



Digitalisiertes Praxismanagement: Warum die E-Mail-Kommunikation von Arztpraxen dringend professionalisiert werden muss

Von IFABS

Erstellt am 23 Feb 2017 - 07:31

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

Arztpraxen gehen vermehrt dazu über, mit Patienten per E-Mail zu kommunizieren. Damit diese Interaktions-Form für beide Seiten einen Nutzen hat, muss jedoch in den Arztpraxen ein Professionalisierung-Prozess stattfinden.

Ein notwendiges Übel

Auf immer mehr Praxis-Homepages bieten niedergelassene Ärzte Interessenten und Patienten aktiv die Möglichkeit der E-Mail-Kommunikation an, ein erster Schritt in das digitale Zeitalter des Praxismanagements. Doch die Motivation hierzu ist weniger intrinsisch und Innovations-basiert, sondern entspringt externen Anforderungen, denn entweder Patienten haben diese Option verstärkt gefordert, z. B. im Rahmen von Befragungen, oder die Konkurrenzpraxis bietet diesen Service bereits. Aspekte wie Arbeitserleichterung, Nutzung für ergänzende Servicemaßnahmen (Reclam, Newsletter) oder Marketing und Image sind kaum Anlass für die Implementierung.

Die zwei Defizite der derzeitige Umsetzung

Dementsprechend unzureichend ist auch die Umsetzung, die vor allem zwei Schwachpunkte charakterisieren:

- (1) Es gibt kaum Autoresponder, die den Eingang bestätigen. Die Folge: Patienten erkundigen sich telefonisch nach dem Verbleib ihrer Mail-Nachrichten. Diese Anfragen führen wiederum zu zeitlichem Zusatzaufwand, denn es müssen nicht nur die Nachricht gesucht, sondern auch noch das Anliegen bearbeitet werden. Damit ist der Vorteil des Verbundbearbeitungs-Effektes, d. h. der Möglichkeit, die elektronischen Anfragen gebündelt zu geeigneten Zeitpunkten geringerer Auslastung zu erledigen.
- (2) Die telefonischen Anfragen erfolgen auch, weil die Reaktionszeit auf die Mails mit durchschnittlich drei Tagen sehr lang ist. In Zusammenspiel mit dem fehlenden Autoresponder provoziert das fast automatisch die telefonischen Rückfragen. Besonders gravierend wirkt sich die lange Bearbeitungszeit aus, wenn das Medium gleichzeitig zur Online-Terminvereinbarung eingesetzt wird.

Viele Praxen, die kein Kalendersystem implementieren möchten, bieten den Patienten an, ihren Terminwunsch per Mail in die Praxis zu schicken. Da die Praxisbesucher zeitnahe Termine angeben, kollidiert ihr Anliegen mit der Reaktionszeit der Teams. Fragt ein Patient nicht nach, erhält er oft eine abschlägige Information, da seine Anfrage erst nach dem Zeitpunkt des Terminwunsches bearbeitet wird.

Die E-Mail-Kommunikation hat kein Konzept

Zwar ist die Umsetzung des E-Mail-Informationsaustausches im Einzelfall äußerst einfach, als Kommunikationsprinzip zwischen Praxis und Patienten benötigt sie jedoch ein Konzept, dass die Umsetzung verbindlich regelt. Doch das fehlt in den Praxen, mit der technischen Einrichtung ist für die Teams alles erledigt. Deshalb kommt es zu Problemen, da

- (1) E-Mail-Anfragen nebenher behandelt werden und als zu organisierende Vorgänge gar nicht in den Arbeitskontext eingeplant sind,
- (2) kein Ordnungs- und Archivierungs-System für die Mails existiert, so dass viele in irgendwelchen Verzeichnissen verschwinden und nur zeitaufwendig lokalisiert werden können,
- (3) oft ist keine Mitarbeiterin(nen) explizit zuständig ist (sind).



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:59): <http://medkom24.eu/node/22143>

Links:

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