



## Digitalisierung der Arztpraxis: Die Transformation macht Haus- und Fachärzte zu Verkäufern

Von *IFABS*

Erstellt am 5 Apr 2019 - 06:27

Worum es geht

Kritiker der Digitalisierung warnen u. a. davor, dass der Einsatz von elektronischen Anwendungen und Hilfen dazu führen wird, die Kommunikation zwischen Ärzten und ihren Patienten zu verringern. Doch genau das Gegenteil wird eintreten.

Digitalisierung und die Patientenkommunikation

Eine Reduktion der Arzt-Patienten-Kommunikation wäre dramatisch, denn sie ist ohnehin schlecht ausgeprägt. Dementsprechend liegt der Key Performance für die Zufriedenheit der Praxisbesucher in Relation zu den Anforderungen auch nur bei durchschnittlich 48%, ein Grund, warum beispielsweise der Medikationsplan verpflichtend eingeführt wird, damit zumindest ein Basic-Baustein der Gespräche verankert ist.

Doch zu einer weiteren Verringerung wird es nicht kommen, im Gegenteil: Ärzte werden mit ihren Patienten mehr kommunizieren, allerdings weniger aus eigenem Antrieb, sondern vor allem aufgrund der Anforderungen, die von verschiedenen Patienten-Typen ausgehend auf sie zukommen.

Neue Patienten-Typen erzeugen Kommunikationsbedarf

Neben den „analogen Patienten“, die Ärzte als Berater und Lösungsanbieter verstehen und entsprechende, ihre medizinischen Probleme vollständig behandelnde Gespräche erwarten, werden die Mediziner mit verschiedenen Typen von Digital-minded Patienten konfrontiert: hier sind zum einen die Selbstdiagnostiker zu nennen, die mit Hilfe des Internets und App-Unterstützung ihren medizinischen Bedarf selbst bestimmt haben und von ihren Ärzten die Bereitstellung der passenden Lösungen erwarten. Eine andere Gruppe sind die Selbsttherapeuten, die auf dem von ihnen eingeschlagenen Therapie-Weg nicht zum Ziel gelangen oder von ihren Ärzten begleitende Unterstützung verlangen. Hinzu kommen die Nachbestätiger, die die diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen ihres Arztes im Netz überprüfen. Allen diesen und weiter denkbaren Patienten-Typen ist gemeinsam, dass der Umgang mit ihnen von Ärzten kommunikative Initiative erfordert: sie müssen zum einen deutlich mehr und vor allem verständlich informieren, vor allem aber auch abgrenzen, korrigieren und überzeugen.

Ärzte erahnen, was auf sie zukommt

In einer Gruppendiskussion mit niedergelassenen Ärzten zur zukünftigen Entwicklung des Arzt-Patienten-Kontaktes unter Digital-Bedingungen führten die beteiligten Mediziner an, dass sie befürchten, sich in naher Zukunft für ihre Therapie-Vorschläge vor ihren Patienten rechtfertigen zu müssen und dass sie in eine Rolle gezwungen werden, in der sie fast verkäuferisch agieren müssen, d. h. konkret: den Nutzen der in Frage kommenden Therapien aufzuzeigen, Einwände zu entkräften und Handlungsbereitschaft zu bewirken.

Umfassender Veränderungsbedarf

Damit verbundenen werden Mediziner im Zuge der Transformation weitere kommunikative Fähigkeiten erwerben müssen, beispielsweise Methoden und Techniken zur Argumentation unter Zeitdruck oder zum Abschluss therapeutischer Zielvereinbarungen.

Roadmap für die Digitalisierung der Arztpraxis

Dieses E-Book vermittelt auf der Basis der Erkenntnisse des Optimierungsforschungs-Projektes „d-change©“ einen Einblick, was Digitalisierung für niedergelassene Ärztinnen und Ärzte tatsächlich bedeutet bzw. bedeuten kann, warum es sich lohnt, sich jetzt mit dem Thema zu beschäftigen und wie man als Praxisinhaber für seinen Praxisbetrieb ein passendes



Digital-Konzept vorbereiten kann. Zum Inhaltsverzeichnis: <https://bit.ly/2MFYbJD> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:21):** <http://www.medkom24.eu/node/23895>

### Links:

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