



Der Arztbrief in der Facharzt-Zuweiser-Kooperation: Die Digitalisierung ändert nichts an den bestehenden Problemen

Von *IFABS*

Erstellt am 9 Aug 2017 - 06:47

Quelle: <http://ow.ly/njZb30egV1E> [1]

Auch die Kooperation von niedergelassenen Spezialisten mit ihren zuweisenden Hausärzten kann durch erste digitale Lösungen unterstützt und gefördert werden. Doch der Nutzen ist – wie das Beispiel „Arztbrief“ zeigt – bislang gering, da die Beziehungs-Grundlagen nicht verändert werden.

Licht und Schatten

Für die Kommunikation und den Informations-Austausch zwischen niedergelassenen Spezialisten und ihren ambulanten Kooperationspartnern steht bereits heute eine Reihe von technischen Möglichkeiten zur Verfügung, um die Prozesse zu beschleunigen. Ein Beispiel ist der elektronische Arztbrief. Neben dem genannten praktischen Nutzen ergeben sich auch betriebswirtschaftliche Vorteile in Form von Zeit-, Material- und Versandkosten-Einsparungen.

Der Nutzen greift nicht

In der Gesamtheit könnte hierdurch der in Zuweiser-Befragungen ermittelte Cooperation Management Quality Score (CMQS), das Verhältnis aus der Zuweiser-Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit und den Anforderungen – deutlich verbessert werden, denn er liegt derzeit bei durchschnittlich nur 47,2% (Optimum: 100%). Doch für viele niedergelassene Zuweiser ändert die Digitalisierung nichts an den beiden Haupt-Kritikpunkten, die sie mit den Befund-Berichten der Spezialisten generell verbinden:

(1) Inhalte

Hausärzte bemängeln zum einen die Informationen der Briefe. Sie sind entweder zu knapp gehalten oder zu ausufernd und in beiden Formen zu wenig auf den praktischen Bedarf der Hausärzte ausgerichtet. Der CMQS für das Merkmal „Relevanz der Inhalte“ beträgt lediglich 28,6% (Optimum: 100%). Das verwundert nicht, denn

- es gibt kaum medizinische Spezialisten, die sich hinsichtlich der Brief-Inhalte mit ihren Kooperationspartnern abstimmen (bislang etwa 35% der Fachärzte) und
- die telefonische Erreichbarkeit der Fachärzte ist ebenfalls sehr schlecht, so dass Nachfragen nur schwer direkt klärbar sind.

(2) Wartezeit

Ein zweiter Kritikpunkt ist der Zeitpunkt der Informations-Bereitstellung. Oftmals – so berichten die hausärztlich tätigen Mediziner – müssen sie Wochen auf die Rückmeldungen der behandelnden Experten warten, die betroffenen Patienten hatten sie in der Zwischenzeit bereits schon aufgesucht. Der zugehörige Score für das Merkmal „Schnelligkeit des Versands“ repräsentiert mit 34,2% dieses Dilemma.



Hinzu kommen weitere Aspekte

Unzureichende Begleitinformationen

Die Zuweisen bemängeln, dass es seitens der Fachärzte so gut wie keine Zwischenbescheide bei besonderen Vorkommnissen gibt, z. B. bei auffälligen Befunden oder wenn Probleme auftreten, auch im Umgang mit den zugewiesenen Patienten. Erwartet wird eine kurze und schnelle Information per Fax, E-Mail oder Telefon.

Schlechte Erreichbarkeit

Ein weiterer Kritikpunkt ist die telefonische Erreichbarkeit, die zuweisende Ärzte insgesamt als schlecht empfinden. Gewünscht wird z. B. eine eigene, nur für Arztpraxen reservierte Telefonnummer.

Mangelndes Entgegenkommen des Personals

Gut 2/3 der Befragten beschwerten sich über unfreundliche und wenig hilfsbereite Mitarbeiterinnen bei der telefonischen Terminabstimmung. Vor allem nicht eingehaltene Rückruf-Ankündigungen, Vertröstungen („Melden Sie sich doch bitte später noch einmal...“) und kurzfristige Terminverschiebungen sind ein großes Ärgernis für zuweisende Ärzte.

Zu wenig persönliche Kontakte

Den zuweisenden Ärzten ist sehr daran gelegen, ihre Kooperationspartner auch persönlich zu kennen. Leider unternehmen die Spezialisten hierzu nur wenig Bemühungen.

Kaum Koordination

Die Hälfte der Befragten übte Kritik an aus ihrer Sicht unabgestimmten Eingriffen in ihr hausärztliche Handeln, z. B. durch Empfehlungen, alle bisherigen Medikamente abzusetzen oder durch Informationen, die mit den Hausärzten nicht abgestimmt sind.

Auch die Hausärzte ist nicht vollkommen

Natürlich ist die Beziehung nicht nur einseitig zu betrachten, denn Spezialisten sind oft mit schweigen Diagnosen und unvollständigen Informationen konfrontiert.

Geringe Praxismanagement-Qualität

Das alles ließe sich relativ problemlos harmonisieren, wenn die Kooperationen auf einem Mindestniveau strukturiert und institutionalisiert wären. Das funktioniert jedoch nicht aufgrund eines unzureichenden Praxismanagement auf Seiten der Spezialisten. So nutzen beispielsweise Pneumologen und Rheumatologen weniger als die Hälfte der Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen, die für einen reibungslos funktionierende Praxisbetrieb notwendig wären. Das erklärt auch, warum andere Digital-Lösungen wie z. B. Telekonsile in ihrer Verbreitung stagnieren: dafür haben die meisten Spezialisten keine Zeit.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:22): <http://medkom24.eu/node/22557>

Links:

[1] <http://ow.ly/njZb30egV1E>