

# Empfehlungen für die E-Mail-Korrespondenz zwischen Gesundheitsfachpersonen und Patientinnen / Patienten

In der Schweiz gibt es keinen Leitfaden für die E-Mail-Korrespondenz von Gesundheitsfachpersonen mit ihren Patientinnen und Patienten. Die folgenden Empfehlungen wurden von Nathalie Daina-Laville, Freiberufliche Pflegefachfrau mit Spezialisierung Diabetologie und Lehrbeauftragte FH, im Rahmen ihres Masters «MAS en Sciences et organisation de la santé» erarbeitet.

## Vertraulichkeit – Sicherheit

- Verwenden Sie für den Versand von E-Mails nur sichere Systeme.
- Nehmen Sie sich stets die Zeit zu überprüfen, ob Sie den richtigen Empfänger angegeben haben.
- Übernehmen Sie keine Garantie für die Vertraulichkeit oder die Sicherheit der Daten.
- Informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten über den Ablauf der E-Mail-Bearbeitung in der Arzt- oder Pflegepraxis.
- Informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten darüber, dass E-Mails nicht für Notfälle zu verwenden sind. Geben Sie stattdessen Telefonnummern für Notfälle an.
- Informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten darüber, wer die E-Mails lesen und je nach Anfrage beantworten wird.
- Adressieren Sie E-Mails so, dass die Anonymität der Empfänger gewahrt bleibt. Vermeiden Sie die Nutzung der Funktion «Allen antworten».
- Vermeiden Sie es, Nachrichten an Familien-E-Mail-Adressen zu senden, es sei denn, die Patientin oder der Patient stimmt dem zu.
- Achten Sie darauf, welche Daten Sie per E-Mail verarbeiten. Vermeiden Sie es, sensible medizinische Informationen per E-Mail zu übertragen, z. B. Daten über die psychische Gesundheit oder sexuell übertragbare Krankheiten.
- Informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten darüber, dass alle E-Mails in den Akten der von der Kommunikation betroffenen Personen vermerkt werden.
- Bitten Sie Ihre Patientinnen und Patienten, einen aussagekräftigen Betreff in der E-Mail anzugeben.
- Bitten Sie Ihre Patientinnen und Patienten, ihren Namen in die Betreffzeile zu schreiben, da sich dieser manchmal nicht aus der E-Mail-Adresse ergibt.
- Lassen Sie Ihre Patientinnen und Patienten eine Einverständniserklärung für die E-Mail-Korrespondenz unterschreiben.

## **Reaktionszeiten**

- Nutzen Sie die E-Mail-Korrespondenz nicht für dringende Mitteilungen.
- Legen Sie Reaktionszeiten fest und weisen Sie Ihre Patientinnen und Patienten auf Zeiten hin, in denen Nachrichten nicht gelesen werden.
- Bitten Sie Ihre Patientinnen und Patienten, den Empfang von E-Mails zu bestätigen, und tun Sie das Gleiche.
- Bitten Sie Ihre Patientinnen und Patienten, die erste E-Mail-Korrespondenz zu beginnen und im Bedarfsfall nachzufragen, ob die E-Mail angekommen ist.
- Erinnern Sie Ihre Patientinnen und Patienten an die gängigen Regeln, sollten diese nicht eingehalten werden.
- Planen Sie eine feste Zeit für die Bearbeitung von E-Mails ein.

## **Qualität der Kommunikation**

- Verfassen Sie E-Mails sorgfältig.
- Stellen Sie das zur Korrespondenz genutzte Gerät so auf, dass der Bildschirm nicht einsehbar ist.
- Kündigen Sie Ihren Patientinnen und Patienten an, wenn sich die Beantwortung verzögert.
- Formulieren Sie Ihre Antworten sachlich und ohne Werturteil (aber mit Empathie).
- Teilen Sie Ihren Patientinnen und Patienten persönlich mit, dass E-Mails nur für kurze Mitteilungen und einfache Sachverhalte geeignet und komplexere Fragen in einem persönlichen Gespräch oder einem Telefonat zu klären sind.