



# Vom Erstkontakt bis zum Behandlungsabschluss

Wie **intelligente Kommunikation** den Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessert





# Die Herausforderung: Kommunikation im Gesundheitswesen

Im Gesundheitswesen bricht die Erreichbarkeit meist nicht plötzlich und mit einem großen Knall zusammen. Es ist vielmehr ein schleichender Prozess: verpasste Anrufe, endlose Wiederholungen, unbeantwortete Rückfragen zu Terminen und verzögertes Follow-up. Medizinische Fachkräfte werden am Empfang mit Routineaufgaben blockiert, für die ihr wertvolles Expertenwissen eigentlich gar nicht nötig wäre.

Für die Patient:innen und ihre Familien hat das unmittelbar Folgen. Sie warten lange auf einfache Auskünfte, hängen in der Warteschleife fest, müssen verschiedenen Ansprechpartner:innen immer wieder dasselbe erzählen und beenden ein Telefonat oft mit mehr Fragen als Antworten. In der medizinischen Versorgung sind solche Reibungsverluste mehr als nur ein Ärgernis. Sie entscheiden maßgeblich über den Zugang zu Hilfe, das Vertrauen der Patient:innen und die gefühlte Qualität der Behandlung.

Nach außen hin treten Kliniken, Fachzentren, Pflegedienste oder technologische Anbieter als geschlossene Einheit auf. Wer dort anruft oder eine Nachricht schreibt, erwartet, dass sein Anliegen verstanden und ohne Reibungsverluste bearbeitet wird.

Doch intern zerfallen diese Anfragen oft augenblicklich in Einzelteile. Selbst hinter einem simplen Anruf verbirgt sich ein komplexes Geflecht aus Anmeldung, Terminplanung, Praxissoftware, Abteilungsvorgaben, Zuweisungslogik und verschiedenen Drittsystemen. Die Patient:innen bekommen davon nur die Symptome mit: Warteschleifen, Wiederholungen, ständiges Weiterverbinden oder das Versprechen, dass man „später zurückruft“.

Die Kluft zwischen der Erwartung der Patient:innen und der komplexen internen Realität ist der Punkt, an dem Kommunikation wirklich teuer wird. Sie kostet Zeit, weil hoch qualifiziertes Personal sich mit banalen Routinefragen beschäftigen muss. Sie kostet Kapazität, weil jeder verpasste Anruf einen verlorenen Termin oder eine verzögerte Koordination bedeuten kann. Und sie kostet Motivation, weil überlastete Teams ihre Energie für Verwaltung und ständige Unterbrechungen aufbrauchen, statt sich auf Aufgaben zu konzentrieren, die Urteilsvermögen, Empathie und Fachkenntnis erfordern.

**Die Hürden für Patient:innen entstehen oft schon vor der eigentlichen Behandlung.**

In vielen Einrichtungen bildet sich das erste operative Nadelöhr bereits bei der Kontaktaufnahme. Wenn die Flut an Routineanfragen den Empfang überrollt, werden aus einfachen Anliegen schnell Verzögerungen, die die gesamte Effizienz und am Ende auch die Zufriedenheit der Patient:innen untergraben.



Der operative Druck hinter der  
**Kommunikation im Gesundheitswesen**

**25%**

der Arbeitszeit von Pflegekräften entfallen auf administrative Tätigkeiten statt auf die Patientenversorgung.  
(Statista)

**15.5** Stunden

pro Woche verbringen Ärztinnen und Ärzte durchschnittlich mit Dokumentation und Verwaltungsaufgaben.  
(Forrester, Generative AI: What It Means For Clinicians, April 2024)

## Warum KI-Assistenten zum praktischen Helfer im Gesundheitswesen werden

Dank der enormen Fortschritte im Bereich von Conversational AI und Spracherkennung hat sich der Blick auf die Automatisierung im Gesundheitswesen grundlegend gewandelt. Die effektivsten Systeme sollen dabei weder Ärztinnen und Ärzte ersetzen noch die Medizin selbst automatisieren. Ihr Ziel ist es vielmehr, die kommunikativen und administrativen Aufgaben rund um die eigentliche Behandlung abzufangen: vom Erstkontakt über Routineauskünfte und das Terminmanagement bis hin zur strukturierten Aufnahme und zu einer reibungslosen Übergabe.

Das Entscheidende dabei ist, dass Gesundheitsorganisationen sich nicht mehr zwischen schnellen Teilerfolgen und einer mühsamen Kompletterneuerung entscheiden müssen. Intelligente Kommunikation setzt genau dort an, wo es am meisten brennt: beim ersten Kontaktpunkt. Von dieser Basis aus lassen sich die Lösungen schrittweise auf komplexe Workflows ausweiten: automatisierte Terminvergaben und Absagen, die Patientenaufnahme sowie Übergaben an Mitarbeitende mit allen relevanten Informationen.

Der wahre Gewinn ist dabei nicht bloß die Zeitersparnis. Es ist die Tatsache, dass das Personal deutlich weniger unerledigte Aufgaben zu bewältigen hat. Gleichzeitig sorgt der bessere Informationsfluss dafür, dass Patient:innen informiert sind und Angehörige sich ernst genommen fühlen. Moderne Automatisierung im Gesundheitswesen bedeutet nicht den riskanten Sprung ins kalte Wasser der Komplexität. Es ist der logische Weg von der sofortigen Entlastung hin zu einem rundum verlässlichen Service.

