentativ** nach Fachrichtung



### Methodik

- Onlinebefragung über DocCheck AG



### Erhebungszeitraum

- **06.02. – 24.02.2025**

# Ergebnisse im Überblick

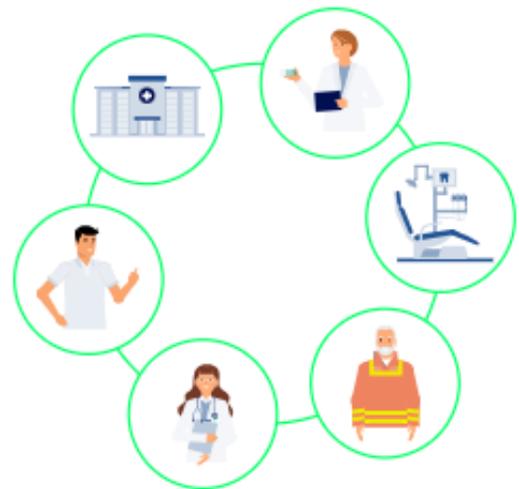


- 1 Kommunikation per App - auch im Krankenhaus Standard:** Bereits 59 % der Krankenhausärzt:innen und 41% der Pflegekräfte nutzen Messenger-Dienste im Berufsalltag, vor allem für die innerbetriebliche Kommunikation, aber teils auch für den sektorenübergreifenden Austausch.
- 2 Klinikalltag: WhatsApp dominiert, TI-Messenger bislang kaum genutzt:** WhatsApp ist die mit Abstand meistgenutzte App, während TI-Messenger-Lösungen noch nicht im Einsatz sind.
- 3 Private Smartphones statt Diensthandys:** Messenger-Dienste werden fast ausschließlich über private Smartphones genutzt, da nur ein geringer Teil des Klinikpersonals über ein Diensthandy mit der Möglichkeit der Installation von Apps verfügt.
- 4 Hohe Zustimmung für sichere Messenger-Lösungen beim Krankenhauspersonal:** Eine große Mehrheit der befragten Ärzt:innen (79 %) und Pflegekräfte (74 %) wünscht sich eine sichere, datenschutzkonforme Messenger-Kommunikation im Arbeitsalltag.
- 5 Breites Interesse an Messenger-Kommunikation mit Gesundheitseinrichtungen in der Bevölkerung:** 60 % der Bevölkerung wünschen sich eine Messenger-App für die Kommunikation mit Gesundheitseinrichtungen – selbst in der Altersgruppe 70+ zeigt rund jede:r Zweite Interesse daran.
- 6 App für Versicherte - vielfältige Einsatzwünsche:** Besonders häufig genannt werden Funktionen wie die Buchung von Arztterminen (93 %), Chats mit Praxispersonal für z. B. Folgerezepte und Überweisungen (77 %) sowie das Vorbestellen von Medikamenten in Apotheken (69 %).



# Kommunikation via Messenger-App

Relevanz für Krankenhauspersonal  
und Bevölkerung



## Kommunikation im Wandel

Die Rolle von Messengern im  
Krankenhaus

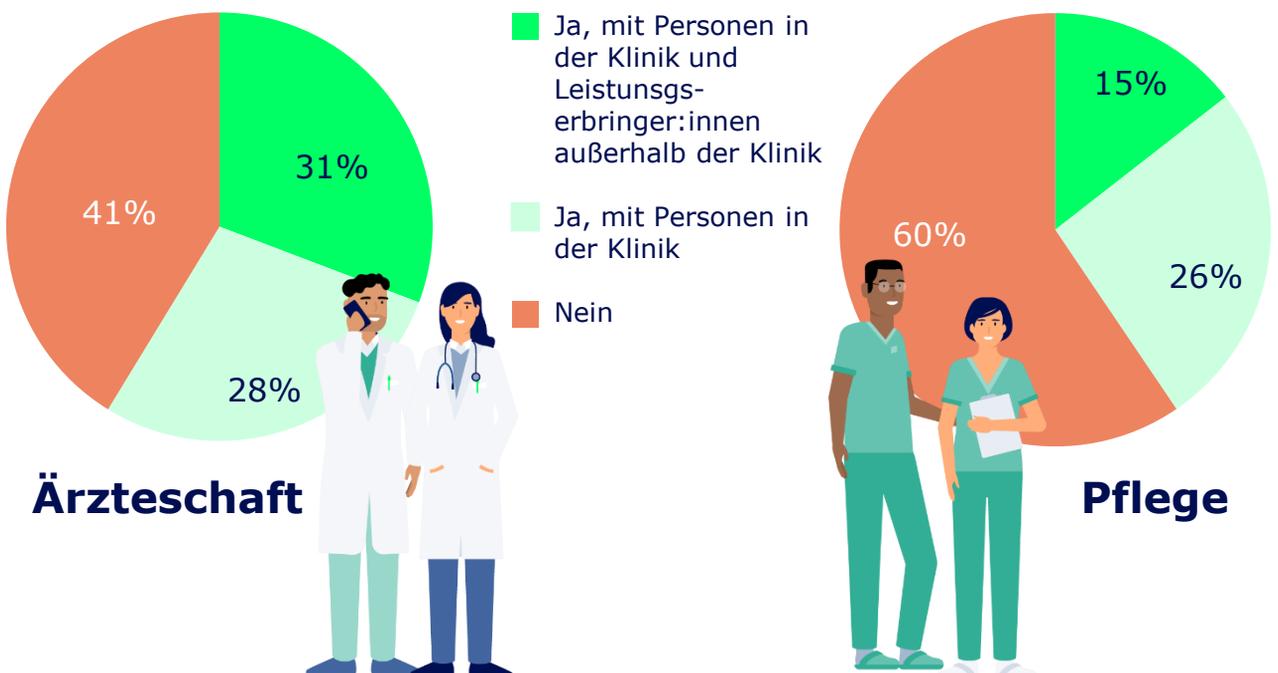
# Messenger-Apps sind längst im Krankenhausalltag angekommen

## 1.1 Messengernutzung im Krankenhausalltag

Bereits heute nutzen 59% der repräsentativ befragten Ärzteschaft in Krankenhäusern Messengerdienste in ihrem Berufsalltag. Fast jede:r dritte befragte Ärzt:in gibt an, Messenger unter anderem auch schon für eine sektorübergreifende Kommunikation mit Leistungserbringer:innen außerhalb des eigenen Krankenhauses zu verwenden.

