



Arztpraxis der Zukunft: Vom Praxis- zum Convenience-Management

Von IFABS

Erstellt am 4 Mär 2016 - 07:44

Analysenobjekt „Patientenzufriedenheit“?

Eine Vielzahl von Studien hat sich bislang mit dem Thema „Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis“ beschäftigt. Die Resultate fallen, abhängig von Auftraggeber und Zielrichtung, sehr unterschiedlich aus, ebenso die Interpretationen. Ein charakteristisches Beispiel ist die aktuell von einer Krankenkasse in Auftrag gegebene IGeL-Studie, deren Ergebnisse sowohl Gegnern als auch Befürwortern dieser Angebote als Rechtfertigung und Bestätigung ihrer Grundhaltung dienen.

Stillstand bei der Entwicklung des Praxismanagements

Verfolgt man im Zeitablauf (Exploration „Ten Years After“) die Entwicklung der Patientenzufriedenheit abseits der Tagesdiskussionen und auf der Grundlage eines validierten Befragungsansatzes, so zeigt sich, dass die Betreuungsqualität, gemessen als Patient Care Quality Score (PCQS), dem Verhältnis aus der durch die Leistung von Praxisteams erzielten Zufriedenheit mit den Anforderungen der Patienten, abnimmt. Der Haupteinfluss geht dabei von gestiegenen Anforderungen aus, auf die Ärzte und Medizinische Fachangestellte – in der Gesamtbetrachtung – bislang kaum reagiert haben. Das ist u. a. daran ablesbar, dass sich – parallel zu der Entwicklung der Betreuungsqualität – die in Arztpraxen eingesetzten Instrumente, Regelungen und Verhaltensweisen des Praxismanagements kaum verändert haben.

Zukunftsprojekt „Convenience“

Die nähere Beschäftigung mit dieser Situation im Hinblick auf die Gestaltung der zukünftigen Arbeit von Praxisteams macht deutlich, dass der Schlüssel für die Entwicklung von Praxisbetrieben auf dem Gebiet des Convenience Managements liegt. Leider wird der Begriff meist mono-dimensional mit „Bequemlichkeit“ übersetzt und lenkt damit in die falsche Richtung. Vielmehr geht es darum, die Praxisleistung ganzheitlich betrachtet einfacher, nutzenorientierter und zweckmäßiger, aber natürlich auch partiell annehmlicher zu erbringen. Convenience Management dient der Patientengewinnung und -bindung, aber auch der Steigerung der Therapie-Erfolge durch eine stärkere Motivation der Patienten, die nun nicht mehr durch den Arzt allein erfolgt, sondern durch die spezielle Art der Gesamtbetreuung gefördert wird.

Die Konzept-Skizze

Convenience Management ist ein auf die veränderten Patientenanforderungen ausgerichtete Praxisführung, die gleichzeitig sicherstellt, dass auch die praxiseigenen Ziele realisiert werden. Es umfasst die systematische Erhebung der praxisbezogenen Anforderungen, deren Abgleich mit der Arbeitsrealität und ihre Anpassung. Hierbei werden alle Bereiche – von der Orga bis zur Patienteninformationen und Therapie-Empfehlungen – interdependent (statt wie bisher separat) in einem Gesamtansatz optimiert. Konkret drückt sich eine Umsetzung beispielsweise in folgenden Aspekten aus: - einfache Möglichkeiten für den Praxis-Zugang

- flexible Organisations-Prozesse
- persönliche Patientenversorgung
- Adhärenz-orientierte Patientenkommunikation
- nachvollziehbare Behandlungspfade
- verständliche Informationen
- alltagsgerechte Therapie-Konzepte
- komfortable Aufenthalts-Bedingungen
- umfassende Service-Orientierung.

Die Grundlagen existieren vielfach schon?

Für Praxisteams hört sich diese Beschreibung zunächst vollkommen neu an, aber die meisten Praxisbetriebe verfügen bereits heute über erste Ansätze, die nun entwickelt werden müssen. Ergänzend sind zudem eHealth- und mHealth-Ansätze zu berücksichtigen.



Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/03/04/arztpraxis-der-zukunft-vom-p...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:47): <http://www.medkom24.eu/node/21205>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/03/04/arztpraxis-der-zukunft-vom-praxis-zum-convenience-management/>