**Kommunikation — das ideale Sprungbrett  
für KI im Gesundheitswesen**

Bei den meisten erfolgreichen Projekten im medizinischen Sektor werden nicht die medizinischen Entscheidungen automatisiert. Stattdessen liegt der Fokus auf Kommunikation und Verwaltung. Dort, wo Anfragen sich ständig wiederholen und Prozesse klar strukturiert sind, entfaltet KI ihre größte Wirkung. Der operative Nutzen ist sofort messbar.



# Fünf Momente, in denen Kommunikation im Gesundheitswesen unnötig teuer wird

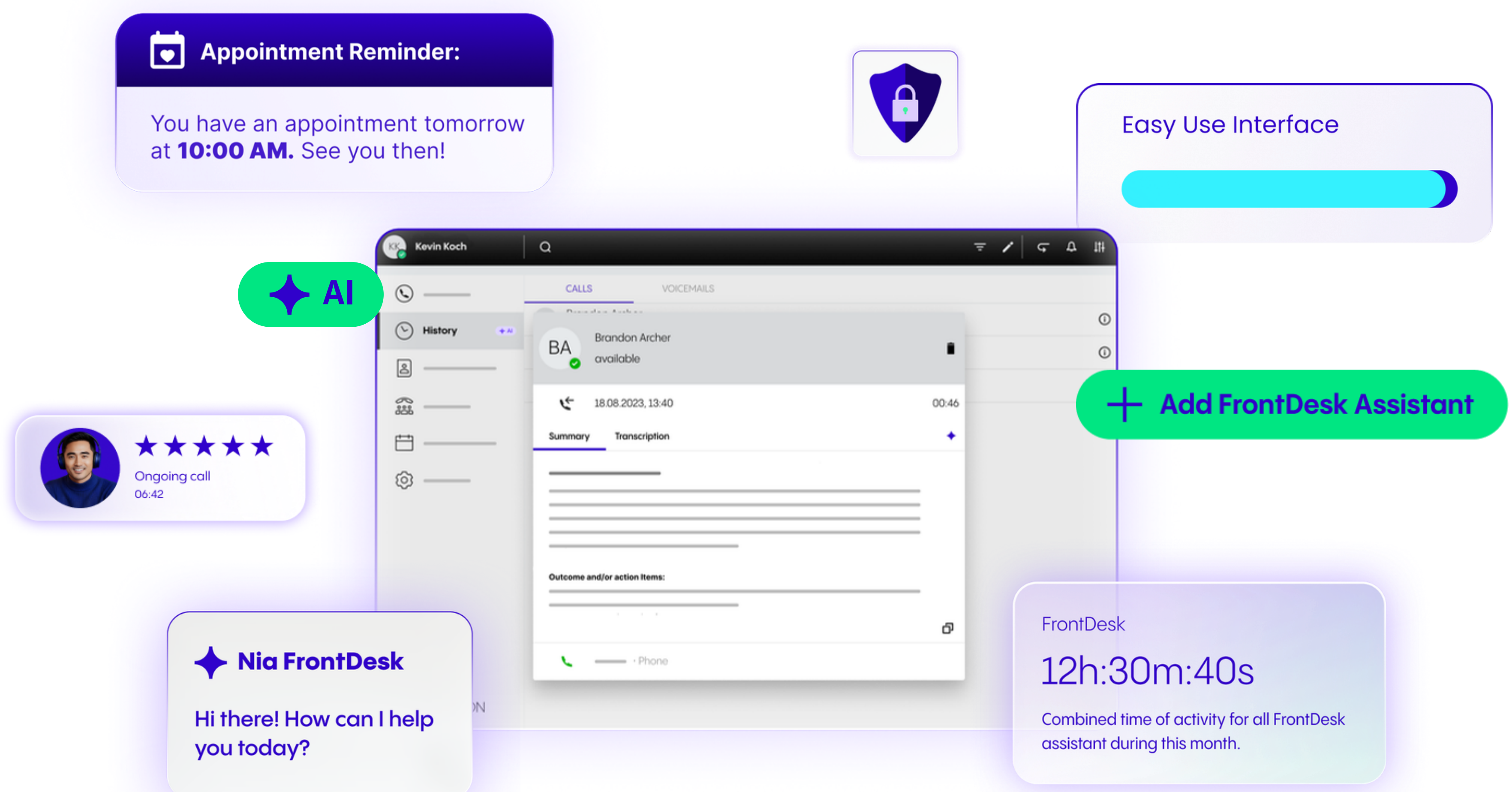
## 1. Wenn die Anmeldung zum Nadelöhr wird

Die ersten Anzeichen einer Überlastung zeigen sich meist schon, bevor die Behandlung überhaupt beginnt. Anrufer:innen fragen nach dem Weg, den Öffnungszeiten oder freien Terminen; sie wollen absagen, wissen, welche Unterlagen sie mitbringen müssen, oder suchen die richtige Abteilung. Diese Anliegen sind nicht allzu komplex und doch binden sie die Kapazitäten des Personals. Wenn dann mehrere Anfragen gleichzeitig eingehen, ist der Empfang kein Zugangsweg mehr, sondern nur noch eine Warteschleife.

