



## **Bei der Online-Videosprechstunde trifft eine innovatives Kommunikationsform auf alte ärztliche Fehler im Patientengespräch**

Von *IFABS*

Erstellt am 15 Feb 2017 - 07:32

Die Anforderungen an die technischen Voraussetzungen zur Durchführung von Online-Videosprechstunden sind gering. Dennoch funktioniert sie nicht optimal, denn Ärzte setzen ihre Kommunikationsfehler aus den persönlichen Gesprächen fort.

Die Technik ist nur so gut wie ihr Anwender

Von vielen Praxisbesucherin und den Befürwortern im medizinischen Bereich wird die Online-Videosprechstunde als ein wichtiger, notwendiger und nutzbringender Fortschritt in der Entwicklung der Arzt-Patienten-Kommunikation betrachtet. Doch so modern und innovativ das Medium ist, so alt und hergebracht sind die Fehler, die niedergelassene Ärzte bei seiner Anwendung begehen. Das zeigen Zufriedenheits-Befragungen von Patienten, die an Online-Sprechstunden bereits teilgenommen haben.

Als Defizite werden hierbei vor allem genannt:

- (1) eine stark ausgeprägte Monologisierung, die eine Gesprächsatmosphäre gar nicht erst aufkommen lässt,
- (2) sehr schnelle Sprechgeschwindigkeit, mit z. T. undeutlicher Aussprache
- (3) lange und verschachtelte Satzbildung,
- (4) die Verwendung medizinischer Fremdwörter ohne nachfolgende Übersetzung,
- (5) ein durch Anordnungen geprägter Sprachstil („:Sie müssen...!“),
- (6) Erklärungen nach dem Twitter-Prinzip, die mehr Fragen aufwerfen als sie beantworten,
- (7) Hören statt zuhören: die Patienten werden bei Antworten, Erklärungen und Schilderungen unterbrochen,
- (8) Verwerfen der Patientenmeinungen und Abblocken der Argumente.

Auch andere Digital-Bereiche sind betroffen

Auf das gleiche Phänomen trifft man bei der Online-Terminvereinbarung: eine einfach und reibungslos funktionierende Technik führt in eine unzureichend organisierte analoge Realität. Und auch der elektronischen Arztbrief passt in den Rahmen: zwar ändern sich Form und Geschwindigkeit der Informations-Übertragung, der oft viel zu späte Bereitstellungs-Zeitpunkt und Inhalte, die dem Anwender nur einen geringen Nutzen bieten, bestehen jedoch aus der bisherigen Zusammenarbeit fort.

Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema:

Tipps für die erfolgreiche Patienten-Kommunikation in Online-Videosprechstunden. Zur Inhalts-Übersicht des E-Books und zum PDF-Download: <http://bit.ly/2l6W0xY> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:59):** <http://medkom24.eu/node/22119>

**Links:**

[1] <http://bit.ly/2l6W0xY>