



Allgemeinmediziner, Praktiker, Hausärztliche Internisten: Ein einfacher Weg zur Optimierung der Zusammenarbeit mit Fachärzten

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Dez 2016 - 07:55

Der Überweiser in der Verantwortung

Wenn Patienten in Allgemeinarzt-Praxen, bei denen eine Überweisung zu einem Spezialisten notwendig ist, ausdrücklich nach Empfehlungen für eine geeignete Praxis fragen, schlägt sich der Vorschlag des Arztes zur Auswahl des Kooperationspartners nicht nur in der medizinischen Versorgungsqualität nieder, sondern wirkt sich auch auf seine Patientenbeziehung und das Praxisimage aus. Der Grund: die Qualität der Erlebnisse der überwiesenen Patienten in den empfohlenen Praxen werden von diesen zu einem großen Teil auch dem Empfehler zugerechnet, da er ja die Verantwortung trägt, dass sie dort behandelt werden! Doch wie lässt sich systematisch untersuchen, welche Fachärzte geeignet sind und welche nicht? Die alleinige Beurteilung der medizinischen Qualität reicht hierfür nicht aus. Die Lösung ist eine Kooperationsqualitäts-Analyse. Diese schriftliche Befragung überwiesener Patienten besteht inhaltlich aus zwei Teilen:

(1) die Versorgungsanalyse

ermittelt – nach der Behandlung beim Spezialisten – detailliert die Zufriedenheit mit der medizinischen und persönlichen Betreuung, die dort stattfand. Gefragt wird dabei nach den gleichen Merkmalen, die man auch selbst in Patientenbefragungen für seine Praxis erhebt, nur diesmal auf den jeweiligen Kooperationspartner ausgerichtet, z. B.:

- Wie zufrieden waren die zugewiesenen Patienten mit der Organisation, begonnen bei der Terminvereinbarung bis hin zur Wartezeit und zur Dauer des Arztgespräches?
- Wie gut war die Betreuung (Zuwendung, Freundlichkeit, Information) durch das Personal?
- Wie intensiv hat der Arzt sich gekümmert und über die Erkrankung sowie die Therapiemöglichkeiten informiert?

(2) Analyse der eigenen Management-Qualität

Die Befragung wird durch eine Analyse der eigenen Zuweisungs-Managementqualität ergänzt. Hierbei geht es um die Zufriedenheit der betroffenen Patienten mit den Praxisleistungen im Vorfeld und in der Nachbearbeitung von Überweisungen, z. B: die Vorabinformationen über die Praxis, die Reibungslosigkeit der Anschlußbehandlung etc. Die Resultate ermöglichen dann eine Optimierung des eigenen Beitrags zur Kooperation.

Dieser Befragungs-Typ ist unter Patientenbindungs-Aspekten sehr wichtig, denn die meisten Patienten haben im Anschluss an einen Spezialisten-Besuch ein hohes Mitteilungsbedürfnis, das auf diesem Weg kanalisierbar ist. Damit ist die Untersuchung natürlich auch für die Bewertung von Fachpraxen nutzbar, die sich Patienten selbst ausgesucht haben. U. U. können auch diesem Weg neue professionell arbeitende Partner identifiziert werden.

Wie ausgeprägt ist die Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis in Relation zu Vergleichspraxen und zum Best Practice-Standard? Der Valetudo Check-up „Patientenzufriedenheit“ beantwortet Ihnen diese Frage. Alle Informationen im Überblick: <http://bit.ly/2gL4B7r> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:23): <http://www.medkom24.eu/node/21950>



Links:

[1] <http://bit.ly/2gL4B7r>