### Ein typisches Szenario

An einem ganz normalen Montagmorgen gehen in der Telefonzentrale eines Krankenhauses bereits in der ersten Stunde Dutzende Anrufe ein. Die meisten davon sind reine Routine: Patient:innen erkundigen sich nach Terminen, dem Weg zur Klinik, benötigten Unterlagen oder möchten einen Termin verschieben. Jede Anfrage für sich genommen ist unkompliziert, aber in der Summe erzeugen sie permanente Unterbrechungen und enormen Druck auf das Team am Empfang.

An diesem Punkt können KI-Assistenten sofortigen Nutzen bringen. Sie beantworten Standardfragen, erkennen das eigentliche Anliegen, leiten Anrufende gezielt an die richtige Stelle weiter und unterstützen bei der Terminvergabe oder -absage – und das mit minimalem manuellen Aufwand. Das Ergebnis ist nicht nur eine schnellere Betreuung der Patient:innen, sondern auch deutlich weniger administrativer Aufwand bei jeder Interaktion.



## 2. Hoch qualifizierte Fachkräfte werden durch administrative Aufgaben gebunden

Einrichtungen im Gesundheitswesen kämpfen nicht nur mit dem Fachkräftemangel. Die wertvolle Zeit von Expert:innen wird für Aufgaben verwendet, die keine medizinische Qualifikation erfordern. Daher sollte Automatisierung als gezielte Entlastung des Personals verstanden werden und nicht als bloßer Ersatz für den Menschen. Werden Routinekommunikation und die Erfassung von Standardinformationen bereits im Vorfeld automatisiert, entfallen für das Personal zeitintensive Wiederholungen, manuelle Weiterleitungen und Mehrfacheingaben von Daten. So bleibt mehr Kapazität für jene Interaktionen, in denen klinische Präzision, menschliche Zuwendung und Empathie den entscheidenden Unterschied machen.

## 3. Verpasste Anfragen werden zur Kapazitätsbremse

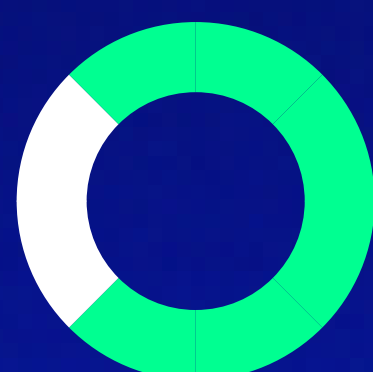
In vielen Gesundheitseinrichtungen ist eine mangelhafte Erreichbarkeit weit mehr als nur ein Defizit im Service. Sie ist ein direktes Risiko für die Kapazitätsplanung. Jedes Mal, wenn Anrufe ins Leere laufen, bleiben wertvolle Terminfenster ungenutzt. Werden Absagen nicht rechtzeitig erfasst oder die Nachsorge unzureichend koordiniert, sinken sowohl die Versorgungsqualität als auch die gesamte Effizienz. Hier liegt eine der größten Stärken von KI: Sie sichert die Prozesskette ab und sorgt dafür, dass die richtigen Patient:innen zum optimalen Zeitpunkt genau den Behandlungsplatz erhalten, den sie benötigen.



55+

Bei Anliegen rund um die Krankenversicherung greifen Erwachsene über 55 Jahren im Vergleich zu jüngeren Generationen häufiger zum Telefonhörer.

(Forrester, Overhaul Digital Billing And Payment Experiences To Improve Customer Experiences, October 2025)



60%+

der Kommunikation im Gesundheitswesen entfällt auf wiederkehrende administrative Anliegen, etwa zu Terminen, Rezepten, Testergebnissen oder Dokumenten.

(Statista)

## 4. Vertrauen als entscheidende Hürde für KI im Gesundheitswesen

Im Gesundheitssektor wird sich KI nicht allein durch Begeisterung durchsetzen. Sie wird erst dann akzeptiert, wenn das Einsatzmodell sicher, fundiert und rechtskonform ist. Der Umgang mit sensiblen Daten, eine strenge Auslegung von Compliance-Vorgaben und die berechtigzte Sorge vor Abhängigkeiten von außereuropäischen Anbietern prägen jede Kaufentscheidung. In der Praxis klingen viele Angebote auf dem Markt erst einmal regelkonform, greifen jedoch im Hintergrund auf Modellanbieter, Infrastrukturebenen oder Verarbeitungsketten zurück, die außerhalb des Kontrollbereichs liegen, den Gesundheitsorganisationen zwingend wahren müssen.

Genau an diesem Punkt schwindet das Vertrauen. Für den Einkauf in regulierten Bereichen stehen praktische Fragen im Vordergrund: Wo werden die Daten verarbeitet? Wer kontrolliert die gesamte Kette? Sind die Workflows auditable? Kann das Modell schrittweise eingeführt werden? Ein Hosting in Europa ist essenziell. Eine transparente Datenverarbeitung ebenfalls. Und die Option, in hybriden oder reinen On-Premises-Umgebungen zu arbeiten, ist besonders dann unverzichtbar, wenn interne Governance-Regeln ein Höchstmaß an Souveränität erfordern.

