



Unprofessioneller Einsatz der elektronischen Patienten-Kommunikation in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 16 Mär 2017 - 06:55

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

Elektronische Kommunikation-Medien bieten Praxisteams vielfältige Möglichkeiten der Arbeitserleichterung und des Zeitgewinns. Doch nur in den wenigsten Arztpraxen werden diese Möglichkeiten konsequent genutzt.

Mit elektronischer Kommunikationstechnik zu höherer Arbeitsproduktivität

Die Arbeit von Praxisteams besteht neben der medizinischen Betreuung ihrer Patienten vor allem aus Informations- und Kommunikations-Aktivitäten. In diesem Bereich lassen sich – professionell umgesetzt – immense Leistungspotenziale durch Nutzung elektronischer Medien aktivieren und vor allem auch Freiräume schaffen, die dann dem direkten Patientenkontakt oder anderen Aktivitäten gewidmet werden können. Ein Beispiel sind weitgehend automatisiert ablaufende Recall- und Terminerinnerungen über SMS, E-Mail oder WhatsApp-Nachrichten. Sie sparen nicht nur Zeit, sondern bieten Patienten einen Service, schützen gleichzeitig vor No Shows und sichern die Praxisauslastung. Diese Effekte schlagen sich natürlich auch unmittelbar im Praxiserfolg nieder.

Fünf zentrale Defizite

Die Realität der elektronischen Kommunikation von Praxisteams mit ihren Patienten sieht jedoch vollkommen anders aus, denn:

- (1) Es fehlt an Anwendungs-Konzepten: die Umsetzung erfolgt aktionistisch und weitgehend ungeplant.
- (2) Die technischen Möglichkeiten werden nicht ausgeschöpft: beispielsweise fehlen bei der E-Mail-Kommunikation Autoresponder-Antworten, die Patienten den Eingang ihrer Nachrichten bestätigen, so dass diese dann doch den telefonischen Kontakt mit der Praxis suchen.
- (3) Die elektronische Kommunikation ist nicht mit der Arbeitsorganisation verzahnt: Nachrichten, egal aus welchem Kanal, werden beantwortet, wenn gerade einmal Zeit ist und man zufällig daran denkt oder erinnert wird.
- (4) Es existieren keine Standards: z. B. ist in kaum einer Praxis festgelegt, wie schnell eine Anfrage zu beantworten und wer für die Kommunikation verantwortlich ist.
- (5) Ebenso existiert häufig keine Archivierungs-Systematik für elektronische Nachrichten: das führt im Bedarfsfall zu entsprechend zusätzlichen Suchzeiten und -kosten.

Zu wenig Personal

Erschwerend kommt noch ein weiterer Aspekt hinzu: viele Praxisbetriebe arbeiten aus Kostengründen mit einer zu geringen Personaldecke. Da die Mitarbeiter-Kapazität den Anforderungen



der täglichen Arbeit nicht genügt, sind die Medizinischen Fachangestellten permanent überfordert und gezwungen, Prioritäten zu setzen, die natürlich vor allem bei der persönlichen Patientenversorgung liegen. Doch die Kosten, die Praxisinhaber hierbei kurzfristig sparen, werden durch die direkten und indirekten Folgekosten, die diese Situation induziert, bei weitem übertroffen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:09): <http://www.medkom24.eu/node/22202>

Links:

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