



# KOINNO-Praxisbeispiel

Innovatives Projekt aus der öffentlichen Beschaffung

ANBIETER

150

Gesundheitswesen



©iStock Olga Demina

## Online-Sprechstunde für die digitale Beratungsstelle „Sexuelle Gesundheit“ des Gesundheitsamtes des Kreises Recklinghausen

### Ausgangssituation

Das Essener Unternehmen Zava Sprechstunde Online GmbH bietet seit 2017 als einer der ersten Anbieter im deutschen Gesundheitswesen einen zertifizierten Videodienst an, über den monatlich mehr als 50.000 Sitzungen stattfinden. Durch die Zertifizierung und die Listung bei Kassenärztlichen Bundesvereinigungen (KBV und KZBV) sowie dem Spitzenverband Bund der Krankenkassen (GKV) kann der Videodienst auch für gesetzlich Versicherte eingesetzt werden. Das Unternehmen bietet neben klassischen SaaS-Lösungen für Leistungserbringende auch B2B-Schnittstellen an. Diese ermöglichen zertifizierte Videokommunikation in Anwendungen wie Online-Terminkalendern, Praxisverwaltungssystemen und Apps.

Online-Sprechstunden haben sich im deutschen Gesundheitswesen zunehmend etabliert. Im Sommer 2024 rief das Gesundheitsamt des Kreises Recklinghausen die digitale Beratungsstelle „Sexuelle Gesundheit“ ins Leben, für die das Unternehmen die Videosprechstunde und das entsprechende Online-Buchungsportal umsetzt.

### Projektziele

Die digitale Beratungsstelle „Sexuelle Gesundheit“ sollte eine niederschwellige, anonyme und fachlich kompetente Beratung bieten. Mit der Implementierung einer Videosprechstunde wird der Zugang zu Beratungsleistungen vereinfacht und gleichzeitig die Hemmschwelle für ratsuchende Bürgerinnen und Bürger gesenkt. Durch die Reduktion von Barrieren wie geografische Entfernung oder Stigmatisierung sollte der Zugang zum Beratungsangebot verbessert werden. Der Einsatz digitaler Technologien sollte zudem zur Optimierung und Entlastung der Gesundheitsversorgung beitragen. Mit der digitalen Beratungsstelle hat das Unternehmen einen bereits etablierten technischen Ablauf in das öffentliche Gesundheitswesen der Stadt Recklinghausen integriert. Das Projekt kann als Referenz für weitere Projekte im öffentlichen Sektor genutzt werden und bei der Verantwortung der Gesundheitsämter im Bereich Infektionsschutz und Aufklärung unterstützen.

## Vorgehensweise

Die Videosprechstunde wurde durch die Einbindung der zertifizierten und datenschutzkonformen Online-Plattform Zava Sprechstunde Online realisiert. Die Umsetzung erfolgte in enger Abstimmung mit dem Kreis Recklinghausen. Zentrale Grundlage war eine gemeinsame Bedarfsanalyse, in der Anforderungen an Funktionalität, Datenschutz, Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit definiert wurden. Die bestehende Plattform von Zava wurde daraufhin angepasst und in die kommunalen Abläufe integriert. Dabei zeigte sich, dass eine enge Zusammenarbeit zwischen Anbieter und öffentlicher Verwaltung entscheidend ist, insbesondere bei der Abstimmung technischer Schnittstellen, der Schulung von Mitarbeitenden und der Entwicklung geeigneter Kommunikationsstrategien. Die Beratungsstelle wurde so konzipiert, dass sie ohne Registrierung oder zusätzliche Software nutzbar ist. Nutzerinnen und Nutzer können über eine sichere Verbindung mit geschultem Fachpersonal des Gesundheitsamtes in Kontakt treten. Die Beratung erfolgt kostenfrei und anonym. Öffentlichkeitsarbeit und Kooperationen mit lokalen Einrichtungen unterstützten die Einführung.

## Hürden bei der Umsetzung

Zu Beginn gab es technische Hürden und Fragen zur sicheren Nutzung, die durch enge Zusammenarbeit und Abstimmungen mit der kommunalen IT, klare Kommunikation und praktische Schulungen gelöst werden konnten.

Im Fokus standen hier Fragen zum Datenschutz, aber auch zur eingesetzten Hardware. Zusätzlich musste die Zielgruppe an das neue Format herangeführt und das Angebot bekannt gemacht werden. Durch gezielte Aufklärungskampagnen und Kooperationen mit lokalen Institutionen ließ sich die Reichweite der Beratungsstelle steigern.

Auch im öffentlichen Gesundheitswesen allgemein existieren zurzeit Herausforderungen auf verschiedenen Ebenen, die bei der Umsetzung neuer Projekte bedacht werden müssen. Dazu zählen zum Teil unklare Finanzierungen für Digitalisierungsprojekte sowie

begrenzte personelle Kapazitäten in den Häusern. Die Mitarbeitenden in den Gesundheitsämtern sind i.d.R. ausgelastet und damit selten bereit, zusätzlich Aufgaben im Projektmanagement zu übernehmen.

## Fazit

Die digitale Beratungsstelle „Sexuelle Gesundheit“ hat sich inzwischen als Unterstützungsangebot im Kreis Recklinghausen etabliert. Die kontinuierliche Optimierung des Systems und die Erweiterung des Angebots um andere Beratungsthemen sind angestrebt, um noch mehr Menschen einen sicheren und bequemen Zugang zu wichtigen Gesundheitsinformationen zu ermöglichen.

Durch Referenzprojekte wie zum Beispiel mit dem Gesundheitsamt des Kreises Recklinghausen entstanden bereits weitere Projekte an Rhein und Ruhr. Die Nachfrage ist groß, da mit geringem Aufwand eine hohe Sichtbarkeit sowie ein niederschwelliger Zugang zu Beratungsleistungen des öffentlichen Dienstes für Bürgerinnen und Bürger erreicht wird und zeitgleich Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes abgebildet werden.



Tim Schneider, Geschäftsführer

Stand: Juli 2025

## Impressum

Herausgeber:  
Bundesministerium  
für Wirtschaft und  
Energie (BMWE)  
10115 Berlin  
www.bmwk.de

Redaktion:  
Bundesverband Materialwirtschaft,  
Einkauf und Logistik e.V. (BME)  
Frankfurter Straße 27  
D-65760 Eschborn  
www.bme.de

Bildnachweis:  
©ZAVA Sprechstunde  
Online GmbH

Umsetzung:  
www.frischeminze.com

## Ansprechpartner und Kontakt

Zava Sprechstunde Online GmbH, Im Teelbruch 118, 45219 Essen  
Tim Schneider, Geschäftsführer  
Tel.: 02054 / 9449940  
E-Mail: info@sprechstunde.online  
<https://sprechstunde.online/>  
LinkedIn

Weitere Praxisbeispiele unter: [www.koinno-bmwk.de](http://www.koinno-bmwk.de)