**In Europa bleiben Datenschutz und Datensicherheit die am häufigsten genannten Barrieren für die Einführung von KI. 22 % der Entscheidungsträger:innen stufen sie als ihr Hauptbedenken ein.**  
(Forrester, AI Adoption Across Regions, 2025, November 3, 2025 )

## **5. Wenn komplexe Integrationen zur Innovationsbremse werden**

Viele Teams im Gesundheitswesen wissen bereits genau, was sie automatisieren möchten. Die Frage ist jedoch, ob die bestehenden Systeme und Drittanbieter eine reibungslose Automatisierung überhaupt zulassen. Terminkalender, Praxissoftware, Klinikplattformen und spezialisierte Fachanwendungen lassen sich oft nur schwer verknüpfen. Ein Anwendungsfall, der im Frontend simpel erscheint, kann im Backend langsam und kostspielig werden, weil jeder Datenaustausch von einem anderen Anbieter, einer weiteren Schnittstelle oder neuen Freigabeprozessen abhängt.

Deshalb ist im Gesundheitswesen ein progressiver Ansatz sinnvoller als eine Alles-oder-nichts-Strategie. KI-Assistenten können bereits einen sofortigen Mehrwert bieten, noch bevor die vollständige Integration abgeschlossen ist, indem sie die Beantwortung von Fragen, die Absichtserkennung und die Weiterleitung an der Kommunikationsschnittstelle optimieren. Ihre volle Stärke entfalten sie, wenn im Laufe der Zeit modulare Workflow-Automatisierungen und strukturierte Integrationen hinzukommen.

### **Automatisierung als kontinuierlicher Prozess**

Erfolgreiche Organisationen versuchen nicht, vom ersten Tag an eine Vollautomatisierung zu erzwingen. Sie beginnen mit der Optimierung der Kommunikation und erweitern sie schrittweise um die strukturierte Patientenaufnahme und Workflow-Automatisierung, sobald die Integrationsmöglichkeiten und Governance-Strukturen bereit sind.

## **Wo das Modell im Gesundheitswesen den größten Nutzen stiftet**

Die operative Logik ist im gesamten Sektor dieselbe, doch der ideale Startpunkt unterscheidet sich je nach Organisationstyp. Wer im Dialog mit dem Einkauf überzeugen will, muss diese Unterschiede gezielt adressieren.

## Klinikverbünde und Trägergesellschaften

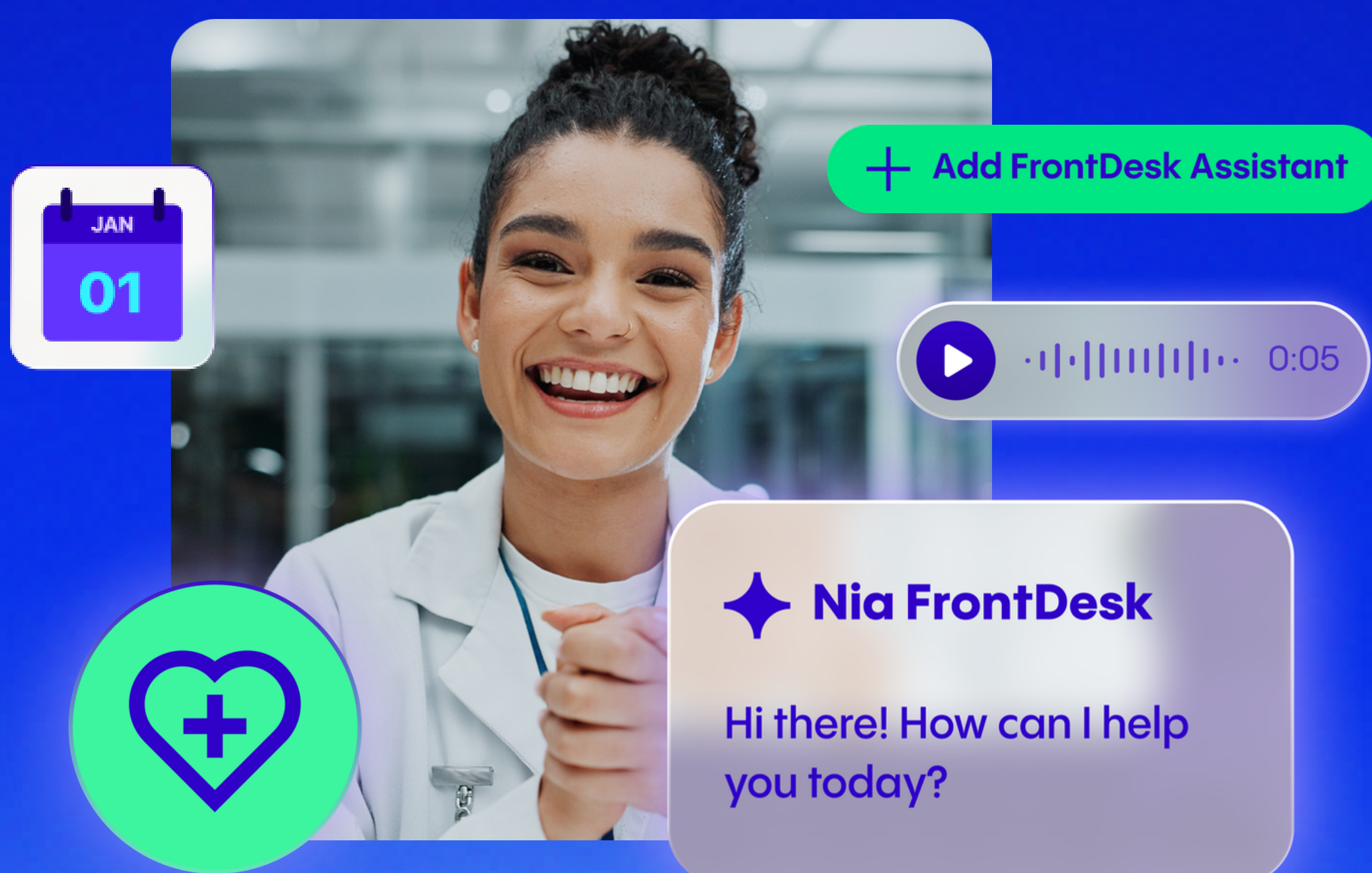
Klinikverbünde bieten ideale Voraussetzungen für intelligente Kommunikation, da sie Größe, repetitive Abläufe und einen hohen gemeinsamen Leidensdruck teilen. Während ein einzelner Standort die Problematik zwar spürt, aber oft Schwierigkeiten hat, ein umfangreiches Projekt allein zu rechtfertigen, erlebt ein Verbund denselben kommunikativen Stress an vielen Stellen gleichzeitig. Die Implementierung kann so auf eine deutlich breitere Basis verteilt werden. Das macht es einfacher, die zentrale Rufnummer, das Routing sowie Termin- und Aufnahmeprozesse dort zu standardisieren, wo sie einerseits ähnlich genug für eine Skalierung und andererseits kritisch genug für eine Automatisierung sind.

