

11 Persönliche Beratung im Gesundheitswesen – Risiken und Nutzen in der Kommunikation durch die Digitalisierung

Kristina Stenzel

Bestandsaufnahme und Stellenwert

Viele Termine und Aufgaben stehen immer wieder fest und/oder wiederholen sich. Doch die Zukunft steht in den Sternen und bringt dadurch Unsicherheit, Zukunftsängste, aber auch eine große Portion Abenteuer und die Lust, etwas Neues auszuprobieren mit sich. Schon der weise Laotse sagte:

„Eine Reise von tausenden Meilen beginnt mit dem ersten Schritt.“

Dieser erste Schritt ist nötig, um auch im Gesundheitswesen die digitale Transformation zu implementieren und noch viel wichtiger, wir müssen die Menschen dazu ermutigen, dass sie wieder Spaß, Freude, Erfüllung und eine Berufung in ihrem Beruf und täglichen Arbeiten finden. Uns nützt die „Kommunikation 4.0“ nichts, wenn der einzelne Mensch, Arzt, Mitarbeiter oder andere Akteure an den täglichen Gegebenheiten (er-)krankt.



Hören Sie auf Ihr Herz und Bauchgefühl, handeln und kommunizieren Sie authentisch und menschlich.

Gewohnheiten sind manchmal zäh und Veränderungen sind unbequem und brauchen ihre Zeit. Es ist Zeit innezuhalten und Bilanz zu ziehen. Sind die gesetzten Zie-

le im Gesundheitswesen noch lebbar oder müssen anders definierte Ziele ins Auge gefasst werden?

Die Digitalisierung in der Kommunikation ist nicht aufzuhalten und sollte auch für eine sinnvolle und lebbare Mitarbeiterführung genutzt werden. Daraus können sich Vereinfachungen des eigenen Lebens ergeben. Es ist durchaus denkbar, dass Entscheidungsprozesse einfacher ablaufen und zusätzliche Freiräume für neue Erfahrungen und Handlungen entstehen. In der immer komplexeren Welt, ist es eine tägliche Herausforderung, bewusst einfach zu leben.

Meine Empfehlung in persönlichen Beratungsgesprächen ist häufig die Frage: Was muss weg und was kann bleiben?

Es nimmt einen großen Druck vom täglichen Kommunizieren, wenn man nicht ständig „always on“ ist und auf die Kommentare der Kontakte wartet, denn dieses Warten in der digitalen Realität kann süchtig machen und das wirkliche Leben verzerren. Nicht zu unterschätzen sind die zeitlichen Ressourcen, die wir täglich investieren, um am Puls der digitalen Kommunikation teilzunehmen.

Ohne Kommunikation funktioniert vieles nicht oder nur mittelmäßig. Extreme digitale Kommunikation kann die Wertschätzung zum Gegenüber zerstören. Das Mittelmaß wird irgendwo in der Mitte zu finden sein, denn die Kommunikation der Zukunft wird sich mit digitalen Endgeräten rasant weiterentwickeln.

Beschreibung des Transformationsprozesses

Montagsmorgen um 8.00 Uhr in einer Hausarztpraxis am Empfang. Die zwei Medizinischen Fachangestellten haben alle Hände voll zu tun, um die geplanten und ungeplanten Patientenströme zu bedienen. Die dritte Kollegin hat sich krank gemeldet und die Auszubildende hat heute den ganzen Tag Berufsschulunterricht. Der Arzt kommt um zwanzig vor neun durch die Hintertür in die Praxis und bemängelt, von seinem Sprechzimmer aus, dass sein Kaffee noch nicht auf dem Schreibtisch steht ... Von der aktuellen Praxissituation hat er nichts mitbekommen ...

So oder so ähnlich passiert es oft in vielen Arztpraxen. Auch im Zeitalter der Digitalisierung existiert in vielen Bereichen keine solide Grundkommunikation. Während der persönlichen Beratung in den Arztpraxen wird schnell deutlich, dass die fehlende, klare (Grund-)Kommunikation ein Hauptfaktor für viele Missverständnisse ist.

Die Definition der Kommunikationskultur 4.0 wird häufig mit dem schnellen Versenden von Nachrichten mit Abkürzungen, Symbolverwendungen und persönlichen Kommentaren gleichgesetzt.

Es kommt während Beratungsgesprächen immer häufiger vor, dass Themenbereiche im Dialog von meinen Gesprächspartnern gegoogelt werden und mir die vermeintliche Antwort vorgelesen wird. Weiterführend werden Gesprächsinhalte just-in-time den nicht anwesenden Praxisinhabern mitgeteilt und deren Antworten fließen in die reale Gesprächsrunde mit ein. Die Informationen sausen durch die digitalen Me-

dien hin und her und kaum ist eine Information ausgesprochen, wird diese auch schon weitergeleitet. Durch die Kamerafunktion der Smartphones werden ergänzend gern Fotos gemacht und ebenfalls als Kommunikationstool versendet.

Die Digitalisierung in der Kommunikation fordert neue Anforderungsprofile der Mitarbeiter auch im Gesundheitswesen. Notwendige Zusatzqualifikationen und digitale Kompetenzen werden bei Neueinstellungen zukünftig einen hohen Stellenwert einnehmen.

Eine interessante Entwicklung ist die Kommunikation in mehrgeschossigen Praxen oder Praxen mit Zweigstellen. Egal, wo eine Information persönlich vor Ort, also von Mensch zu Mensch, bekannt gegeben wird, die anderen, nicht anwesenden Mitarbeiter haben diese Information zeitgleich, und genießen den „Vorteil“, dass die ausgesprochene Information samt persönlichem Kommentar des Versenders zugeschickt wird.

