



Digitales Change Management im Gesundheitswesen: Ambulante Medizin unter Competition-for-competence-Druck

Von IFABS

Erstellt am 23 Jan 2017 - 07:14

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

Der Wandel im Gesundheitswesen verlief bislang eher beschaulich. Doch das wird die Digitalisierung bald ändern, z. B. für niedergelassene Ärzte.

Die Zeit vergeht...

Dass Veränderungen im Gesundheitswesen ihre Zeit benötigen, überrascht bei einem Blick auf die Entwicklung der Vergangenheit niemanden. Ein charakteristisches Beispiel hierfür ist die Einführung des Qualitätsmanagements im ambulanten Sektor. Besonders in diesem Bereich ist auffällig, dass grundlegende Umstellungen meist immer nur aufgrund reglementierender Vorgaben erfolgen, mit sinnvollen und / oder notwendigen, aber freiwillig umzusetzenden Modifikationen der Arbeit beschäftigen sich nur Minderheiten.

Beispiele ohne Ende

So befindet sich die Ausbildung von Medizinern in betriebswirtschaftlichen Sachverhalten immer noch in den Kinderschuhen, Marketing ist auch heute noch für die Hälfte der Praxisinhaber mit medizinischer Tätigkeit nicht vereinbar, Karteikarten gehören für viele Praxisteams nach wie vor zum Alltag, soziale Medien stossen nur auf geringe Akzeptanz. Selbst notwendige und nachweislich erfolgreiche Verbesserungsmethoden der Praxisarbeit bleiben ungenutzt, statt dessen werden Arbeitsüberlastung und Patientenunzufriedenheit unter Klagen in Kauf genommen.

Droht der Digitalisierung das gleiche Schicksal?

Die Antwort hierauf ist ein eindeutiges „Nein!“, denn die Digital-Optionen – von Internet-Informationsplattformen über Online-Coaches, Apps und Devices bis hin zu Ärzteführern – bringen Mediziner erstmals in eine Competition-for-competence-Situation und werden Veränderungen erzwingen:

1 Verlust der Daten-Hoheit

Hatten Ärzte bislang die „Hoheit“ über alle Daten der Diagnostik und des Monitorings, erheben und besitzen Patienten, unterstützt durch eHealth- und mHealth-Lösungen, nun „Konkurrenz-Daten“, die sie selbst generiert haben. Mediziner stehen somit vor der Aufgabe, ihre eigenen Messwerte mit denen der Patienten in Einklang zu bringen, gleichzeitig ihre Therapieansätze zu vermitteln und ergänzend auf Patientenbindung und -gewinnung zu achten. Gegenwärtig besteht – vor allem aus Rat- und Hilflosigkeit – die Tendenz, den Patientenangaben einfach die Objektivität abzuspüren, doch mittelfristig ist das nicht mehr ohne Nachteile für die eigene Praxis möglich.

2 Verlust der Therapie-Hoheit



Aber auch bei Einschätzungen diagnostischer Ergebnisse und der Auswahl von Therapie-Verfahren wandeln sich Internet-Foren und -Ratgeber zu Kompetenz-Konkurrenten, der bisher geltende Alleinanspruch der Ärzte fällt und kann – je nach Patienten-Typ – bis zu einer Kompetenz-Degradierung in den Augen der Behandelten führen.

3 Verlust des Sui generis-Status

Durch die Popularisierung der Medizin verlieren die Leistungen von Arztpraxen ihren unikalen Nimbus. Praxen entwickeln sich in den Augen der Patienten zu Dienstleistungsbetrieben, die bewert- und kritisiert werden. Schon heute finden sich in Patientenbefragungen in deutlicher steigender Tendenz Begriffe wie „Service“, „Bedienung“ oder „Komfort“, die vor wenigen Jahren noch gar nicht genannt wurden. Zudem ist die Wechselbereitschaft im Hinblick auf Ärzte deutlich gestiegen.

Die Veränderungen sind vorprogrammiert

Die meisten Ärzte werden diese Entwicklungen vor völlig neue Situationen stellen. Bislang hatten sie die medizinische Versorgung in der Hand. Nun müssen sie umdenken, denn Patienten schalten vom ihrem bisherigen Akzeptanz- in einen Anforderungs-Modus. Konkret bedeutet das für die Arzt-Patienten-Kommunikation, dass Ärzte

- (a) einen Kompetenzaufbau für ihre Leistungen betreiben müssen und gezwungen sind
- (b) Verhandlungs-Strategien zu entwickeln, um dem steigenden Kommunikationsbedarf zu begegnen, der aus den vielen Informationen erwächst, die Digital-Lösungen bieten und
- (c) ihre therapeutischen Überzeugungen gegen Internet-basierte und Tracking-gestützte Informationen durchzusetzen.

©Klaus-Dieter Thill / IFABS

Diesen Beitrag zitieren:

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:21): <http://www.medkom24.eu/node/22048>

Links:

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