Für die Kommunikation der Krankenhauspflege hingegen sind Messengerdienste bislang noch seltener im Einsatz als bei der Ärzteschaft. 41% geben an, Messenger-Apps wie *WhatsApp* oder *Siilo* in Ihrem Arbeitsalltag zu nutzen, schwerpunktmäßig für den Austausch mit Personen innerhalb des eigenen Krankenhauses.

„Nutzen Sie aktuell Messenger (z. B. TI-Messenger, WhatsApp, Siilo) innerhalb Ihres Berufsalltags?“



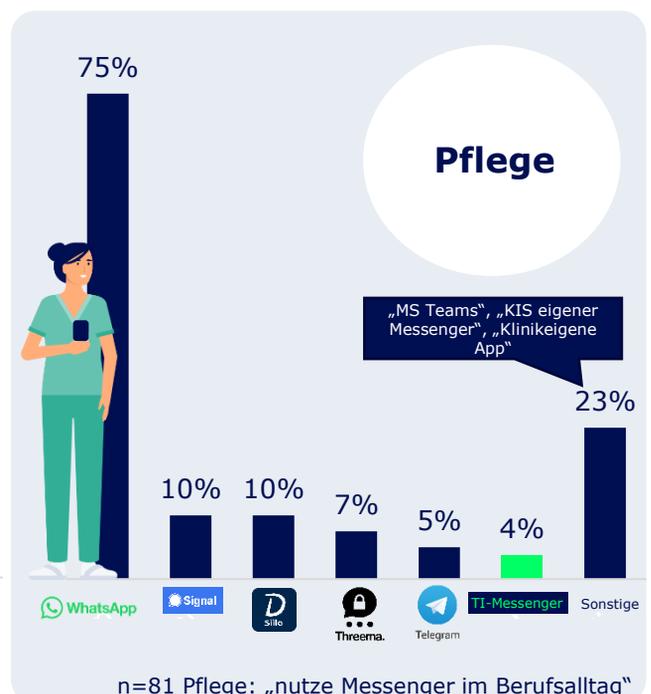
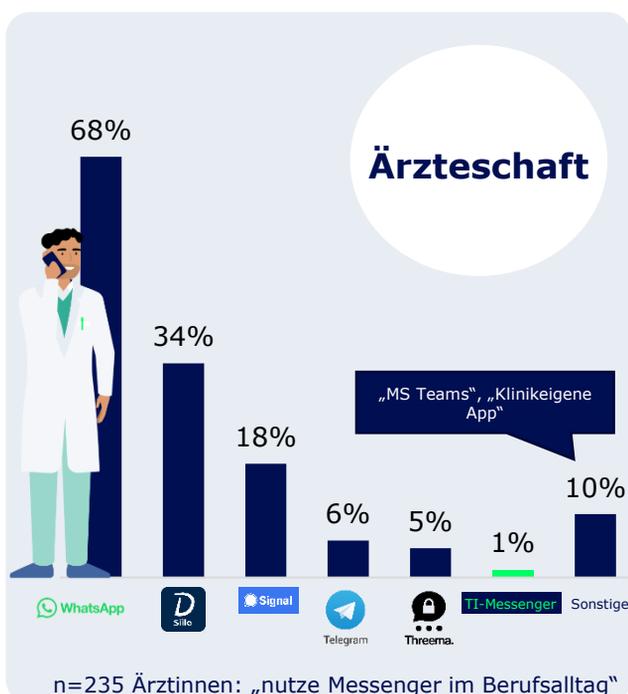
# Fachpersonal setzt auf *WhatsApp* – spezialisierte und sichere Messenger noch wenig verbreitet

## 1.2 Verwendete Apps

Die Befragungsdaten zeigen: *WhatsApp* ist die mit Abstand am häufigsten verwendete Messenger-App bei Fachpersonal in Krankenhäusern. Innerhalb der Ärzteschaft wird zudem die speziell für die medizinische Kommunikation entwickelte *Siilo*-App verwendet, wenn auch in einem deutlich geringeren Ausmaß als *WhatsApp*.

*TI-Messenger*-Lösungen werden bislang weder in der Ärzteschaft im Krankenhaus noch von der Krankenhauspflege genutzt oder sind den Befragten nicht unter dem Namen *TI-Messenger* vertraut. Auch *MS Teams* findet auf mobilen Endgeräten als Messengerdienst Verwendung. Einzelne Kliniken bieten eigene Apps-Lösungen an.

„Welche/n Messenger nutzen Sie aktuell für interne Kommunikation mit Kolleg:innen oder mit Personen aus anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens?“



# Berufliches Messaging erfolgt über private Smartphones

## 1.3 Endgeräte

Messenger-Apps werden heute von Krankenhauspersonal fast ausschließlich über das private Smartphone genutzt.

Das Problem: Die genutzten Messenger verfügen in der Regel nicht über eine ausreichende Sicherheitsarchitektur – sind also nicht für den Austausch sensibler Patient:innen-daten geeignet.

