



Best Practice Basics für MFA: Zu ausgeprägter Patientenzufriedenheit durch eine Kommunikation, die die Vertraulichkeit wahrt

Von *IFABS*

Erstellt am 28 Okt 2016 - 14:14

Die digitalmedizinische Diskussion wird gegenwärtig vor allem durch das Thema „Datenschutz“ bestimmt: wenn persönliche Gesundheits-Informationen von Patienten übermittelt werden, muss sichergestellt sein, dass diese Dritten nicht zugänglich sind. Doch die „analoge“ Datensicherheit wird in deutschen Arztpraxen täglich tausende Male verletzt. Eine aktuelle Auswertung der Zufriedenheits-Angaben von knapp 56.000 Patienten aus 600 zufällig ausgewählten Praxen zeigt, dass sich in 48% der Bögen kritische Hinweise auf fehlende bzw. nachzubessernde Vertraulichkeit fanden. Hauptursache ist die Nichtbeachtung der Grundregeln diskreter Kommunikation. Die folgende Übersicht zeigt Ihnen, wie sie diese Situationen vermeiden und die Zufriedenheit Ihrer Patienten dadurch steigern, dass Sie ihnen das Gefühl vermitteln, stets auf Vertraulichkeit bedacht zu sein:

- (1) Wichtig ist, bei Telefonaten mit Patienten am Empfang im Beisein von Praxisbesuchern darauf zu achten, weder Personen- noch Krankheitsinformationen zu erwähnen. Anzustreben ist ohnehin – wenn sich das räumlich einrichten lässt –, das Praxistelefon in einen eigenen, abgeschirmten Bereich zu verlagern. Hierdurch wird gleichzeitig eine viele Teams belastende Stressquelle beseitigt.
- (2) Die Information von Patienten über Untersuchungs-Ergebnisse im Rezeptions-Bereich fällt ebenfalls in die Kategorie „unbedingt vermeiden!“. Selbst bei Kurz-Informationen mit einem geringen Zeitaufwand ist es immer besser, beispielsweise in ein gerades ungenutztes Untersuchungs-Zimmer zu gehen.
- (3) Auch Patienten-Kontakte von Ärzten und Medizinischen Fachangestellten auf den Praxisgängen, bei denen medizinische Informationen ausgetauscht werden, können mitgehört werden. Für diese Situationen gilt das vorher Gesagte.
- (4) Für Sie und Ihre Kolleginnen ergibt sich während eines Arbeitstages eine Vielzahl von Anlässen, bei denen Sie sich in Bezug auf patientenbezogene Maßnahmen abstimmen müssen. Diese Koordination erfolgt (leider) häufig im Beisein von Patienten („Soll ich Frau X. mit der Infusion in die 3 legen...?“). So hilfreich diese Kurzabstimmungen für den Arbeitsfluss sind, so schädlich ist ihre Wirkung für die Vertraulichkeit. Alternativ ist es besser, die mit einem Patienten beschäftigte Kollegin kurz in einen diskreten Abstand zum Patienten zu bitten und dort den anliegenden Sachverhalt zu klären.

Im Self Assessment zum Optimum: Der Valetudo Check-up© „Patientenkommunikation“ für Medizinische Fachangestellte <http://bit.ly/1sFsbHD> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:17): <http://www.medkom24.eu/node/21862>

Links:

[1] <http://bit.ly/1sFsbHD>