



Digitalisierung der Arztpraxis: Ärzte wissen nicht, welche Anforderungen ihre Patienten stellen

Von *IFABS*

Erstellt am 6 Dez 2018 - 07:12

Worum es geht

Niedergelassene Ärzte kümmern sich u.a. auch deshalb nur wenig um die Digitalisierung ihrer Praxis, da sie davon ausgehen, dass entsprechende Anforderungen ihrer Patienten kaum vorhanden sind. Doch die Realität sieht anders aus.

Niedergelassene Ärzte sind digital abstinent

Die Motivation eines Großteils der niedergelassenen Ärzte, sich mit Digital-Lösungen für die Praxisarbeit zu beschäftigen, ist äußerst gering. Diese Grundhaltung betrifft nicht nur komplexe medizinische Möglichkeiten, sondern auch einfach zu implementierende Patienten-Services wie Online-Terminbuchungen, Videosprechstunden oder die E-Mail-Kommunikation. Eine Begründung für die Zurückhaltung, die in diesem Kontext immer wieder angeführt wird, ist die Annahme, dass die eigenen Patienten derartige Leistungen gar nicht wünschen.

Das Interesse der Patienten ist deutlich größer als von Ärzten vermutet

Objektiviert man die Digital-Anforderungen der Praxisbesucher mit Hilfe von Befragungen – eine Exploration wurde hierzu in allgemeinärztlich tätigen Betrieben durchgeführt – und vergleicht sie mit den Einschätzungen der Ärzte, ergibt sich für ausgewählte Leistungen ein eindeutiges Bild:

- Knapp 40% der Patienten wünschen sich die Möglichkeit, Praxis-Termine über das Internet zu vereinbaren, die Annahme der Ärzte liegt bei 10%.
- 47% wäre an der Möglichkeit gelegen, mit ihren Praxis per E-Mail-in Kontakt zu treten, z. B. für Rezeptbestellungen, die Praxisinhaber gehen von etwa 17% aus.
- Online-Videosprechstunden würden 31,3% gerne in Anspruch nehmen, die Mediziner schätzen einen Anteil von unter 5%.

Exploration mit einer Service-Anamnese

In Anbetracht dieser Diskrepanzen zwischen Einschätzungen und Realität ist es niedergelassenen Ärzten zu empfehlen, bei ihren Patienten eine Fragebogen-gestützte Service-Anamnese durchzuführen, die u.a. auch erfassen sollte, ob die Patienten Gesundheits-Tracker nutzen, an App-basierter Kommunikation interessiert sind oder bestimmte Erwartungen an die Praxis-Homepage haben. Die Resultate vermitteln einen Eindruck der Digital-Affinität der eigenen Zielgruppen, geben eine klare Orientierung, welche Angebote tatsächlich gewünscht sind und bieten eine solide Basis für Entwicklungs-Entscheidungen.

Quelle und weiterführende Informationen: <https://bit.ly/2StX7qM> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:38): <http://www.medkom24.eu/node/23641>

Links:



[1] <https://bit.ly/2StX7qM>