PREMIUM PRAXISWEBSITE

Checkliste

9 TIPPS zur Patientenkommunikation in Zeiten von Corona

Stand 04.2021

Hier haben wir 9 Tipps für digitale Patientenkommunikation in Zeiten von Corona zusammengestellt, um die zentralen Fragen der Patienten zu beantworten und umfassend zu informieren.

1. INFORMIEREN SIE ÜBER AKTUELLE GESETZLICHE VORGABEN

Corona-Hygieneregeln, Sicherheitsregeln, Zutrittsbeschränkungen

Informieren Sie klar und deutlich über aktuelle gesetzliche Vorgaben und mögliche Einschränkungen.

- Wann muss in der Praxis und im Gebäude ein Mund-Nasen-Schutz getragen werden?
- Wie viele Patienten dürfen gleichzeitig in die Praxis?
- Sind Begleitpersonen gestattet?

Das **Robert-Koch-Institut** und auch die **Kassenärztliche Bundesvereinigung** stellen auf ihren Internetseite ein umfassendes Informationsangebot für Ärzte und Praxisteams bereit, das laufend aktualisiert wird.

2. INFORMIEREN SIE ÜBER DEN AKTUELLEN PRAXISBETRIEB

Infomieren Sie Ihre Patienten, **welche Behandlungen stattfinden und welche eventuell nicht**. Kommunizieren Sie ggf. geänderte Öffnungszeiten.

Nutzen Sie die Gelegenheit, um über die Weiterführung oder Einschränkungen des Praxisbetriebs zu informieren.

Eine Wiederaufnahme des regulären Praxisbetriebs sollte ebenfalls frühzeitig und offensiv kommuniziert werden. Auch der Hinweis „Wir sind weiterhin in gewohnter Weise für Sie da!“ ist eine relevante Information.

Viele Praxisinhaber wünschen sich eine neue Website. Für die Umsetzung fehlt meist die Zeit.
In der Premium Praxiswebsite sind bereits alle Funktionen vorgesehen, die eine Arztpraxis heute benötigt. Fachredakteure erstellen die Inhalte. **So erhalten Sie Ihre Premium Praxiswebsite. Ganz einfach.**
www.premium-praxiswebsite.de

Checkliste

9 TIPPS zur Patientenkommunikation in Zeiten von Corona

3. WELCHE VORGABEN GIBT ES FÜR PATIENTEN?

- Klären Sie Ihre Patienten auch darüber auf, wie diese selbst **freiwillig zur Infektionsprävention** beitragen können und zu was sie gesetzlich verpflichtet sind. Beispielsweise das Tragen von sogenannten OP-Masken, FFP2-Masken oder diesem Standard vergleichbare Masken (KN95/N95).
- Kommunizieren Sie unmissverständlich, dass Patienten mit **Atemwegsinfekten oder Fieber nicht in die Praxis** kommen dürfen, sondern telefonischen Kontakt aufnehmen sollen.
- Viele Arztpraxen haben eine gesonderte **Infektionssprechstunde** eingerichtet, dieser Service sollte prominent kommuniziert werden.
- Die Patienten sollten wissen, was Sie tun müssen, wenn sie befürchten, sich mit dem Coronavirus infiziert zu haben oder mit einem Infizierten Kontakt hatten.

4. ZUSÄTZLICHE HYGIENEMASSNAHMEN KOMMUNIZIEREN

Die standardmäßig sehr hohe Praxishygiene wird derzeit in Praxen durch zusätzliche Infektionsschutzmaßnahmen ergänzt. Sie können auf Ihrer Praxiswebsite darstellen, wie Sie und Ihr Team das Risiko einer Übertragung weiter minimieren.