## Health-Tech-Anbieter

Health-Tech-Unternehmen erbringen zwar keine direkten medizinischen Leistungen, doch in ihrer Kommunikation geht es oft um sensible oder medizinnahe Inhalte. Sie benötigen eine Automatisierung, die nachvollziehbar, sicher steuerbar und nahtlos in bestehende Systeme integrierbar ist. Die zentrale Botschaft für diese Zielgruppe: Interaktionen dürfen keine isolierten Servicemomente bleiben. Sie müssen sich zu strukturierten, lückenlos nachverfolgbaren Prozessen entwickeln, die mitwachsen können, ohne das Vertrauen der Nutzer:innen zu gefährden.

## Kleinere Einrichtungen, Facharztnetzwerke und Pflegeeinrichtungen

Kleinere Organisationen leiden unter denselben Kommunikationshürden wie die großen, können jedoch oft nicht das gleiche Budget oder den gleichen Implementierungsaufwand aufbringen. Das macht sie keineswegs ungeeignet für KI-Lösungen. Es bedeutet lediglich, dass man an der richtigen Stelle ansetzen muss: bei der Entlastung des Empfangs, besseren Antworten auf Standardfragen und der Unterstützung bei Terminanfragen. Komplexere Workflows folgen erst dann, wenn sich der operative Nutzen in der Praxis bewährt hat.



