



Communication matters: Wie gut erreichen niedergelassene Ärzte ihre Patienten kommunikativ?

Von IFABS

Erstellt am 13 Feb 2015 - 06:54

Wie gut erreiche ich meine Patienten kommunikativ?

Die Beantwortung dieser Frage ist für Praxisinhaber gleich aus mehreren Gründen essenziell wichtig:

(1) Um die notwendigen Therapien adäquat einsetzen zu können, muss der Patient überhaupt erst ein Verständnis für seine Erkrankung entwickeln. Erreichen die hierfür benötigten Informationen den Patienten nicht oder nur teilweise, ist ein Scheitern der therapeutischen Folgeschritte vorprogrammiert.

(2) Zur Prävention und Kuration vieler Gesundheitsprobleme wird die aktive Mitarbeit des Patienten benötigt. Die ärztliche Kommunikation hat in diesem Zusammenhang die Aufgabe, das Bewusstsein hierfür zu schaffen. Ohne eine kommunikative Vorbereitung dieser Grundhaltungen sind die von Arztseite angestrebten präventiven und therapeutischen Ziele für ihn nicht realisierbar.

(3) Gleiches gilt für die Einhaltung von Therapiemaßnahmen. Neben einer Initial-Aktivierung kommt es vor allem bei chronischen Erkrankungen für den therapeutischen Erfolg vor allem auf eine Langzeit-Motivation an.

(4) Neben den genannten Aspekten der Vorbereitung und Schaffung von Therapiequalität trägt die "richtige" Patientenkommunikation auch dazu bei, die Zufriedenheit der Praxisbesucher bzw. die Weiterempfehlungsbereitschaft zu erhöhen und auch die Beurteilungen in Arzt-Bewertungsportalen positiv zu beeinflussen.

Irrtum durch den Eigenbild-Fokus

"Aber ich kommuniziere doch richtig und trotzdem halten sich meine Patienten nicht an viele meiner Empfehlungen!" Diese Reaktion erhält man häufig, wenn Mediziner auf ihre Patientenkontakte angesprochen werden. Das Problem dieser Sichtweise ist, dass sie allein auf ihrem Eigenbild beruht, denn kaum ein Arzt hat bislang seine Patientenkommunikation auf den Prüfstand gestellt.

Messbare Kommunikationsqualität

In Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 51,3% der Anforderungen und Wünsche erfüllt, die Patienten an eine für sie adäquate Arztkommunikation haben. Dieser Patient Communication Quality Score kann mit Hilfe eines einfach anzuwendenden, validierten Verfahrens in jeder Praxis in Eigenregie bestimmt werden.

Die Qualitäts-Level der Patientenkommunikation

Mit seiner Hilfe lassen sich die Patientenkommunikation in vier Qualitätsklassen einteilen und die jeweils notwendigen Optimierungsmaßnahmen bestimmen:

- Best Practice-Kommunikation: das ist der anzustrebende Ideal-Zustand, den aber nur wenige Praxen erreichen.
- Anforderungsgerechte Kommunikation: die Patientenkritik hält sich in engen Grenzen, Ihr kann in den meisten Fälle durch wenige Korrekturmaßnahmen begegnet werden,
- Grenzwertige Kommunikation: in dieser Konstellation bezieht sich die Unzufriedenheit der Patienten auf eine Vielzahl verschiedener Aspekte, Werden keine Veränderungen vorgenommen, entwickelt sich eine Negativ-Spirale, die zu einem weiter sinkenden PCQ-Wert führen kann,
- Unzureichende Kommunikation: die Kommunikationsleistung ist aus Patientensicht indiskutabel und müsste von Grund auf neu entwickelt werden.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/13/communication-matters-wie-gu...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:53): <http://www.medkom24.eu/node/19963>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/13/communication-matters-wie-gut-erreichen-niedergelassene-arzte-ihre-patienten-kommunikativ/>