Der TI-Messenger hingegen trennt auch auf privaten Smartphones aktiv die Speicher-Bereiche der Nutzer:innen. Zudem obliegt die Einführung explizit der Kontrolle der Krankenhäuser als Arbeitgeber.

Nur selten werden die Messenger-Apps auf Diensthandys installiert, was durch die Tatsache bedingt ist, dass weniger als die Hälfte der Krankenhausärzteschaft überhaupt über ein Diensthandy verfügt („Diensthandy vorhanden“ auf Assistenzarztebene: 44%, Oberarzt-ebene: 39%, leitende Oberarzt-/Chefarztebene: 58%).

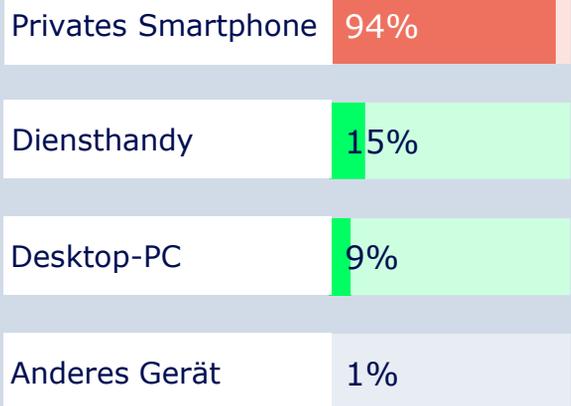
Bei Pflegekräften auf Normal- und Intensivstationen gibt nur einer von fünf Befragten an, über ein eigenes Diensthandy zu verfügen.

Vor dem Hintergrund des Kostendrucks im Gesundheitssystem ist eine Finanzierung von Diensthandys für 221.000 Ärzt:innen sowie 500.000 Pflegefachkräfte nicht realistisch.

„Auf welche/m Gerät/en nutzen Sie den Messenger?“



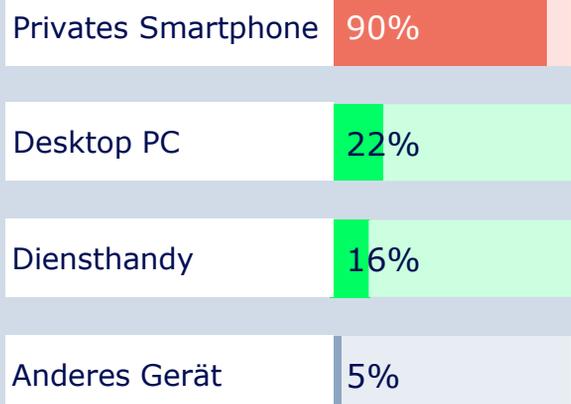
### Ärzeschaft



n=235 Ärzt:innen „nutze Messenger im Berufsalltag“



### Pflege



n=81 Pflege: „nutze Messenger im Berufsalltag“

# Abstimmungen zum Dienstplan über Messenger-Apps

## 1.4 Anlässe & Themen

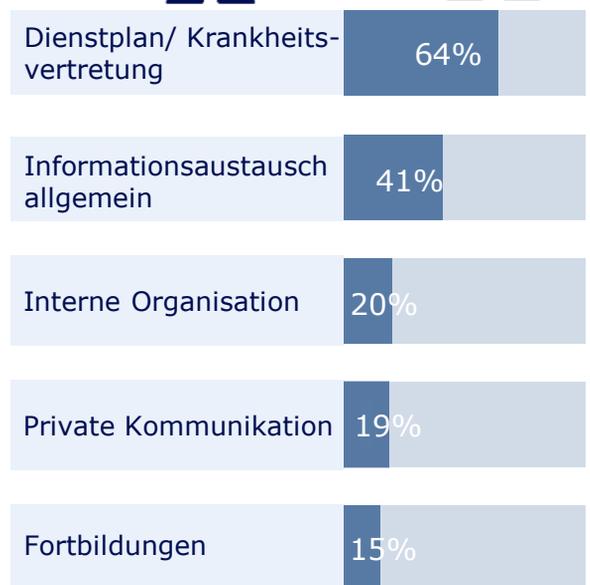
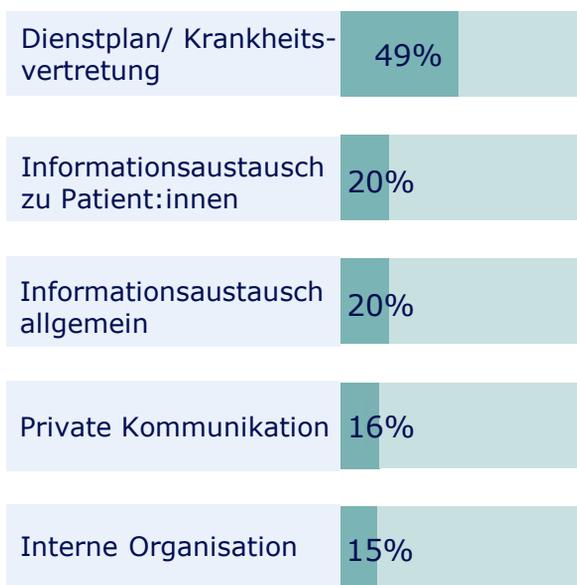
Der am häufigsten genannte Grund für die aktuelle Nutzung eines Messengers im Krankenhaus ist sowohl innerhalb der Ärzteschaft als auch für die Pflege der Austausch über den Dienstplan bzw. die Regelung von Krankheitsvertretungen.

Neben organisatorischen Themen geben auch 20% der befragten Ärzt:innen an, eine Messenger-App

zum Informationsaustausch über Patient:innen zu verwenden.

