



Digitaler Wandel des Gesundheitswesens: Mediziner in Klinik und Praxis werden lernen müssen, professionell zu kommunizieren

Von *IFABS*

Erstellt am 7 Feb 2017 - 07:46

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2ljwUeZ> [1]

Die Digitalisierung ist nicht allein ein technischer Prozess, sondern betrifft direkt und indirekt alle Bereiche der Interaktionen zwischen Mediziner und Patienten. Vor allem die Arzt-Patienten-Kommunikation wird sich für die Therapeuten dramatisch verändern.

Nur die Kommunikations-Profis bilden sich fort

Das Vordringen digitaler Techniken in den Medizinbereich wird nicht nur technische Prozesse und damit verbundene Handlungen verändern, sondern auch – und das grundlegend – die Arzt-Patienten-Kommunikation. Gegenwärtig sehen Mediziner hier kaum Handlungsbedarf, in entsprechenden Fortbildungen und Seminaren finden sich überwiegend Teilnehmer, die für die Inhalte meist überqualifiziert sind, aber nach Ansätzen suchen, ihre positiven Fähigkeiten noch weiter zu verbessern.

Kommunikations-Wüste Gesundheitswesen

Die Kommunikations-Realität sieht allerdings anders aus: in Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 44,3% der für eine optimale Patientenkommunikation notwendigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen eingesetzt. In Kliniken sind es 41,5%. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit mit dem kommunikativen Aspekt ihrer Betreuung ist dementsprechend schlecht.

Sie beklagen vor allem Monologe, unverständliche (Fremdwörter) oder ganz fehlende Erklärungen und stark Anweisungs-orientierte Aussagen.

Welche Entwicklungen die Kommunikation verändern wird

Im Zuge der Digitalisierung wird sich der Druck auf Mediziner, patientengerecht zu kommunizieren, jedoch so vergrößern, dass sie eine Veränderung nicht mehr länger vermeiden können, denn

(1) bei der Einschätzungen diagnostischer Ergebnisse und der Auswahl von Therapie-Verfahren wandeln sich Internet-Foren und -Ratgeber zu Kompetenz-Konkurrenten, der bisher geltende Alleinanspruch der Ärzte fällt und kann – je nach Patienten-Typ – bis zu einer Kompetenz-Degradierung in den Augen der Behandelten führen,

(2) durch die Popularisierung der Medizin verlieren die Leistungen von Arztpraxen und Kliniken ihren unikatalen Nimbus. Sie entwickeln sich in den Augen der Patienten zu Dienstleistungsbetrieben, die bewert- und kritisierbar sind. Schon heute finden sich in Patientenbefragungen in deutlicher steigender Tendenz Begriffe wie „Service“, „Bedienung“ oder „Komfort“, die vor wenigen Jahren noch undenkbar waren. Insgesamt steht das Arzt-Patienten-Verhältnis damit vor einem Paradigma-Wechsel: die Akzeptanz der ärztlichen An- und Verordnung weicht dem Wunsch nach kompetenter, dialogorientierter ärztliche Beratung auf Augenhöhe.



(3) hinzu kommt zukünftig: hatten Ärzte bislang die „Hoheit“ über alle Daten der Diagnostik und des Monitorings, besitzen Patienten, unterstützt durch mHealth-Lösungen, nun „Konkurrenz-Daten“, die sie selbst erhoben haben. Mediziner sehen sich hierdurch mit der Aufgabe konfrontiert, unter medizinischen Aspekten und parallel in Bezug auf Patientengewinnung und -bindung ihre eigenen Überzeugungen und Messwerte mit denen der Patienten so in Einklang zu bringen, dass die notwendigen Behandlungen sachgerecht aus- und durchgeführt werden können.

Die Kommunikations-Lösung

Die kommunikative Lösung besteht darin, dass Mediziner zukünftig als Verhandlungsführer ihrer Behandlungs-Konzepte agieren. Das bedeutet, dass sie sich mit den Patienten besprechen und abgleichen müssen, um zu einer gemeinsamen Übereinkunft bezüglich der aus ihrer Sicht geeigneten Therapie-Regime zu gelangen. Der Erfolg der Verhandlungsführung hängt davon ab, ob es dem einzelnen Arzt gelingt, eine Balance aus Patienteninteressen-berücksichtigender Kooperation einerseits und medizinisch begründeter Fachautorität anderseits zu finden, vor allem bei den Gesprächspunkten, zu denen Patienten das notwendige Wissen fehlt, sie es aber nicht erkennen.

Die Chancen angepasster Gesprächsstrategien

Mediziner, die hierbei rechtzeitig aktiv werden, positionieren sich nicht nur erfolgreich in der Relation zu anderen Kollegen, sondern sind gleichzeitig für eine Entwicklung vorbereitet, die bereits in naher Zukunft greift.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:00): <http://medkom24.eu/node/22106>

Links:

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