



Digitalisierung der Arztpraxis am Beispiel der Online-Videosprechstunde: Die Technik ist nur so gut wie ihre Anwender

Von *IFABS*

Erstellt am 11 Aug 2017 - 06:42

Dem Einsatz von Online-Sprechstunden, einem Angebot, das bei vielen Patienten auf äußerst positive Resonanz stößt, stehen keine größeren Barrieren mehr im Weg. Doch nur wenige Ärzte setzen das Instrument bislang ein, leider nicht immer zur Zufriedenheit ihrer Online-Patienten.

Klare Rahmenbedingungen, große Nachfrage, geringe Nutzung

Quelle: <http://ow.ly/gbrc30ekoN5> [1]

Nach Beendigung der Diskussion zur Honorierung von Online-Videosprechstunden sind nun auch die ersten Systeme zertifiziert. Dennoch ist die Zurückhaltung unter niedergelassenen Ärzten immer noch sehr groß, ganz im Gegensatz zu vielen Patienten, die sich diese Option als Ergänzung zu den persönlichen Kontakten für äußerst sinnvoll und nützlich erachten. Zufriedenheits-Befragungen von Patienten, die bereits an Online-Sprechstunden teilgenommen haben, zeigen allerdings, dass Praxisinhaber im Hinblick auf eine den Sach- und Patientenanforderungen genügende Umsetzung noch deutlichen Optimierungsbedarf haben.

So modern und innovativ das Medium ist, so alt und hergebracht sind die Fehler, die niedergelassene Ärzte bei seiner Anwendung begehen

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 mit unkoordinierten Abläufen und überlangen Wartezeiten.

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 unverändert und stark kritisiert fort.



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:21): <http://medkom24.eu/node/22563>

Links:

[1] <http://ow.ly/gbrc30ekoN5>