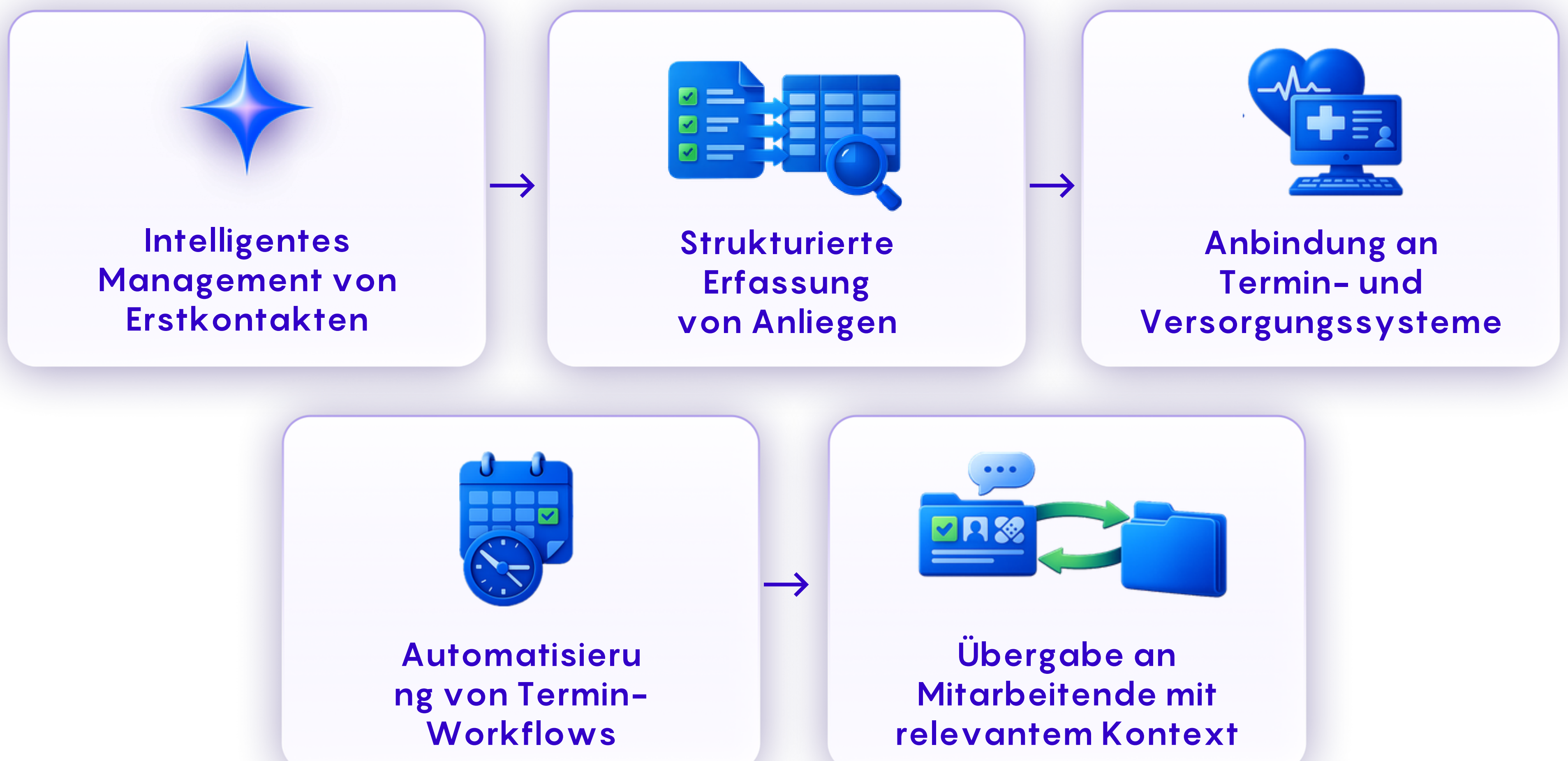
# Warum Praxistauglichkeit ebenso wichtig ist wie Visionen

**Mehr als 20 Organisationen im Gesundheitswesen vertrauen bereits heute auf die intelligenten Kommunikationslösungen von NFON.**

Die Verantwortlichen für den Einkauf im Gesundheitswesen suchen keine Visionen, die zu abstrakt sind. Sie suchen Lösungen, die sich kontrollieren lassen und in der Praxis erprobt sind. Genau deshalb sind eine stufenweise Einführung, ein transparentes Datenmanagement und echte Belege für den operativen Nutzen in diesem Markt so entscheidend. Sie nehmen den Verantwortlichen die Sorge, mit der Automatisierung eine zusätzliche operative Baustelle zu eröffnen, wenn man eigentlich eine andere schließen wollte.

Nachweise verändern die Qualität des Dialogs grundlegend. Anstatt darüber zu debattieren, ob ein Modell im Gesundheitswesen überhaupt funktionieren kann, rücken die wesentlichen Fragen in den Fokus: Wo fangen wir an? Wie steuern wir den Prozess? In welchem Ausmaß soll die Lösung in die eigene Systemumgebung integriert werden?

## Wie eine moderne Kommunikationsebene im Gesundheitswesen aussehen kann





# Vom Kommunikationsmanagement zum digitalen Behandlungspfad

Organisationen im Gesundheitswesen vollziehen den Sprung von manuellen Prozessen zur Vollautomatisierung selten in einem einzigen Schritt. Stattdessen entwickeln sie sich stufenweise weiter, während die Kommunikation, die Workflows und die Systemintegration an Reife gewinnen. Zu Beginn steht das Ziel, Anfragen schlichtweg verlässlicher zu erfassen. Später verschiebt sich der Fokus darauf, diese Anliegen zu strukturieren und die Kommunikation direkt mit den operativen Systemen zu verknüpfen. Schließlich wird die Kommunikation zum Bestandteil eines koordinierten Service-Workflows, in dem Patienten Anfragen vom Erstkontakt bis zur Lösung konsistent bearbeitet werden. Diese Entwicklung lässt sich als Reifegradmodell für die Kommunikation verstehen.

## Das Reifegradmodell für Kommunikation im Gesundheitswesen

Wie Organisationen den Schritt von reaktiver Kommunikation zu intelligenten Behandlungspfaden machen:

| Stufe                            | Kommunikationsmodell                                               | Operative Realität                                                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Reaktiver Zugang              | Anrufe werden vom Empfang manuell bearbeitet.                      | Hohes Anrufaufkommen, viele verpasste Anrufe, ständige Wiederholungen identischer Erklärungen |
| 2. Unterstützter Zugang          | KI beantwortet häufige Fragen und übernimmt das Routing.           | Schnellere Reaktionszeiten, spürbare Entlastung des Personals am Empfang                      |
| 3. Strukturierte Anfragen        | KI erfasst Informationen und Anliegen.                             | Terminanfragen, Datenerfassung, Vorbereitung von Behandlungsfällen                            |
| 4. Workflow-Integration          | KI ist direkt mit Terminplanern und operativen Systemen verknüpft. | Automatisierung von Buchungen, Absagen und Follow-ups                                         |
| 5. Intelligente Behandlungspfade | Kommunikation ist integraler Bestandteil koordinierter Workflows.  | Durchgängige Begleitung der Patient:innen mit umfassender Informationsübergabe                |

In regulierten Branchen stellt sich selten die Frage, ob eine Automatisierung technisch machbar ist. Die entscheidende Frage ist vielmehr, ob sie so implementiert werden kann, dass sie den strengen Anforderungen an Governance, Compliance und operative Zuverlässigkeit entspricht.



