

Zielgerichtete Services für die Mitglieder

Kammer geht in die Digitalisierungsoffensive

Einfachere und effizientere Kommunikationswege zwischen der Kammer für Ärztinnen und Ärzte in Wien und ihren Mitgliedern sowie ein Serviceportal samt App, wo man alles findet, was man braucht – was derzeit noch nach Zukunftsmusik klingt, soll schon bald Realität werden.

Von Elisa Cavaliere

Die Kammer für Ärztinnen und Ärzte in Wien hat sich in Sachen Digitalisierung ambitionierte Ziele gesetzt. Während die Servicierung der Mitglieder derzeit noch hauptsächlich telefonisch, per E-Mail oder in Form von persönlicher Vorsprache erfolgt, sollen Wiens Ärztinnen und Ärzten bereits im Laufe des kommenden Jahres 2026 im Zuge der umfangreichen Digitalisierungsoffensive der Kammer völlig neue Möglichkeiten zur Verfügung stehen. Das Großprojekt wird von der neu gegründeten Abteilung für IT und Digitalisierung in der Kammer koordiniert und von Finanzreferent Johannes Kastner und Präsidialreferent Benjamin Glaser mit Inputs und Erfahrungen aus dem ärztlichen Alltag begleitet.

„In vielen anderen behördlichen Bereichen sind digitale Prozesse schon lange möglich und selbstverständlich. Amtswege können beispielsweise über Identifizierung mittels ID Austria bequem online erledigt werden. Genau dort wollen wir auch hin“, so Kastner. „Wichtig ist, dass die Mitglieder so bald wie möglich einen zeitgemäßen und unkomplizierten Zugang zu unseren Services bekommen“, ergänzt Glaser.

Kernstück „Ärzteliste“

Ein wesentlicher Teil des Digitalisierungsprozesses betrifft die komplette Software-Neuaufstellung der sogenannten „Ärzteliste“, auch bekannt als Mitgliederverzeichnis. Dabei handelt es sich um die Datenbank, wo sämtliche berufsrelevanten Informationen über Wiens Ärztinnen und Ärzte zusammenlaufen, von Arbeitsstelle über postalische Erreichbarkeit bis hin zur Dokumentation von erworbenen ÖÄK-Diplomen.

Hand in Hand mit der „Ärzteliste neu“ soll ein CRM-System implementiert wer-



Der Ausbau digitaler Services für die Mitglieder ist Finanzreferent Johannes Kastner und Präsidialreferent Benjamin Glaser (v.li.) ein zentrales Anliegen.

Foto: Stefan Seelig

„Wichtig ist, dass die Mitglieder so bald wie möglich einen zeitgemäßen und unkomplizierten Zugang zu unseren Services bekommen.“

den. CRM, kurz für Customer Relationship Management, ist ein strategischer Ansatz zur Dokumentation von Interaktionen mit Kundinnen und Kunden – im Fall der Kammer von Interaktionen mit ihren Mitgliedern. Konkret bedeutet das, dass jegliche Anfragen und Kommunikationshistorien kammerintern für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klar nachvollziehbar protokolliert werden und somit ein wichtiger Schritt gesetzt wird, um Kommunikationswege künftig effizienter zu gestalten und Wiens Ärztinnen und Ärzte mit ihren Anliegen zielgerichteter servieren zu können.

Mitglieder-Serviceportal und App

Weiteres Kernstück der Digitalisierungsoffensive ist das Mitglieder-Serviceportal, das auch per App verfügbar sein wird. „Geplant ist, mit einfachen Features, beispielsweise

dem digitalen Ärzteausweis, zu starten und die Services dann stufenweise auszubauen. Ziel ist eine userfreundliche Plattform, wo Kolleginnen und Kollegen auf kurzem Weg jene Informationen und Dienstleistungen erhalten, die sie individuell benötigen“, erklärt Glaser.

„Egal, ob ich ein Arzt-im-Dienst-Schild brauche oder einfach nur meine Adressänderung bekanntgeben möchte – über das digitale Portal sollen Wiens Ärztinnen und Ärzte künftig die Services der Kammer mit wenigen Klicks zeit- und ortsunabhängig in Anspruch nehmen können“, fügt Kastner hinzu, der überzeugt ist: „Die Investition in diese Projekte wird langfristig einen großen Nutzen bringen, sowohl für Prozessoptimierungen innerhalb der Kammer als auch für eine einfachere und unbürokratische Servicierung unserer Mitglieder.“ ■