



Der große Selbstbetrug in Arztpraxen und Krankenhäusern

Von *IFABS*

Erstellt am 13 Feb 2017 - 07:23

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2kifJ0B> [1]

Das Feedback zu Defiziten der Leistungsqualität durch Patienten und Kooperationspartner führt in Arztpraxen und Kliniken oft zu keinen Veränderungen, da Fehler aus einer Selbstüberschätzungs-Position heruntergespielt werden. Ein Perspektiv-Wechsel trägt jedoch dazu bei, Negatives in Erfolg zu verwandeln.

Ein simpler Ansatz

Eine so einfache wie einleuchtende und zutreffende Regel, die Verkaufstrainer in unterschiedlichen Variationen seit jeher verbreiten, lautet, dass man im Kopf des Kunden denken soll. Sie ist auch heute noch mehr als aktuell, allerdings halten sich nur die wenigsten Verkäufer daran. Analog lässt sie sich auf viele andere Interaktionen übertragen, z. B. auf die zwischen Arztpraxen und Kliniken einerseits und Patienten sowie ein- bzw. zuweisende Ärzte andererseits. Und auch hier ist festzustellen, dass die Regel kaum Beachtung findet.

Ursachenforschung im Umfeld

Der Grund: trotz aller objektivierenden Analyse-Möglichkeiten beurteilen die Mitarbeiter in Kliniken und Praxen ihre Leistungsqualität lieber aus dem Gefühl heraus statt auf der Grundlage von Fakten. Und selbst, wenn diese vorliegen, aber negativ ausfallen, werden sie umdefiniert: man klassifiziert sie als Einzelfälle, findet den Grund in Umbaumaßnahmen u. ä. oder führt sie auf die Wahl eines falsches Befragungs-Kollektivs zurück. Grundsätzlich wird bis auf wenige Ausnahmen die eigene Leistung nicht in Frage gestellt.

Doch wohin führt dieses Verhalten?

Die Antwort ist einfach und messbar: Ärzte und Mitarbeiter in Klinik und Praxis überschätzen die Effekte ihrer Leistungen auf Patienten und Kooperationspartner. Erhebt man vor der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen die Einschätzung des Personals und der Ärzte, wie Patienten und Zuweiser die Versorgungs- und Betreuungsqualität bewerten werden und vergleicht man später Annahmen und Realität, liegen die Schätzwerte ab einem Minimum von 30% aufsteigend weit über dem tatsächlichen Niveau.

Negativ-Emotionalisierung und Personalisierung der Verursachung

Diese Konstellation verhindert, dass Chancen erkannt werden. Mikro-Trends bei den Anforderungen, aber auch bei der Entwicklung von Defiziten werden übersehen. Verantwortlich hierfür ist eine Negativ-Emotionalisierung von Fehlern in Verbindung mit einer Personalisierung ihrer Verursachung: Kritik ist grundsätzlich etwas Schlechtes und wird sie geäußert, ist der Verantwortliche zu identifizieren und zur Rechenschaft zu ziehen. Übersehen wird hierbei, dass Mitarbeiter, ob in leitender oder ausführender Position, Fehler nicht absichtlich begehen, sondern sie aufgrund vielfältiger Ursachen geschehen, z. B. weil das Know-how fehlt, Informationen nicht vorhanden waren oder die Zusammenarbeit nicht funktioniert. Erst eine emotionsfreie Ursachenforschung kann nachhaltige Abhilfe verschaffen.

Erfolgsfaktor Matchment-Analyse



Um das analytische Potenzial von Zufriedenheitsuntersuchungen vollständig auszuschöpfen, müssen sie grundsätzlich als Matchment-Analysen angelegt sein, um die Innen- mit Hilfe der Außensicht zu ertönen und zu einer realistischen Betrachtung der Realität als Ausgangspunkt für Veränderungen zu gelangen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:15): <http://www.medkom24.eu/node/22115>

Links:

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