# Warum NFON der richtige Partner für die Kommunikation im Gesundheitswesen ist

NFON verfolgt das Ziel, intelligente Kommunikationslösungen so in das Gesundheitswesen zu integrieren, dass sie genau die Prioritäten unterstützen, die in diesem Sektor zählen: operative Entlastung, schrittweise Einführung und Wahrung des Vertrauens in sensiblen Umgebungen.

Dieses Vertrauen ist die Grundvoraussetzung, denn der Einkauf im Gesundheitswesen setzt neue KI-Funktionen nicht allein aufgrund von Versprechen ein. Die Verantwortlichen müssen sicher sein, dass der Anbieter in einem hochgradig regulierten Umfeld, in dem Servicekontinuität, Datenschutz und Governance geschäftskritisch sind, absolut verlässlich agiert. NFON untermauert diese Glaubwürdigkeit bereits heute sektorweit: Über 20 Organisationen im Gesundheitswesen nutzen unsere intelligenten Kommunikationslösungen und erzielen damit bereits reale, messbare Ergebnisse. In einem Markt, in dem Vertrauen über den Einsatz neuer Tools entscheidet, ist dieser Praxisbeleg ein entscheidendes Argument.

Die Chance beginnt auf der Kommunikationsebene. KI-Assistenten übernehmen die Beantwortung häufiger Fragen, steuern Terminanfragen oder Absagen, erfassen strukturierte Aufnahmedaten und leiten Anliegen inklusive des relevanten Kontexts an das richtige Team weiter. So wird der Druck auf den Empfang sofort reduziert, ohne die Organisation zu einer riskanten Komplettumstellung zu zwingen.

Ausgehend von dieser Basis kann das Modell mit der Zeit erweitert werden. Eine strukturierte Patientenaufnahme, eine verbesserte Informationserfassung, die Unterstützung von Workflows sowie umfassende Übergaben an das medizinische Personal werden in dem Maße möglich, in dem die Prozessbereitschaft und der Reifegrad der Integration zunehmen.

**Die Relevanz dieser Technologie im Gesundheitswesen erschöpft sich nicht im Versprechen der Automatisierung. Es geht vielmehr darum, den Service in Momenten, die für Patient:innen und Angehörige oft belastend sind, ruhiger, klarer und verlässlicher zu gestalten. In diesem Sinne geht es bei der intelligenten Kommunikation nicht nur um Effizienzsteigerungen, sondern vor allem um die Entwicklungsmöglichkeiten in der Behandlung.**

