



# Mehr Zeit für die Arzt-Patienten-Kommunikation durch Apps, Webinare und ein funktionierendes Praxismanagement

Von IFABS

Erstellt am 30 Mai 2019 - 05:59

## Worum es geht

Viele Haus- und Fachärzte führen ihre Patientengespräche unter Zeitdruck und sind nicht in der Lage, auf die informativen Bedürfnisse ihrer Gesprächspartner einzugehen. Diesem Problem kann jedoch kombiniert digital und analog begegnet werden.

## Gespräche im Twitter-Format

Eine zu geringe Gesprächszeit mit dem Arzt ist einer der von Patienten in Zufriedenheitsbefragungen am häufigsten beanstandeten Punkt. Der zugehörige Key Performance Indikator, bestimmt durch das Verhältnis aus der Bedeutung dieses Leistungsmerkmals und der jeweils erreichten Zufriedenheit, liegt in deutschen Arztpraxen im Mittel bei -11,4%. Die zu kurze Gesprächsdauer macht es den Praxisbesuchern unmöglich, detailliertere Fragen zu stellen, sich umfassend und konkret über Diagnostik und Therapie zu informieren, nach Behandlungsalternativen zu fragen oder Hinweise für ein therapieunterstützendes Verhalten im Alltag zu erhalten.

## Digital und analog zu qualitativ besseren Arzt-Patienten-Gesprächen

Doch Praxisinhaber verfügen über zwei Möglichkeiten, den Besucherwünschen trotz hoher Arbeits- und Zeitbelastung entgegenzukommen, die in kombinierter Form den größten Nutzen für alle Beteiligten haben:

### Option 1: Digitalisierte Ausgliederung von Basis-Informationen

Wie kommt hoher Blutdruck zustande? Warum ist Diabetes gefährlich? Welche Verhaltens-Maßnahmen helfen bei pAVK? Besonders für chronische Krankheiten müssen Haus- und Fachärzte Neupatienten immer wieder die gleichen Grundlagen-Informationen übermitteln. Diese Aufgabe lässt sich an im Vorfeld geprüfte Informations-Seiten im Internet delegieren, indem die Patienten an die entsprechenden Adressen verwiesen werden. Aber auch Apps sind hierfür geeignet, ebenso Videos, deren Erstellung etwas arbeitsaufwendiger, aber persönlicher ist und auf die die Patienten z. B. über die Praxis-Homepage Zugriff haben. Hinzu kommen Webinare, die als Online-Veranstaltung auch Interaktionen mit den Teilnehmern ermöglichen. Sie sind aber nicht nur auf den Moment ihrer Durchführung beschränkt, sondern können als Aufzeichnungen später einem größeren Publikum angeboten werden.

Besonders wichtig ist, dass mit diesen Helfern die Bindung der Patienten an Praxis und Arzt erhalten bleibt. Gleichzeitig sind die persönlichen Gespräche inhaltlich intensiver auf die jeweils spezifische Patienten-Problematik ausrichtbar.

### Option 2: Verbesserung des Praxismanagements

Zwei Drittel der Haus- und Fachärzte, die unter akutem Zeitmangel leiden, arbeiten in Praxismanagement-Strukturen, deren Funktionalität durch eine Vielzahl meist kleinerer Fehljustierungen behindert ist und deren Zusammenwirken eine negativ-synergistische Wirkung hat. Sie führen zu unnötigen Zeitverlusten und überflüssigen Zusatzarbeiten, die in der Konsequenz auch die Patientenkontakte verkürzen.



Die meisten dieser Defizite können aber – sind sie erst einmal identifiziert – in Eigenregie ohne Hilfe von außen beseitigt werden. Die Folgen sind nicht nur eine spürbare Abnahme des Arbeitsdrucks für das gesamte Team, sondern auch mehr Zeit für den einzelnen Patienten.

Einfach optimieren.

Eine solche Möglichkeit, substanziell Zeit im Praxisalltag zu gewinnen, bietet der Valetudo Check-up© „Praxismanagement“. Die für Haus- und Fachärzte geeignete, validierte Analyse mit Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarking ermittelt ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters durchschnittlich knapp 40 Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxisarbeit. Alle Informationen im Überblick: <https://bit.ly/2TP937l> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:20):** <http://medkom24.eu/node/24039>

### Links:

[1] <https://bit.ly/2TP937l>