Gerade bei diesem Anwendungsfall ist davon auszugehen, dass auch sensible personenbezogene Daten, Inhalte von Chats mit Fachkolleg:innen sind, die aktuell wie die Befragungsdaten zeigen, primär über *nicht* datensichere Messenger-Apps wie *WhatsApp* geführt werden.

**„Für welche Themen nutzen Sie aktuell Messenger im Berufsalltag?“  
(offene Frage, Antworten kategorisiert)**



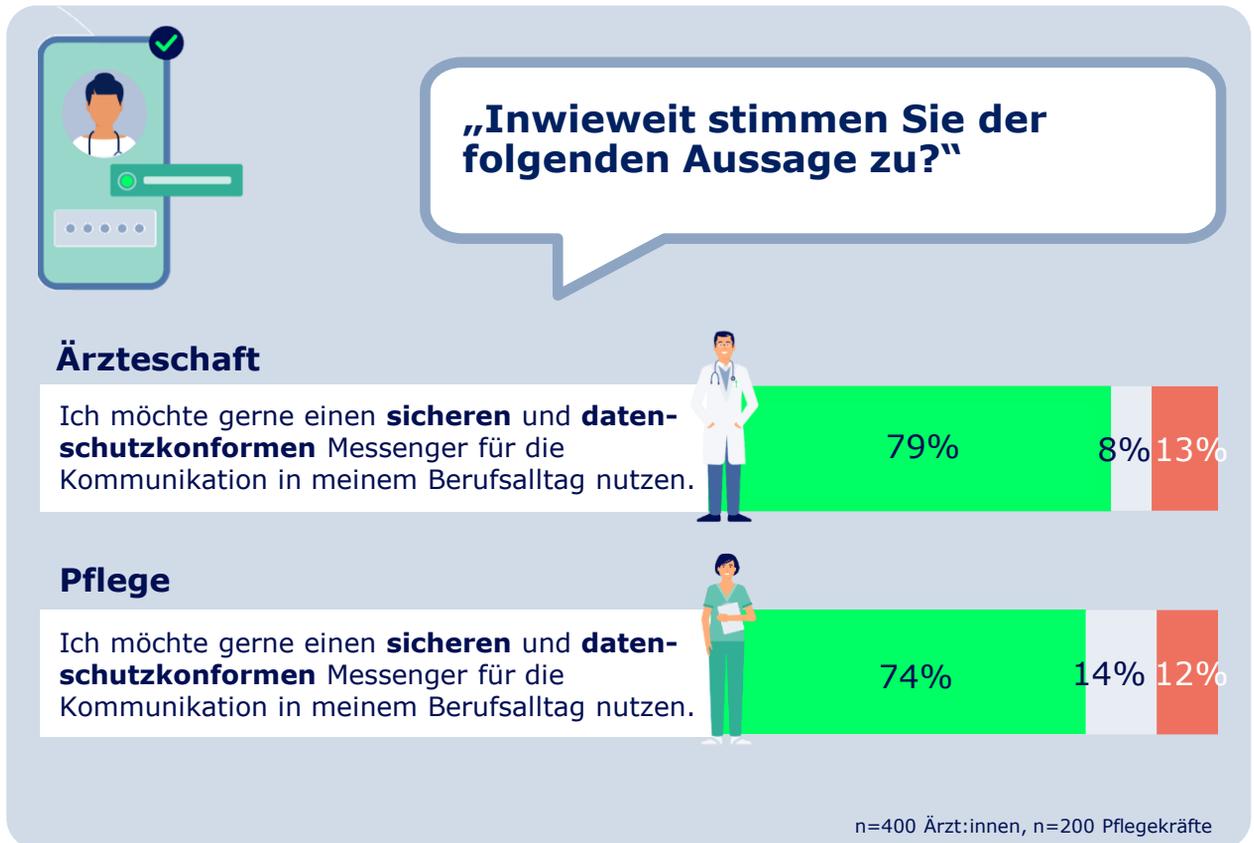
### Ärzterschaft

n=235 Ärzt:innen „nutze Messenger im Berufsalltag“

### Pflege

n=81 Pflege: „nutze Messenger im Berufsalltag“

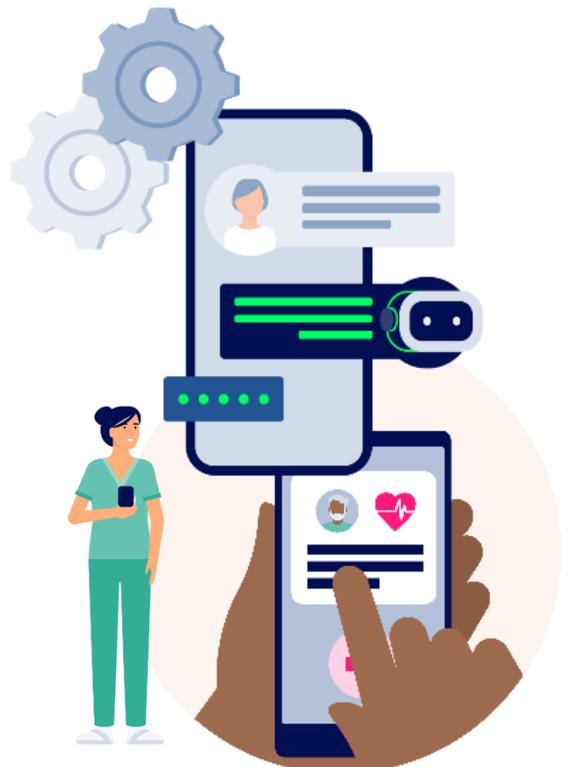
# Datenschutzkonformer Messenger überzeugt medizinisches Personal



## 1.5 Relevanz TI-Messenger

Rund vier von fünf befragten Ärzt:innen würden eine sichere und datenschutzkonforme Messenger-Lösung für ihren Berufsalltag begrüßen. Nur 13% lehnen einen solchen Messenger, der alle Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen erfüllt, für ihren Berufsalltag explizit ab.

