



## Online-Videosprechstunde in der Arztpraxis: Mit der Umsetzung können Ärzte bei ihren Patienten noch nicht richtig punkten

Von IFABS

Erstellt am 18 Nov 2016 - 07:49

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2g1UxGH> [1]

Partner, kein Ersatz

Eine Vielzahl von Gründen spricht für den Einsatz dieser Kommunikationsform, sowohl aus der Arzt- als auch aus der Patienten-Perspektive. Aus rechtlichen und medizinischen Gründen wird sie den persönlichen Kontakt jedoch nicht vollständig ersetzen dürfen und können, sondern ihn ergänzen. Wie das mengenmässige Verhältnis der beiden Arzt-Patienten-Interaktionsformen dabei aussehen wird, kann immer nur praxisindividuell, in Abhängigkeit von dem jeweils anfallenden diagnostisch-therapeutischen Behandlungsfall-Portfolio sowie der Akzeptanz von Praxisbesuchern und der Bereitschaft des Arztes entschieden werden.

Auch die Online-Videosprechstunde muss organisiert werden

Wer sich mit der Arbeit in Arztpraxen näher beschäftigt, weiss aber bereits zum jetzigen Zeitpunkt, dass noch eine weitere Bestimmungsgröße für den Einsatz von Online-Videosprechstunden existiert: die Qualität der Praxisorganisation. Teams, die heute bei der Etablierung ihrer Arbeits-Strukturen und -Prozesse nicht dem Best Practice-Standard folgen, der die für eine reibungslos funktionierende Organisation notwendigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen definiert, werden auch mit der Durchführung von Online-Sprechstunden Probleme haben. Diese beziehen sich sowohl auf die Koordination von realen und virtuellen Kontakten während eines Arbeitstages als auch auf die Realisierung der Online-Kommunikation selbst.

Praxis-Teams haben organisatorischen Nachholbedarf, der sich auch auf das neue Medium auswirkt

Die Erkenntnisse aus den Valetudo Check-ups zeigen, dass in Arztpraxen – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 46,8% des organisatorischen Best Practice-Standards eingesetzt werden. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 58,3% der Anforderungen und Wünsche. Und selbst in Betrieben, in denen die Teams akut keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit verspüren, existieren häufig organisatorische Risikofaktoren, die mittel- bis langfristig zu Problemen führen.

Kritische Annäherung

So verwundert es nicht, dass die ersten Rückläufe von Zufriedenheitsbefragungen, die die Online-Kontakten zwischen Patienten und ihren medizinischen Ansprechpartnern bewerten, auch bei den Fragen zur Organisation kritisch ausfallen. Überhaupt können die Mediziner, die diese Sprechstundenform anbieten, bei ihren Patienten noch nicht umfassend punkten. Der in der Pilotphase ermittelte Patient Care Quality Score (PCQS), d.h. die Zufriedenheit der Patienten im Verhältnis zu ihren Anforderungen an die Online-Sprechstunde, lag bei 38,6% (Optimum: 100%). Ursächlich hierfür ist u. a. auch das aus Sicht der Patienten unzureichende Kommunikations-Verhalten der Mediziner.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:08): <http://medkom24.eu/node/21924>



## Online-Videosprechstunde in der Arztpraxis: Mit der Umsetzung können Ärzte bei ihren Patienten noch nicht richtig punkten

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://medkom24.eu>)

---

### Links:

[1] <http://bit.ly/2g1UxGH>