



Überlange Wartezeiten, schlechte Organisation in Arztpraxen: Vielleicht ist der Praxisinhaber ein Smartphone-Power-User

Von *IFABS*

Erstellt am 10 Mär 2017 - 06:56

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2nl9xBF> [1]

Auch Ärzte nutzen Smartphones und Tablet-PCs. Doch ein übermäßiger Einsatz beeinflusst sowohl die Abläufe als auch den Patienten-Kontakt negativ.

Ein bislang kaum berücksichtigter Aspekt

Den Blick fortwährend auf das Mobil-Telefon oder das Tablet gerichtet: so kennt man vor allem Manager und Jugendliche. Doch auch Ärzte sind gegen eine übermäßige Nutzung dieser Geräte nicht immun. Solange es darum geht, z. B. schnell über die Rote Liste fehlende Informationen für Patienten und ihre medizinische Versorgung zu beschaffen, ist das unproblematisch. Ist der Zweck des Einsatzes jedoch auf Bereiche außerhalb des Praxisbetriebes gerichtet und erfolgt die Nutzung übermäßig, sieht der Sachverhalt ganz anders aus.

Ein Einzelfall?

Der Anlass, sich mit diesem Thema näher zu beschäftigen, war der Verbesserungsvorschlag einer Medizinischen Fachangestellten, die in ihrem Valetudo Check-up©-Bogen anregte, dass die beiden Inhaber ihrer Praxis etwas schneller arbeiten müssten, um dem Patientenaufkommen gerecht zu werden und sich vor allem nicht dauernd durch ihre Smartphones ablenken lassen sollten.

Power-User behindern die Abläufe

Und tatsächlich zeigen Arbeitsanalysen in anderen Betrieben, in denen Ärzte ihre tägliche Zeitverwendung dokumentieren, dass es durchaus eine Reihe von Praxisinhabern gibt, die Smartphones und Tablets während der Sprechstundenzeiten sehr intensiv einsetzen. Im Durchschnitt beschäftigen sich „Power-User“ 58 Mal pro Tag während der Sprechstundenzeiten mit ihrem elektronischen Endgerät verwenden hierbei je Vorgang im Mittel 83 Sekunden. Insgesamt summiert sich diese Aktivität also auf mehr als eine Stunde pro Tag. Von der Ablenkung und fehlender Konzentration einmal abgesehen fehlt ihnen diese Zeit, die häufig noch durch andere unnötige und zeitkonsumierende Aktivitäten ergänzt wird, beispielsweise in Form persönlicher Unterlagen-Transporte oder mehrfachem Erscheinen am Empfang.

Die übermäßige Nutzung elektronischer Endgeräte beeinflusst das Patientenverhältnis negativ

Dementsprechend schlecht fielen auch die Zufriedenheitsbewertungen der Patienten für die Organisation und die Kommunikation in diesen Praxen aus. Praxisbesucher beschreiben die Ärzte als unkonzentriert, oberflächlich und kurz angebunden, die übermäßige Smartphone-Nutzung schlägt also bis auf die Arzt-Patienten-Beziehung durch. Und auch die Medizinischen Fachangestellten wiesen auf das Problem eines fehlenden Arbeitsflusses hin.



Überlange Wartezeiten, schlechte Organisation in Arztpraxen: Vielleicht ist der Praxisinhaber ein Smartphone-Power-User

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

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:09): <http://www.medkom24.eu/node/22185>

Links:

[1] <http://bit.ly/2n19xBF>