Auch 74% der befragten Pflegekräfte würde gerne einen sicheren und datenschutzformen Messenger in ihrem Berufsalltag verwenden. Auch in dieser Berufsgruppe lehnen nur 12% eine solche Kommunikationsmöglichkeit ab.



# Kommunikationsbedarf via Messenger über Klinikgrenzen hinaus

## 1.6 Kommunikationspartner über einen TI-Messenger

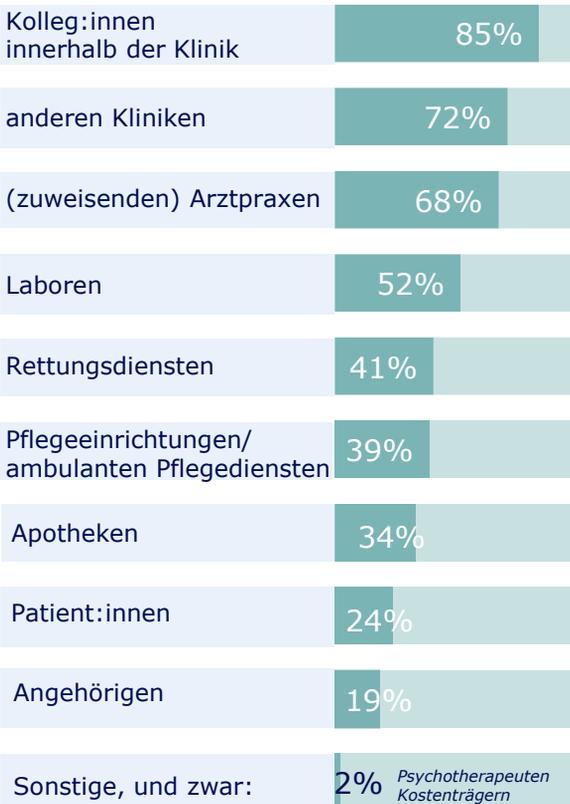
Neben der Kommunikation mit Fachkolleg:innen innerhalb des Hauses, würde die Ärzteschaft gerne intersektoral mit anderen Arztpraxen

und Krankenhäusern via einer offiziellen Messenger-App kommunizieren. Pflegekräfte sehen nach dem internen Austausch vor allem Bedarf für eine Messenger-Kommunikation mit Laboren, anderen Kliniken und Apotheken.

„Für welche Szenarien würden Sie einen sicheren und datenschutzkonformen Messenger in Ihrem medizinischen Alltag gerne nutzen oder nutzen ihn bereits?“



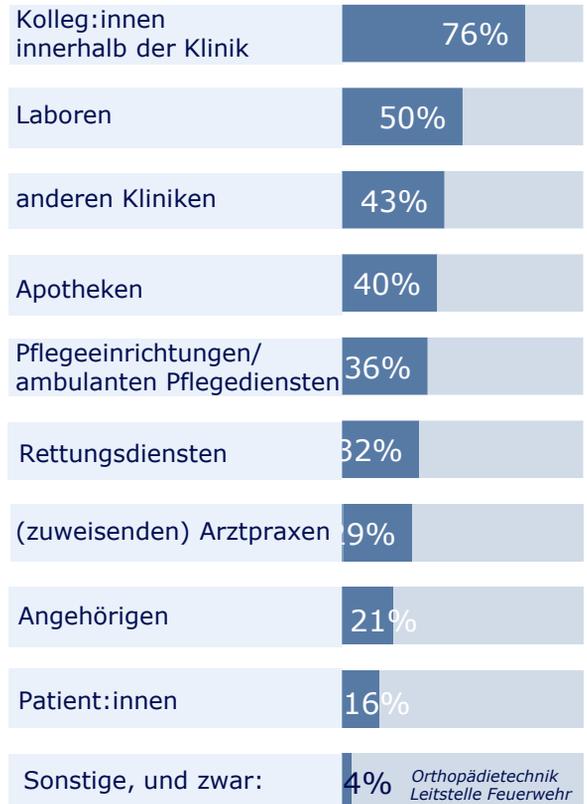
### Kommunikation/ Austausch mit...



### Ärzterschaft

gematik

### Kommunikation/ Austausch mit...



### Pflege

n=400 Ärzt:innen, n=200 Pflegekräfte

# Kommunikation via Messenger-App

Relevanz für Krankenhauspersonal  
und Bevölkerung



## TI-Messenger für die Bevölkerung

Digitale Kommunikation mit  
Arztpraxen, Apotheken & weiteren  
Gesundheitseinrichtungen  
neu gedacht

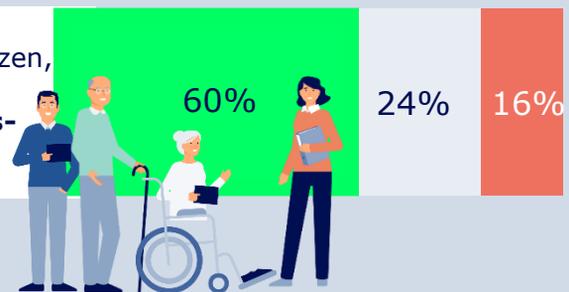
# Messenger für das Gesundheitswesen: Jung und Alt zeigen Interesse



„Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu?“

## Bevölkerung repräsentativ

Ich möchte gerne eine Messenger-App nutzen, um mit **Arztpraxen, Apotheken** und **anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen** kommunizieren zu können.



