

Interview

# „Mehr Zeit für den Patientenkontakt“

Für Jörg Hofmann, Referent für Wartezimmer TV der Ärztekammer für Wien, ist das kostenlose Wartezimmer TV ein dynamisches Projekt, das wichtige Basisinformationen der Ärztinnen und Ärzte an ihre Patienten vermittelt. Nach den ersten drei erfolgreichen Jahren wird es jetzt auf Verbesserungsbedarf evaluiert.

Von Bernhard Salzer

**doktorinwien:** Herr Dr. Hofmann, Sie begleiten Wartezimmer TV seit seiner Einführung vor drei Jahren. Wie wurde dieses Angebot der Wiener Ärztekammer von den niedergelassenen Kolleginnen und Kollegen angenommen?

**Hofmann:** Seit dem Start unserer Aktion haben bereits mehr als 250 Wiener Ordinationen Wartezimmer TV installieren lassen. Laufend kommen neue Bestellungen und es stehen noch genü-

gend Kapazitäten frei. Sollten diese aber ausgeschöpft werden, gehe ich davon aus, dass wir dieses sinnvolle Projekt weiterführen und entsprechend aufstocken werden. Das Angebot ist für alle niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte in Wien – mit und ohne Kassenvertrag – komplett kostenfrei und beinhaltet einen TV-Screen sowie die gesamte Einspielung und technische Wartung durch unser Partnerunternehmen ydoc. Besteht Bedarf an weiteren TV-Screens für andere Ordinationsräume, müssten diese bezahlt werden. Die Inspiration für Wartezimmer TV kam

aus der Wiener U-Bahn und den dort schon länger bestehenden Infoscreens, die den Wartenden in kurzen Stummfilmchen Informationen ohne Ton liefern.

**doktorinwien:** ‚Was nichts kostet, ist nichts wert‘, heißt es im Volksmund. Wo liegt der Mehrwert von Wartezimmer TV für die Ordinationen sowie für die Patienten?

lich kann über die Bildschirme auch auf Leistungen hingewiesen werden, die in der Ordination angeboten werden, aber keine Kassenleistungen sind – etwa Akkupunktur. Auch Empfehlungen für Physio-, Ergotherapeuten, Logopäden oder Heilmasseure können über Wartezimmer TV ausgestrahlt werden. Alle diese Informationen bringen mehr qualitative Zeit für die Ärztinnen und Ärzte im Patientenkontakt, weil allgemeine Informationen, die nichts mit der individuellen Situation der Patienten zu tun haben, über den TV-Screen gespielt werden können. Last but not least werden auch wichtige standespolitische Informationen der Ärztekammer, die für die Patienten von Relevanz sind, eingespielt. Das reicht von neuen Kassenleistungen nach dem Abschluss eines Vertrags mit der Gebietskrankenkasse, bis hin zu gesellschaftspolitisch wichtigen Anliegen – wie etwa aktuell jetzt im Herbst ein Kurzfilm zur Mobilisation für das Nichtrauchererschutzvolksbegehren DON'T SMOKE.

**doktorinwien:** Werden die Inhalte regelmäßig aktualisiert?

**Hofmann:** Ja, selbstverständlich, wobei es zwei unterschiedliche Versionen der Bespielung gibt. Zur Verfügung stehen eine Online-Variante sowie eine Offline-Version mittels USB-Stick. Beide Varianten haben ihre Vorteile und werden auch relativ gleichwertig 50:50 von den Ärztinnen und Ärzten in Anspruch genommen. Die Online-Version ermöglicht es, aktuell und jederzeit Informationen einzuspielen, erfordert aber ein Mindestmaß an Beschäftigung mit dem System, sofern der Ordinationsinhaber eigene Filme einspeisen möchte. Grundvoraussetzungen sind die Bereitstellung einer



gend Kapazitäten frei. Sollten diese aber ausgeschöpft werden, gehe ich davon aus, dass wir dieses sinnvolle Projekt weiterführen und entsprechend aufstocken werden. Das Angebot ist für alle niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte in Wien – mit und ohne Kassenvertrag – komplett kostenfrei und beinhaltet einen TV-Screen sowie die gesamte Einspielung und technische Wartung durch unser Partnerunternehmen ydoc. Besteht Bedarf an weiteren TV-Screens für andere Ordinationsräume, müssten diese bezahlt werden. Die Inspiration für Wartezimmer TV kam

**Jörg Hofmann:** „Seit dem Start unserer Aktion haben bereits mehr als 250 Wiener Ordinationen Wartezimmer TV installieren lassen.“

**Hofmann:** Wartezimmer TV deckt mehrere Aspekte ab. So können den Patienten grundlegende Basisinformationen über die eigene Ordination direkt mitgeteilt werden. Etwa ganz allgemeine, wie Öffnungs- und Urlaubszeiten oder die ärztliche Vertretung im Fall von urlaubsbedingter Abwesenheit. Auch können zum Beispiel die Mitarbeiter sowie Neuzugänge kurz vorgestellt werden – entweder ganz nüchtern mit Foto, Namen und Funktion oder auch persönlicher mit einem kurzen Lebenslauf und vielleicht auch Hinweisen auf deren Hobbys. Zusätz-

Steckdose sowie einer Internetverbindung in der Ordination. Bei der Offline-Variante genügt eine Steckdose. Die Ärztinnen, Ärzte oder das Ordinationspersonal müssen sich weiter nicht darum kümmern. Die Inhalte werden monatlich per USB-Stick von y-doc geliefert.

