



Ärzte mindern die Qualität der Patientenversorgung durch schlechte Organisation

Von *IFABS*

Erstellt am 11 Jul 2017 - 06:13

Quelle: <http://ow.ly/TntB30dwHa8> [1]

Organisatorische Unzulänglichkeiten in Arztpraxen werden allgemein mit Konsequenzen wie Ärger und Frustration verbunden. Kaum beachtet wird jedoch, dass sie die Versorgungsqualität der Patienten mindern.

Die Praxis-Organisation: Frustfaktor Nr. 1

Überlange Wartezeiten, umständliche und zeitintensive Abläufe, Monate bis zum nächsten Termin: in Patientenzufriedenheits-Befragungen steht die Kritik an einer unzureichenden Organisation – in welcher Form auch immer – an erster Stelle. Die Folgen sind Unzufriedenheit und Ärger.

Die zu wenig berücksichtigte Gefahr

Gleichzeitig haben die organisatorischen Defizite jedoch eine viel vitalere und bislang kaum erwähnte negative Konsequenz: sie mindern die Qualität der Patientenversorgung. Interviews mit Praxisinhabern aus Betrieben, die unter starken Ablaufproblemen leiden, zeigen, wie es hierzu kommt: die Ärzte und ihre Medizinischen Fachangestellten sind natürlich auch selbst von den in Eigenregie geschaffenen Problemen betroffen, die ihren Handlungsbedarf- und Betreuungs-Spielraum drastisch einengen.

Ärztliche Negativ-Strategien

Der Druck durch wartende Patienten führt beispielsweise nach Auskunft der Befragten dazu, dass sie – um Zeit einzusparen – in den Patientengesprächen nur die ersten Symptom-Schilderungen aufnehmen und danach nicht mehr weiter zuhören. Eine andere Strategie besteht darin, den Patienten Aussagen in den Mund zu legen, damit es schneller geht.

Arzt-Patienten-Gespräche münden in Skepsis

Dieses Vorgehen führt insgesamt zu nur teilweise abgesicherten und voreiligen therapeutischen Entscheidungen, die teilweise weit vom Optimum entfernt sein können. Patienten fühlen sich durch ein derartiges Kommunikationsverhalten der Ärzte zurückgesetzt und nicht ernst genommen. Besonders schädlich wirkt sich die Gesprächsverkürzung auf die Compliance aus: da die Patienten den Eindruck geringer Sorgfalt und mangelnden Interesses haben, sind sie auch bezüglich der empfohlenen Therapien äußerst skeptisch, da diese ihrem Empfinden nach aus einer zu geringen Daten- und Informationsbasis abgeleitet wurden.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Ärzte mindern die Qualität der Patientenversorgung durch schlechte Organisation

Veröffentlicht auf medkom24 (<http://www.medkom24.eu>)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:51): <http://www.medkom24.eu/node/22474>

Links:

[1] <http://ow.ly/TntB30dwHa8>