



Digitale Transformation des Gesundheitswesens: Warum Patienten trotz Technik-Nutzens initial deutlich unzufriedener sein werden

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Feb 2017 - 07:36

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

Die Zufriedenheit von Patienten mit ihrer Betreuung wird zu Beginn der Digitalisierung-Entwicklung deutlich absinken, da die neuen technischen Möglichkeiten auf ein veraltetes Patienten-Management treffen.

Steigerung der medizinischen Lebensqualität

Der mögliche Nutzen, der für Patienten aus der Digitalisierung des Gesundheitswesens – von der Information über Prävention, Diagnostik und Therapie bis hin zur Pflege – resultiert, ist nicht nur theoretisch immens. Und so stößt man immer wieder auf die Schlussfolgerung, dass hiermit auch eine deutlich ausgeprägtere Patientenzufriedenheit verbunden sein wird. Sie ist durchaus berechtigt, denn umfassende Einblicke in Krankheiten und ihre Therapiemöglichkeiten, eine verbesserte und individuellere diagnostische und therapeutische Tiefe oder mobile medizinische Sicherheit bedeuten einen spürbaren Zuwachs an medizinischer Lebensqualität.

Die Technik ist nur so gut wie ihre Anwender

Doch die rein Technik-orientierte Betrachtung greift zu kurz, denn die Qualität der Effekte digitaler Hilfen ist nur so gut wie die damit verbundene Patientenorientierung der Therapeuten und des medizinischen Personals, die sie bereitstellen und einsetzen. Welchen Nutzen haben sorgfältig per App oder Sensor gesammelte Verlaufsdaten, wenn der Arzt kaum Zeit hat, sie zu erklären oder wenn bei unerklärlichen Abweichungen die Verantwortung auf den Patienten übertragen wird, indem man ihm fehlerhafte Eingaben oder Anwendung unterstellt?

Initiales Absinken der Patientenzufriedenheit

Die Digitalisierung wird in den an ihr interessierten Fachkreisen, auch aufgrund der fehlenden Erfahrungen, bislang als eine Ergänzung der gegenwärtigen Möglichkeiten gesehen, eine Reflexion der mit ihr verbundenen grundlegenden Struktur- und Prozeß-Veränderungen erfolgt noch nicht. Neben einer ausgeprägten Veränderungsbereitschaft ist hierfür auch die Umstellung bewährter Routinen und Verhaltensweisen erforderlich. Greift man auf die Erfahrungen mit Change Management-Projekten im Gesundheitsbereich zurück, wird deutlich, dass diese Neuaufstellung nur sehr langsam und nicht ohne Abstriche in der Betreuung der Patienten voranschreiten wird. Am Beispiel der Online-Terminvereinbarung und dem Schnittstellen-Problem zwischen elektronischer Buchung und nachfolgender Arbeitsrealität in den Praxen ist erkennbar, welche Probleme zu erwarten sind. Als Folge ist davon auszugehen, dass die Patientenzufriedenheit insgesamt zunächst sinkt, da die Vorteile der Technik für sie nicht vollständig zur Wirkung kommen. Erst zu einem späteren Zeitpunkt, in der Konsolidierungs-Phase der Anpassungen, führt die Digitalisierung wieder zu einem Zufriedenheits-Anstieg, der dann sehr deutlich positiv ausfallen wird.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:16): <http://www.medkom24.eu/node/22087>

Links:

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