



Haus- und Fachärzte müssen für eine professionelle Digitalisierung Management-, Kommunikations- und Technik-Kompetenzen aufbauen

Von IFABS

Erstellt am 19 Dez 2018 - 07:03

Worum es geht

Strategien und Konzepte zur digitalen Entwicklung der ambulanten Medizin bleiben solange Theorie, bis niedergelassene Ärzte über die zu ihrer Umsetzung benötigten Management-, Kommunikations- und Technik- / Medien-Kompetenzen verfügen.

Zukunfts-Orientierung beginnt in der Gegenwart

Wenn es in Positions- und Strategie-Papieren um die digitale Entwicklung des ambulanten Sektors geht, dominieren Aspekte der Versorgungsqualität, der Vernetzung und der Standards, des Datenschutzes, der Arzt-Patienten-Beziehung oder der Honorierung. Vergessen wird dabei stets, dass die konkrete Umsetzung in Arztpraxen drei grundsätzliche Fähigkeiten erfordert, die bislang – wie die Ergebnisse der Valetudo Check-up©-Untersuchungen zeigen – nur rudimentär ausgebildet sind. Im Einzelnen handelt sich hierbei um die

- (1) Management-, die
- (2) Kommunikations- sowie um die
- (3) Technik -/ Medien-Kompetenz.

Die drei Kompetenz-Defizite im gegenwärtigen Arbeitsalltag
Management

Viele ambulant tätige Mediziner können sich mit der Unternehmer-Rolle bei ihrer Praxisführung nicht anfreunden und besitzen hierzu auch nur ein Minimal-Wissen. Beispielsweise kennen nur zehn Prozent der Ärzte, die IGeL anbieten, die Kosten ihrer Angebote und die Anzahl der Leistungen, die erbracht werden müssen, damit die Gewinnzone erreicht ist. Nur die wenigsten verfügen über klare Praxis-Strategien, Zielsysteme und Entwicklungs-Konzepte.

Hinzu kommt: die negativen Auswirkungen unzureichender operationaler Management-Fähigkeiten sind für Patienten, aber auch für das Personal täglich bemerkbar: überlange Wartezeiten, Fließband-Abfertigung und desorganisierte Abläufe einerseits, permanent hoher Arbeitsdruck, Zeitmangel und Demotivation andererseits.

Kommunikation

Patienten klagen über Aufklärung im Twitter-Format, monologisierende Ärzte und auskunftsunwilliges Personal. Gleichzeitig bemängeln Medizinische Fachangestellte bei der internen Kommunikation ausbleibendes Feedback der Praxisinhaber, ein zu geringes Eingehen auf Verbesserungsvorschläge, einen zu geringen internen Informationsfluss und fehlende Möglichkeiten zum informellen Austausch im Team.

Technik / Medien



In vielen Betrieben sorgen veraltete Geräte und Software-Systeme für Frustration und Störungen der Abläufe. Neue Optionen wie z. B. Praxis-Homepages werden nach ihren Kosten, nicht nach ihrem Nutzen ausgewählt und Möglichkeiten wie die Online-Terminvereinbarung finden zwar in ersten Ansätzen Anwendung, ihr Nutzen ist jedoch nur gering, das die sich in der Praxisrealität anschließenden Tätigkeiten nicht synchronisiert sind.

Die drei Kompetenz-Defizite unter dem Aspekt der Transformation
Management

Art und Umfang der Digitalisierung von Arztpraxen ist – über die für alle Ärzte verbindlich geltenden Regeln und Vorschriften (z. B. TI) hinaus – eine individuelle unternehmerische Entscheidung jedes Praxisinhabers oder jedes Ärzte-Teams. Die Transformation der Arbeit in Praxisbetrieben unterliegt keinen Vorgaben, sondern richtet sich nach den dort getroffenen Dispositionen.

Für eine adäquate Nutzung von Digital-Optionen werden aber nun sowohl medizinisches als auch unternehmerisches Wissen benötigt, denn es müssen – wenn eine Adaption nicht grundsätzlich abgelehnt wird – eine passende Praxis-Strategie entwickelt, Techniken verglichen und ausgewählt, Investitionen getätigt und der Praxisbetrieb neu organisiert werden, alles Management-Entscheidungen, die ohne ein entsprechendes Know-how nicht möglich sind.

Kommunikation

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 führen dazu, dass sich die Arzt- / Praxis-Patienten-Kommunikation verändern wird. Die ersten Auswirkungen sind bereits heute in Ansätzen sichtbar:

(1) Verlust der Daten-Hoheit

Hatten Ärzte bislang den alleinigen Zugang zu allen Daten der Diagnostik und des Monitorings, erheben und besitzen Patienten, unterstützt durch digitale Lösungen, nun „Konkurrenz-Daten“, die sie selbst generieren. 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 abzuspochen, doch mittelfristig ist das nicht mehr ohne Nachteile für die eigene Praxis möglich.

(2) Verlust der Therapie-Hoheit

Aber auch bei Einschätzungen von diagnostischen Ergebnissen 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, wenn Ärzte nicht kommunikativ adäquat reagieren.

(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 sind. Auch das ist in der Kommunikation zu berücksichtigen.

Technik / Medien

Ebenso ist es für die Bewertung und Auswahl geeigneter Digital-Lösungen notwendig, ein Grundwissen zur Bewertung der Ansätze und ihrer Möglichkeiten zu besitzen, über das aber



bislang ebenfalls nur wenige Ärzte verfügen. Die Gründe hierfür sind vielfältig, doch im Grunde wartet man – wie bislang bei allen Veränderungen im ambulanten Bereich – auf Standards und Vorgaben. Die geringe Beschäftigung mit der Materie führt aber auch zu Fehlleitungen, z. B. in der Form, dass die Umsetzung der Digitalisierung mit dem Angebot von Apps gleichgesetzt wird. Wenn dann die auf diesem Weg in die Praxen strömenden Informationen nicht mit der Praxis-Software kompatibel sind und deshalb manuell eingegeben werden müssen, stört das kaum, man arbeitet eben erst teildigital. Dass hierdurch zusätzliche Kosten entstehen, ist den Medizinern aufgrund der fehlenden Kenntnisse unternehmerischer Zusammenhänge gar nicht bewusst.

Ärzte engagieren sich bislang kaum für den Aufbau nicht-medizinischer Kompetenzen

Die digitale Transformation benötigt Know-how auf allen drei genannten Gebieten, ohne sie sind die Einleitung und Umsetzung systematischer und professioneller digitaler Veränderungen gar nicht möglich. Die beschriebenen Diskrepanzen macht deshalb deutlich, wie theoretisch große Teile der Diskussion über den digitalen Wandel der ambulanten Medizin sind. Erschwerend kommt hinzu, dass die Bereitschaft zu Veränderungen in der Ärzteschaft, vor allem zum Aufbau nicht-medizinischer Kompetenzen, ebenfalls nur gering ausgeprägt ist. Ein Beispiel ist die Beschäftigung mit Prinzipien der Praxisorganisation. Die wenigen Praxisinhaber, die auf diesem Gebiet bislang aktiv waren, profitieren nicht nur von deutlich weniger Arbeitsdruck und mehr Zeit für die Patientenversorgung, sondern auch von einem deutlich höheren Praxisgewinn. Die Aktivierungs-Wirkung dieser Vorteile ist jedoch für den „Durchschnitts-Arzt“ äußerst gering, selbst wenn er hierdurch persönliche Nachteile in Kauf nehmen muss.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:34): <http://www.medkom24.eu/node/23671>