



Digitalisierung der Arztpraxis: Was Haus- und Fachärzte aus Patientensicht bei Online-Videosprechstunden beachten sollten

Von IFABS

Erstellt am 24 Dez 2018 - 07:49

Worum es geht

Die Anforderungen an die technischen Voraussetzungen zur Durchführung von Online-Videosprechstunden sind gering. Dennoch funktioniert sie nicht optimal, wenn Ärzte die Fehler ihrer Kommunikation in den persönlichen Patienten-Gesprächen fortsetzen.

Auch Online-Patienten erwarten „gute Gespräche“

Von vielen Praxisbesuchern und den Befürwortern im ärztlichen Bereich wird die Online-Videosprechstunde als ein wichtiger, notwendiger und nützlicher Baustein in der Entwicklung der Arzt-Patienten-Beziehung betrachtet. Doch aus der Patienten-Perspektive ist das Umsetzungsprinzip zweitrangig, primär kommt es ihnen – wie bei persönlichen Kontakten – auf die Gesprächsqualität an. Zufriedenheits-Befragungen zeigen, dass Ärzte sich mit dem Angebot von Video-Gesprächen zwar digital, aber nicht kommunikativ entwickelt haben.

Bekannte Fehler in neuer Form

Als Defizite benennen Patienten vor allem:

- (1) eine stark ausgeprägte Monologisierung, die eine Gesprächsatmosphäre gar nicht erst aufkommen lässt,
- (2) sehr schnelle Sprechgeschwindigkeit, mit z. T. undeutlicher Aussprache
- (3) lange und verschachtelte Satzbildung,
- (4) die Verwendung medizinischer Fremdwörter ohne nachfolgende Übersetzung,
- (5) ein durch Anordnungen geprägter Sprachstil („Sie müssen...!“),
- (6) Erklärungen nach dem Twitter-Prinzip, die mehr Fragen aufwerfen als sie beantworten,
- (7) Hören statt zuhören: die Patienten werden bei Antworten, Erklärungen und Schilderungen unterbrochen,
- (8) Verwerfen der Patientenmeinungen und Abblocken der Argumente.

Tipps für die erfolgreiche Patienten-Kommunikation ?in Online-Videosprechstunden

Dieses E-Book gibt niedergelassenen Ärzten praktische Hinweise, wie sie Online-Videosprechstunden optimal vorbereiten und durchführen.?? Zum E-Book: <https://bit.ly/2otWWyR> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:34): <http://www.medkom24.eu/node/23680>

Links:

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