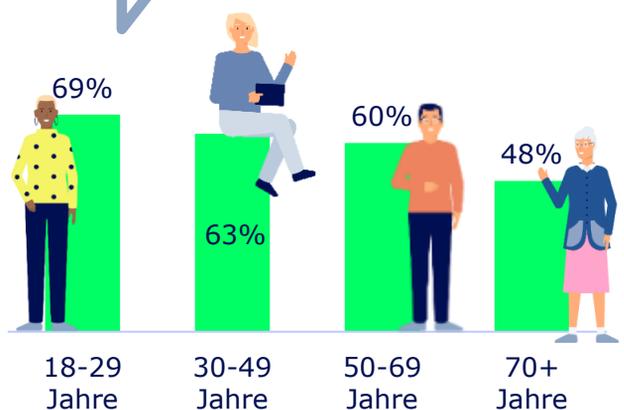
n=999 Bevölkerung repräsentativ

## 2.1 Relevanz eines *TI-Messenger* für die Bevölkerung

60% der repräsentativ befragten Bevölkerung möchte gerne eine Messenger-App nutzen, um mit Einrichtungen des Gesundheitswesens chatten zu können.

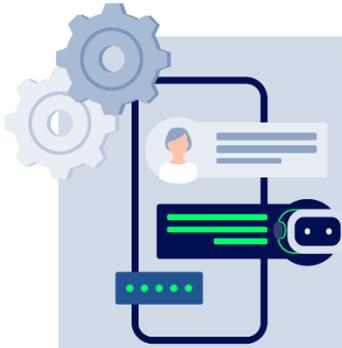
Erwartungsgemäß ist das Interesse an einer solchen App in jüngeren Altersgruppen höher. Jedoch gibt auch rund jede:r zweite Befragte über 70 Jahren an - unabhängig davon, ob in Besitz eines Smartphones oder nicht - eine Messenger-App für die schnelle Kommunikation mit Arztpraxen, Apotheken und weiteren Einrichtungen nutzen zu wollen.

„Ich möchte gerne eine Messenger-App nutzen, um mit Arztpraxen, Apotheken und anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen kommunizieren zu können.“



n=168 / 311 / 350 / 170 Bevölkerung repräsentativ

# Messenger-Apps als Entlastung für Pflege- und Familienangehörige



„Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu?“

## Eltern Minderjähriger

Ich möchte gerne eine solche Messenger-App **in Vertretung für minderjährige Kinder** nutzen.



63%

20%

17%

## Angehörige Pflegebedürftiger

Ich möchte gerne eine solche Messenger-App **in Vertretung für einen zu pflegende:n Angehörige:n** nutzen.



69%

17%

14%

n=158 Angehörige Minderjähriger, n=96 Angehörige Pflegebedürftiger

## 2.2 Nutzung eines *TI-Messenger* in Vertretung

Großes Interesse an einem Gesundheitsmessenger zeigt sich unter Angehörigen von pflegebedürftigen Personen. Gerade hier erhoffen sich die Befragten, den hohen regelmäßige Kommunikationsbedarf mit Arztpraxen, Krankenhäusern oder Pflegeeinrichtungen, schneller und effizienter über einen Messenger lösen zu können. Eine solche Messenger-App würde in diesem Fall stellvertretend für den zu pflegenden Angehörigen genutzt werden.

Rund zwei von drei Befragten mit minderjährigen Kindern würde gerne eine Messenger-App stellvertretend für ihre Kinder nutzen. Auch hier bietet ein Messenger für Eltern Möglichkeiten, schnell bei Kinderarztpraxen Termine zu vereinbaren, Folgebescheinigungen für Kinderkrankentage anzufordern oder in Apotheken im Vorfeld nach der Verfügbarkeit spezieller Medikamente für ihr Kind in bestimmten Dosierungen oder Geschmacksrichtungen anzufragen.

# Bedarf an Chat-Möglichkeit mit Praxen, Apotheken und Krankenversicherungen

## 2.3 Kommunikationsbedarf mit medizinischen Einrichtungen

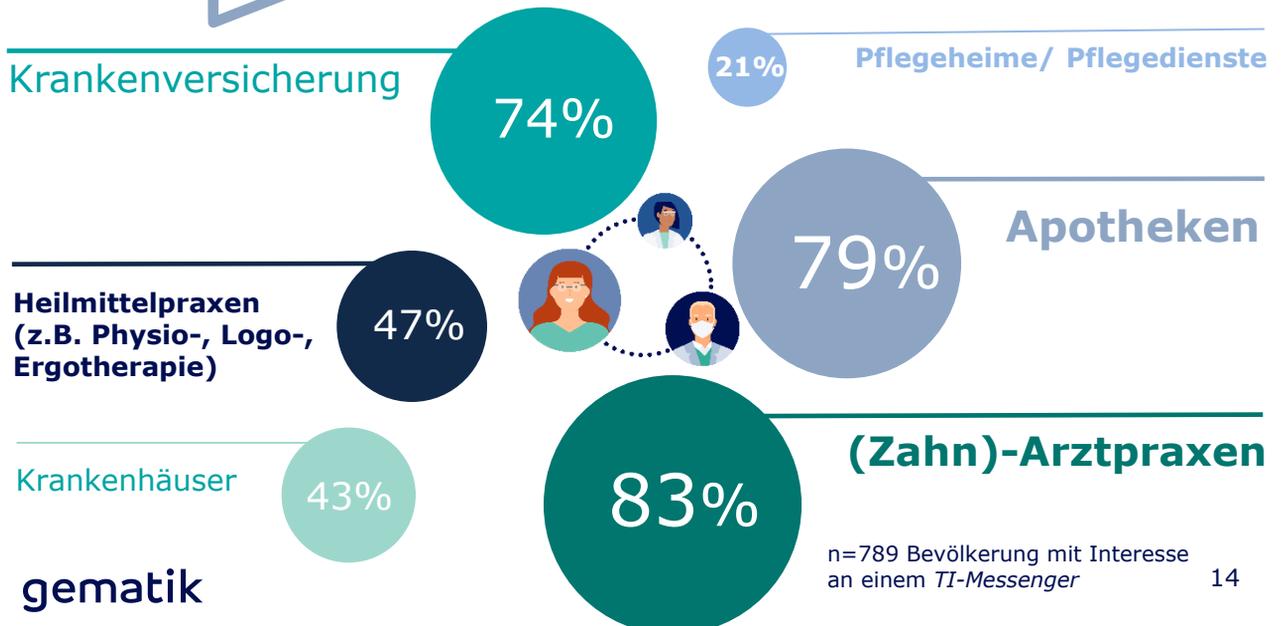
Die am häufigsten genannten Einrichtungen, mit denen die befragte Bevölkerung via Chat kommunizieren möchte, sind (Zahn)-Arztpraxen (83%), gefolgt von Apotheken (79%).