5. ALLE KANÄLE NUTZEN

Es empfiehlt sich, auch den **Warte- sowie Empfangsbereich zur Aufklärung zu nutzen**, etwa durch ein Poster mit den wichtigsten Verhaltensregeln in Zeiten von Corona: Mund-Nasen-Schutz, Niesen in die Armbeuge, Händewaschen / Handdesinfektion beim Betreten der Praxis, keine Begleitpersonen gestattet, Sicherheitsabstand usw.
Machen Sie Hygienemaßnahmen der Praxis – wo möglich – sichtbar. Desinfizieren Sie die Hände vor den Augen der Patienten und lassen Sie häufig berührte Flächen bemerkbar desinfizieren.

6. TEAMSCHULUNG

Ihr Praxisteam sollte souverän und kompetent auf Bedenken und Ängste von Patienten reagieren. Ein optimaler interner Austausch ist auch hier die Basis für eine gute Kommunikation.

Neben regelmäßigen **Teambesprechungen** kann es helfen, eine **Checkliste** mit typischen Fragen und Antworten als Kommunikationshilfe vorzubereiten und dem Team zur Verfügung zu stellen.

Checkliste

9 TIPPS zur Patientenkommunikation in Zeiten von Corona

7. PROFESSIONELLE ANSPRACHE UND GESTALTUNG

Da es zu erwarten ist, dass die Einschränkungen durch das Coronavirus länger bestehen bleiben, lohnt sich eine professionelle Gestaltung der Kommunikationsmittel. Dazu gehört unter anderem, auf genaue, patientenfreundliche Formulierungen zu achten: positive Kommunikation, klare Verhaltenshinweise, sowie ein Dank für das Mitwirken der Patientinnen und Patienten.

Zudem wirkt die Optik immer auf den Inhalt. Achten Sie bei den Hinweisen auf eine professionelle Gestaltung und lassen Sie Bilder bei den Patienten entstehen. Das gelingt durch die Kombination von passenden Motiven und erklärenden Texten.

Um bei Patienten einen positiven Eindruck zu erzeugen, ist auch eine gezielte Bildauswahl wichtig. Dazu können beispielsweise Fotos beitragen, die das Team mit Mundschutz an der Anmeldung zeigen.

Wir helfen Ihnen gerne weiter und beraten Sie insbesondere zur Kommunikation über Ihre Premium Praxiswebsite!

8. INHALTLICHE AKTUALITÄT UND KORREKTHEIT

- Achten Sie auch darauf, dass der **Inhalt Ihrer Kommunikation** stimmt und aktuell ist. Nach einem Jahr Coronapandemie kann es beispielsweise veraltet wirken vom "neuartigen" Coronavirus sprechen.
- Prüfen, aktualisieren und ergänzen Sie Ihre Beiträge zum Thema Coronavirus in regelmäßigen Abständen.
- Denken Sie hier auch an eine Überprüfung alle Ihrer Medien und Kommunikationsplattformen. Dazu gehören – falls vorhanden – auch Ihre Social-Media-Präsenzen. Überlegen Sie, an welchen Stellen welche „Corona-Inhalte" am sinnvollsten zu platzieren sind.

9. ERGÄNZEN SIE IHRE PRAXISKOMMUNIKATION UM NEUE, DIGITALE WEGE

Vielleicht haben Sie bereits darüber nachgedacht, eine Videosprechstunde, einen E-Mail-Newsletter für Ihre Patienten oder andere neue Kommunikationswege aufzubauen. Gerade in der aktuellen Situation können solche digitalen Möglichkeiten Ihren Patienten einen deutlichen Mehrwert bieten.

Wir beraten Sie auch hierzu gerne!

Viele Praxisinhaber wünschen sich eine neue Website. Für die Umsetzung fehlt meist die Zeit.
In der Premium Praxiswebsite sind bereits alle Funktionen vorgesehen, die eine Arztpraxis heute benötigt. Fachredakteure erstellen die Inhalte. **So erhalten Sie Ihre Premium Praxiswebsite. Ganz einfach.**
www.premium-praxiswebsite.de