



Darüber sollten wir reden: Kommunikation in der Arztpraxis

Von *IFABS*

Erstellt am 25 Mär 2015 - 06:55

Sorgenkind Praxiskommunikation

In Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 42,7% der für eine optimale interne und externe Praxiskommunikation notwendigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen eingesetzt, die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 51,3% der Anforderungen und Wünsche. Und selbst in Betrieben, in denen die Teams akut keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit verspüren, existieren häufig Risikofaktoren, die mittel- bis langfristig zu Kommunikationsproblemen führen.

Baustelle 1 „Interne Kommunikation“

Etwa die Hälfte der Medizinischen Fachangestellten bewertet die Kommunikation mit den Praxisinhabern als „ausreichend“ bis „ungenügend“. Nach den Gründen hierfür befragt werden vor allem folgende Punkte angeführt: ?- zu wenig Informationen von den Ärzten, ?- keine regelmäßigen Besprechungen, man erfährt vieles nur durch Zufall ?- Informationen sind zu wenig detailliert ?- auf Fragen erhält man ausweichende Antworten oder sie werden abgeblockt ?- auf Vorschläge wird nicht eingegangen ?- Mitarbeiterinnen werden bei Informationen übergangen oder bevorzugt ?- in Praxen mit mehreren Ärzten erhält man zu gleichen Fragestellungen verschiedene Informationen

Baustelle 2 „Externe Kommunikation“

Knapp dreihundert Kommunikationsbausteine aus den Bereichen „Persönliche Kommunikation“, „Telefon-Kommunikation“, „Unpersönliche Kommunikation“ und „Kommunikation in Sondersituationen“, z. B. bei Beschwerden, identifiziert werden, machen den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation aus. Doch nur die wenigsten der z. T. einfachsten Regeln und Verhaltensweisen werden eingesetzt. So verzichtet beispielsweise über die Hälfte der Helferinnen darauf, bei telefonischer Terminvereinbarung durch gezielte Fragen die Patienten Anliegen auf den Punkt zu bringen und systematisch alle für den Praxisbesuch notwendigen Informationen zu sammeln. Dadurch dauern die „aktiv gesteuerten“ Gespräche – wie Arbeitsanalysen zeigen – deutlich kürzer als die passiven, ohne jedoch gehetzt oder unfreundlich zu wirken. Auf hundert Anrufe gerechnet sparen Aktiv-Telefonate über eine Stunde täglicher Gesprächszeit.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/25/daruber-sollten-wir-reden-ko...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:00): <http://www.medkom24.eu/node/20095>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/25/daruber-sollten-wir-reden-kommunikation-in-der-arztpraxis/#more-8811>