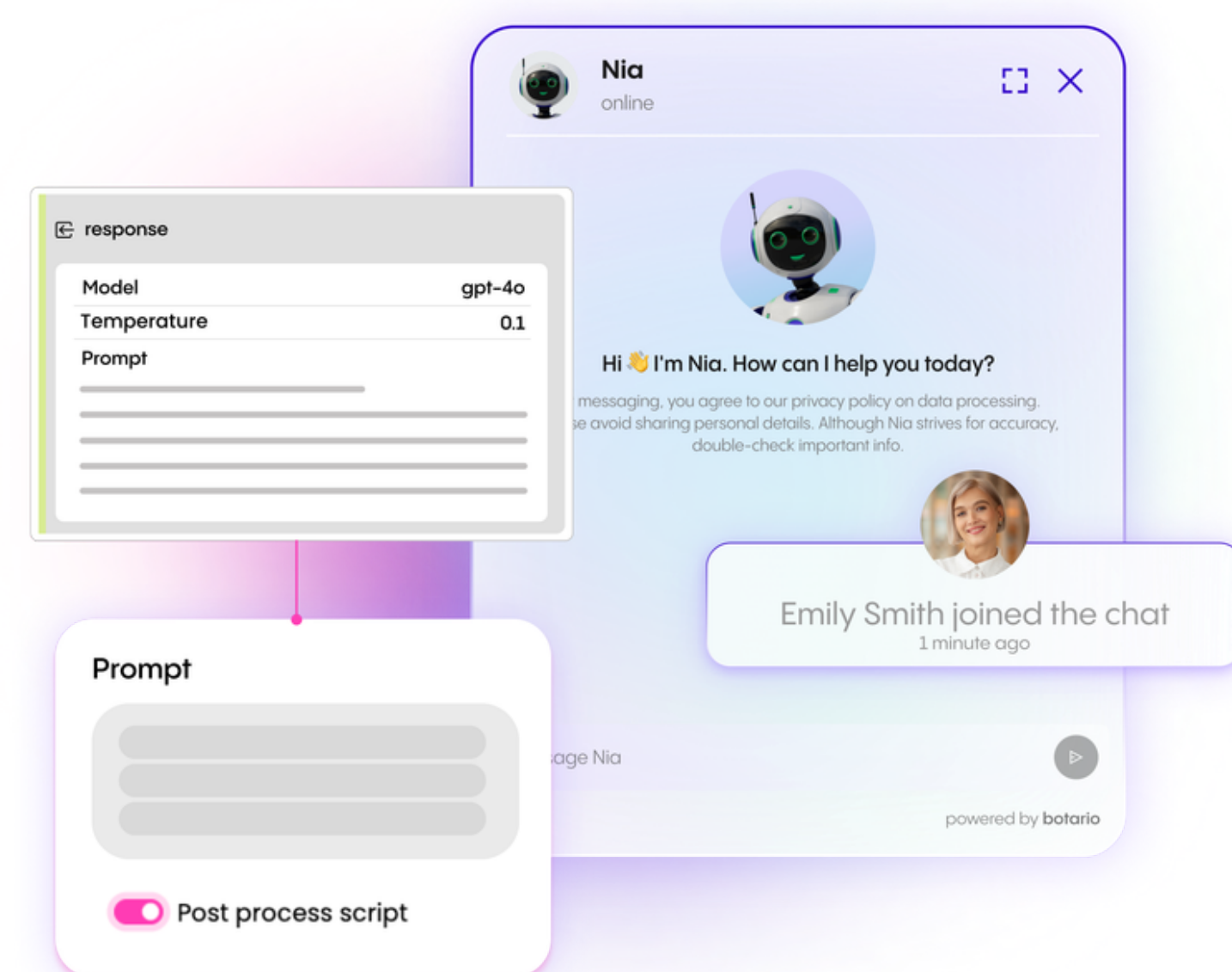
NFON bietet einen praktischen Weg nach vorn. Wir beginnen dort, wo der Kommunikationsdruck am sichtbarsten ist, verbessern die erste Zugangsebene und expandieren erst dann, wenn Prozesse, Governance und operative Logik bereit für den nächsten Schritt sind.

# Wie eine optimierte Kommunikation in der Praxis aussehen kann

Eine starke KI-Strategie für das Gesundheitswesen beschränkt sich nicht auf eine bloße Liste technischer Funktionen, sondern definiert ein klares operatives Ziel. Die Vision ist keine Einrichtung, die mit weniger Personal auskommt. Es ist vielmehr eine Organisation, in der der Erstkontakt Ruhe ausstrahlt, in der Routineanfragen frühzeitig abgefangen werden und Patienten Anliegen bereits strukturiert eingehen. So können sich die Fachkräfte auf jene Fälle konzentrieren, die ihre volle Expertise erfordern.

In diesem Szenario wird die Patientenversorgung bereits an der Oberfläche verbessert: Die zentrale Rufnummer ist sofort erreichbar. Standardfragen werden direkt beantwortet. Anrufende gelangen schneller zum richtigen Kontakt. Routineabläufe wie Terminbuchungen binden nicht länger unverhältnismäßig viel Zeit des Personals.

Doch der entscheidende Mehrwert entsteht oft hinter den Kulissen. Hier werden Gespräche direkt zu Workflows, Daten werden bereits vor der Übergabe erfasst und einfache Anfragen werden zu bearbeitbaren Vorgängen. In einem sensiblen Umfeld bleibt dabei die notwendige Kontrolle jederzeit gewahrt.



Das ist der Kern der Geschichte, die es im Gesundheitswesen zu erzählen gilt: den Zugang erleichtern, Workflows effizienter gestalten und auf jeder Stufe des Behandlungspfades Vertrauen aufbauen.

## Ein praktikabler Weg für die Kommunikation im Gesundheitswesen

Das Gesundheitswesen steht heute von allen Seiten unter Druck: administrative Last, Fachkräftemangel, steigende Patientenerwartungen, finanzieller Druck und eine berechtigte Vorsicht bei Compliance-Themen. Die Organisationen, die diese Herausforderungen am besten meistern, werden nicht jene sein, die dem lautesten KI-Hype folgen. Es werden jene sein, die Automatisierung genau dort einsetzen, wo kommunikative Reibungsverluste repetitiv, messbar und kostspielig sind. NFON bietet hierfür einen pragmatischen Ansatz. Er beginnt auf der Kommunikationsebene, um den Empfang zu entlasten, und wird dann schrittweise auf die Workflows erweitert, wo eine bessere Ausführung einen umfassenden operativen Nutzen bietet. In einem Sektor, in dem Vertrauen die Voraussetzung für Skalierung ist, sind Governance-Bereitschaft, eine schrittweise Implementierung und ein kontrolliertes Einführungsmodell entscheidend. Richtig eingesetzt wird KI so weder zum Gimmick noch zum riskanten Experiment. Sie wird zu einem wertvollen Werkzeug, mit dem die Zeit des Personals geschützt, der Zugang für Patienten verbessert und die Kommunikation im Gesundheitswesen modernisiert werden kann, ohne dabei Kompromisse beim Vertrauen einzugehen.