Ebenso zeigt sich ein starkes Interesse an der Kommunikation mit der eigenen Krankenversicherung: 74% der Teilnehmer:innen gaben an, dass sie gerne über einen sicheren Messenger mit ihrer Versicherung in Kontakt treten würden, um etwa Anfragen zu Leis-

tungen oder Abrechnungen zu klären.

Darüber hinaus wird auch die Kommunikation mit Heilmittel-erbringern wie Ergo- oder Physio-therapiepraxen von rund der Hälfte der Befragten positiv aufgenommen. Dies zeigt, dass der Wunsch nach einer flexiblen und schnellen digitalen Kommunikation über den klassischen ärztlichen Bereich hinausgeht und auch Thera-apeut:innen sowie andere Gesund-heitsdienstleister:innen umfasst.

„Mit welchen Einrichtungen möchten Sie gerne über eine solche sichere datenschutzkonforme Messenger-App kommunizieren?“



# Bevölkerung wünscht sich Messenger für Terminbuchungen & Praxischats

## 2.4 Anlässe und Themen

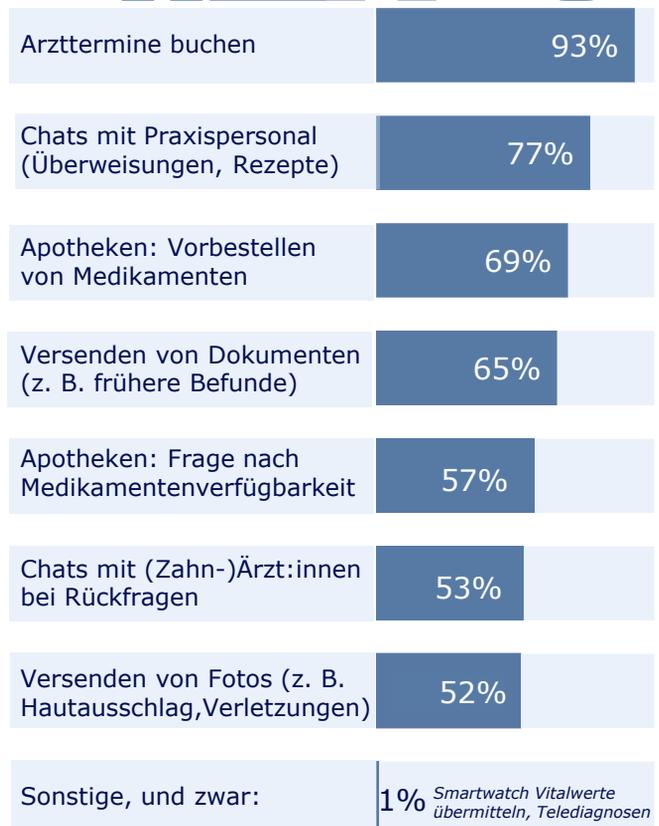
Die hohen Zustimmungswerte zeigen, dass eine sichere Messenger-App im Gesundheitswesen für eine Vielzahl von praktischen Funktionen gewünscht wird:

Mit 93% der Antworten liegt die Buchung von Arztterminen klar an erster Stelle. Direkte Chats mit Praxispersonal, wie etwa für Folgerezepte oder Überweisungen, sind mit 77% ebenfalls ein häufiger Wunsch. Dies unterstreicht den Bedarf der Patient:innen nach einer effizienten, direkten und schnellen Kommunikation mit dem Gesundheitspersonal, ohne lange Wartezeiten.

Das Vorbestellen von Medikamenten in Apotheken (69%) und die Anfrage nach der Verfügbarkeit von Medikamenten (57%) zeigen, dass Patient:innen auch im Bereich der Medikamentenversorgung auf digitale Lösungen setzen, um Laufwege und damit Zeit zu sparen – eine Funktion, die bereits schon heute in der gematik E-Rezept-App verfügbar ist.

Die Kommunikation via Chat bietet zudem neue Möglichkeiten wie das schnelle Versenden von Fotos. Auch diese Funktion findet jede:r zweite Befragte relevant.