Diese Form der Kommunikation ist nicht mehr wegzudenken und wird unser tägliches Handeln in vielen Bereichen vereinfachen. Es wird hierbei darauf ankommen, wie wir mit den neuen Möglichkeiten umgehen und unseren Nutzen daraus ziehen, ohne dabei die Risiken zu unterschätzen.

Die Digitalisierung ist ein neuer Teil der Unternehmensstrategie und damit Chefsache. Auch im Gesundheitswesen wird sich die oberste Leitung mit diesem Thema konstant beschäftigen müssen und entscheiden, ob und welche Bereiche sich für die digitale Transformation eignen.

Chancen und Risiken

In der persönlichen Beratung im Gesundheitswesen ist mir die individuelle Lösungs-suche sehr wichtig. Ich bin vor Ort, erfasse die Gesamtsituation, nehme Randsituationen wahr und analysiere die sektorenübergreifende Kommunikation in der Arztpraxis. Das ruft natürlich Kosten/Investitionen bei den Praxisinhabern auf, was viele abschreckt, weil der Nutzen nicht sofort greifbar, erkennbar ist.

Mit digitalen Endgeräten wird zukünftig eine jederzeit abrufbare Analyse möglich sein, die problem-/situationsnah, ortsunabhängig, kostengünstiger und umweltschonender (da keine Anreise erfolgen muss) den Praxisinhaber „persönlich“ unterstützend beraten kann. Ringschaltungen, Telefonkonferenzen und Vernetzung mit mehreren Dienstleistern und Kooperationspartnern werden schon heute praktiziert und werden immer mehr an Bedeutung auch im Gesundheitswesen finden.



Jeder Mensch sollte den Mut aufbringen, anders zu sein. Kommunizieren Sie in der Form, wie es zu Ihnen und Ihrer Philosophie passt.

Die Zukunft wird das „Meeting vor Ort“ immer unattraktiver erscheinen lassen, da die Zeitersparnis und die Kosten/Investitionen in einem ganz anderen Kontext gesehen werden.

Die Echtzeitberatung mit einem Cloud-Modell, einer Videoberatung oder durch ein Onlineportal wird alle Beteiligten ansprechen können und somit einen erweiterten, flexiblen Zugang für Mitarbeiter in Teilzeit, Elternzeit oder in anders gelagerter Abwesenheit ermöglichen.

! Neue Kommunikationsmodelle werden entstehen, diese gilt es zukunftsicher und lebbar zu machen.

Bei aller Euphorie sind die Risiken nicht zu unterschätzen. Es geht viel Wertschätzung, Persönlichkeit und Vertrautheit verloren. Der unpersönliche Austausch wird sich immer mehr auf den beruflichen Fakten-Informationsfluss beschränken. Mit einem Callcenter-Charakter können wir keine persönliche Beratung/Beziehung aufbauen.

Und wie steht es um die vielen Mithörer und Mitleser in der digitalen Kommunikation? Wer stellt den Datenschutz bei den ganzen Datenvolumentransfers in der Kommunikation sicher? Hier sehe ich eine große Herausforderung in der digitalen Kommunikation, der wir uns alle kritisch stellen und eigene Handlungen hinterfragen müssen.

Trends und Entwicklung

In den Arztpraxen treffe ich noch häufig auf das gute alte Faxgerät mit der Thermopapierrolle. Eine E-Mail-Adresse oder gar eine Homepage haben auch noch nicht alle Arztpraxen erreicht. An dieser Stelle höre ich oft Sätze, wie: „Es hat immer ohne funktioniert, brauche ich nicht.“

Heilberufe – Menschen – Kommunikation – Welt 4.0, passen diese Komponenten überhaupt zusammen? Nur wer offen ist für Veränderungen, dem gelingt der digitale Wandel.

Neue Kommunikationsstrukturen bei intelligenter Vernetzung werden allen Beteiligten eine Erleichterung in der (Grund-)Kommunikation ermöglichen. Ich kann mir gut vorstellen, dass eine Webapplikation speziell für Heilberufler die (Grund-)Kommunikationsprozesse in den Praxen steuern wird und die Beteiligten via Smartwatch in Echtzeit miteinander verbunden werden. Die Führungs-App wird den Praxisinhaber an die täglichen Aufgaben erinnern und er wird die praxis- und mitarbeiterrelevanten Nachrichten mittels digitaler Kommunikationskanäle verbreiten.

Ergänzend wird die Robotik in Zukunft immer mehr Bereiche übernehmen, auch in der Kommunikation. Hier ist vorstellbar, dass, zum Beispiel durch das digitale Endgerät namens Pepper, definierte Kommunikationskulturen souverän übernommen und die persönliche Beratung im Gesundheitswesen dadurch einen ganz neuen Stellenwert bekommen werden.

Die größte Herausforderung sehe ich in der enormen Geschwindigkeit der Entwicklungen und Möglichkeiten. Wir Menschen werden lernen müssen, mit dieser Veränderungsgeschwindigkeit umgehen zu können. Es wird in der persönlichen Beratung im Gesundheitswesen, aller Digitalisierung zum Trotz, eines nie ersetzbar sein:

Die ehrliche, mitfühlende menschliche Umarmung ist durch Robotik und künstliche Intelligenz nicht zu ersetzen.

Wir alle haben eine große Verantwortung, die digitale Transformation wahrzunehmen und an der rasanten Entwicklung konstruktiv kritisch teilzunehmen. Und bei der täglichen, schnellen Kommunikation mit den digitalen Endgeräten rate ich vor dem Versenden von Informationen inklusive den persönlichen Kommentaren, innezuhalten und die Kommunikationsform zu hinterfragen. Viele schnell verschickte Nachrichten richten mehr Schaden an, als dass sie sachlich informieren. An dieser Stelle merke ich gern an:

„So geht man nicht mit Menschen um.“