**doktorinwien:** *Die Filmproduktion gehört nicht unbedingt zu den Kernkompetenzen von Ärzteschaft oder Ordinationspersonal. Gibt es Unterstützung bei der Erstellung individueller Ordinationsinhalte?*

**Hofmann:** Ja, die gibt es. y-doc übernimmt die Produktion und Gestaltung der individuellen Ordinationsinhalte und bietet dafür Basisvorlagen – derzeit für die Fachrichtungen Allgemeinmedizin, Augenheilkunde und Optometrie, Chirurgie, Dermatologie und Venerologie, Frauenheilkunde, HNO, Innere Medizin, Kinder- und Jugendheilkunde, Neurologie, Orthopädie, Pulmologie, Radiologie und Urologie. Diese Individualisierung ist ebenfalls kostenfrei. Die Inhalte werden in einer „Dauerschleife“ gesendet, ein Durchgang dauert zwischen 20 und 30 Minuten. Davon können 15 Minuten vom Ordinationsinhaber mit seinen Informationen an die Patienten bespielt werden. Drei Minuten der Inhalte werden von der Ärztekammer für Wien geliefert, zwölf Minuten kommen von y-doc.

**doktorinwien:** *Bekommen Sie Rückmeldungen von der Kollegenschaft oder deren Patienten?*

**Hofmann:** Das Feedback zu Wartezimmer TV ist von beiden Seiten durchweg positiv. Trotzdem starten wir demnächst ein Evaluierungsverfahren gemeinsam mit dem technischen Betreiber von Wartezimmer TV. Dabei werden wir unter den Ärztinnen und Ärzten, die dieses Angebot bereits nützen, erfragen, wie zufrieden sie mit Wartezimmer TV sind, was es ihnen bisher gebracht hat und vor allem, wo sie noch Verbesserungsbedarf sehen. Eines ist schon jetzt klar: Wartezimmer TV steht vor neuen Herausforderungen, weil immer mehr Patienten – vor allem die jüngeren – im Wartezimmer mit den eigenen ‚Mini-TV-Screens‘ auf ihren Smartphones beschäftigt sind und ihre Umgebung und somit auch den

„Die Inspiration für Wartezimmer TV kam aus der Wiener U-Bahn und den dort schon länger bestehenden Infoscreens, die den Wartenden in kurzen Stummfilmchen Informationen ohne Ton liefern.“

Wartezimmer TV-Screen nicht mehr so stark wahrnehmen. Da müssen wir in eine stärkere Interaktion mit den Patienten und ihren Handys treten – etwa über die Ordinations-WLAN-Verbindung. Ein elektronisches Aufrufsystem über den Wartezimmer TV-Screen, wie es in einigen Krankenhäusern bereits läuft, ist auch eine gute

Möglichkeit, die Aufmerksamkeit der Patienten wieder stärker auf dieses Tool zu fokussieren. □

*Zur Person:*

*Jörg Hofmann ist Facharzt für Medizinische und Chemische Labordiagnostik und Referent für Wartezimmer TV der Ärztekammer für Wien.*



## Kostenloses Service der Ärztekammer für Wien

Seit dem Jahr 2015 steht niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten in Wien Wartezimmer TV als kostenloses Service der Kurie niedergelassene Ärzte der Ärztekammer für Wien zur Verfügung. Das Angebot richtet sich an alle Wiener Ordinationen, die noch nicht mit Wartezimmer-Fernsehen ausgestattet sind, mit §2-Kassen, kleinen Kassen sowie an alle Wahlärzte. Bis jetzt wird Wartezimmer TV von rund 250 Ordinationen in Wien genutzt.

Die technische Umsetzung wie auch die regelmäßige Bespielung mit Inhalten wird in Kooperation mit dem Unternehmen y-doc durchgeführt.

Die Ärztekammer für Wien übernimmt die Kosten für einen Bildschirm, dessen Montage (wenn diese durch y-doc, bzw. einem von y-doc beauftragten Unternehmen erfolgt) und den Betrieb des Systems für fünf Jahre. Weitere Bildschirme sind gegen ein Zusatzentgelt möglich. Für Ordinationsinhaber entstehen keine finanziellen Verpflichtungen (nur Strom und gegebenenfalls Internet sind kostenfrei zur Verfügung zu stellen). Einzige Voraussetzung zur Inanspruchnahme des Angebots ist, dass während der Ordinationszeiten der Wartezimmer-TV-Bildschirm in Betrieb sein muss.

Informationen und das Anmeldeformular finden Sie unter folgendem Link:

[www.gesundheitismehrwert.at/anmeldung-wartezimmer-tv](http://www.gesundheitismehrwert.at/anmeldung-wartezimmer-tv)

Für Fragen zum Ablauf stehen Frau Claudia Mayer und Frau Sonja Winkelmann unter der Telefonnummer +43 1 515 01-1231 DW oder 1221 DW oder per E-Mail unter [c.mayer@aekwien.at](mailto:c.mayer@aekwien.at) oder [winkelmann@aekwien.at](mailto:winkelmann@aekwien.at) zur Verfügung.

Technische Fragen werden vom y-doc Support beantwortet:

Telefon Hotline +43-1-236 78 31 236

Montag –Donnerstag: 8.00 – 17.00 Uhr; Freitag: 8.00 – 14.00 Uhr

E-Mail: [support\\_ydoc@soloit.at](mailto:support_ydoc@soloit.at)