„Für welche Funktionen würden Sie gerne eine solche Messenger-App nutzen?“



n=789 Bevölkerung mit Interesse an einem TI-Messenger

# Messenger-Kommunikation: Praxispersonal als zentrale Anlaufstelle

## 2.5 Chatkontakt in (Zahn-) Arztpraxen

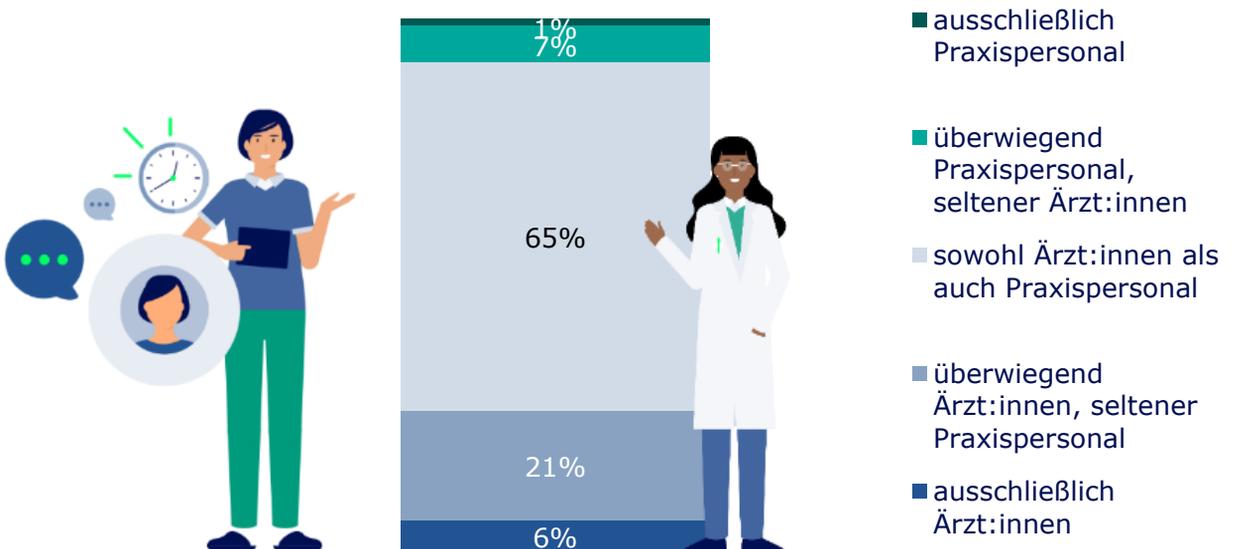
Die Umfrage zeigt, dass im Hinblick auf überwiegend organisatorische Themen, die Mehrheit der Befragten bei typischen Fragen an eine (Zahn-)Arztpraxis vor allem das Praxispersonal als Ansprechpartner sieht. Nur 6% geben an, dass ihre Fragen ausschließlich von Ärzt:innen beantwortet werden könnten.

Das widerlegt die oft geäußerte Sorge der Ärzteschaft, dass die

Einführung von Messengerdiensten sie zusätzlich belasten könnte.

Die Daten verdeutlichen, dass ein Großteil der typischen Patient:innenanfragen auch vom Praxispersonal bearbeitet werden kann. Dies unterstreicht das Potenzial einer sinnvollen Aufgabenverteilung innerhalb des Praxisteam und eröffnet zugleich neue Möglichkeiten für eine effizientere Kommunikation.

**„Wenn Sie an übliche Fragen denken, die Sie an eine (Zahn-)Arztpraxis haben, wer könnte Ihnen Ihre Fragen am ehesten beantworten?“**



# Potentiale der Digitalisierung gemeinsam heben



## Einfacher Zugang sorgt für Akzeptanz

Messenger sind im Alltag der stationären Gesundheitsversorgung weit verbreitet. Der einfache Zugang erweist sich hierfür essenziell. Eine Nutzung privater Mobilgeräte – im Sinne „Bring Your Own Device“ - stößt bei Klinikpersonal auf hohe Akzeptanz.

## Effiziente Nutzung des Gesundheitssystems

Der TI-Messenger vereinfacht die Kommunikation mit medizinischen Einrichtungen. Das erhöht den Zugang zu medizinischer Versorgung und Leistungen des Gesundheitssystems; vor allem ältere Menschen, Chroniker:innen, Menschen, die Angehörige pflegen sowie die ländliche Versorgung würden von der Chat-Kommunikation mit Praxen besonders profitieren.

## TI-Messenger kann tradierte Abläufe verändern

Im Gesundheitswesen erlebt die Bevölkerung derzeit regelmäßig Medienbrüche - beispielsweise aufgrund der Zustellung von Formularen per Post. In Zukunft wünschen sich Jung und Alt einen rechtssicheren Austausch von Dokumenten über eine sichere Messenger-Lösung wie dem *TI-Messenger*.

## Aufklärung und proaktive Versorgungsangebote

Ein niedrighschwelliger Kommunikationskanal bietet Möglichkeiten, die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu fördern - beispielsweise durch individuelle Hinweise auf adäquate Versorgungsangebote oder Früherkennungs-Maßnahmen.



**gematik Insights**

# **Potentiale der Digitalisierung gemeinsam heben**

## **Impressum**

Herausgeber:

gematik GmbH  
Friedrichstraße 136  
10117 Berlin

Stand: Mai 2025

Zitation: von Broich-Oppert & Frank, T. (2025, Mai): Kommunikation via Messenger-Apps (gematik Insights, Ausgabe 4). Berlin: gematik GmbH. Abrufbar unter [https://www.gematik.de/media/gematik/Medien/Telematikinfrastruktur/TI-Atlas/gematik\\_insights\\_-\\_Kommunikation-via-Messengerapps.pdf](https://www.gematik.de/media/gematik/Medien/Telematikinfrastruktur/TI-Atlas/gematik_insights_-_Kommunikation-via-Messengerapps.pdf)

**gematik**