



Dialogfördernd: Die Benchmarking-Patientenkommunikations-Analyse

Von *IFABS*

Erstellt am 22 Mai 2014 - 06:22

Schlüsselfaktor Kommunikation

Die Art, wie in einer Arztpraxis mit den Patienten kommuniziert wird, bestimmt nicht nur deren Zufriedenheit, sondern wirkt sich auch auf die Produktivität des Praxisbetriebs aus. Eine präzise und gleichzeitig patientenorientierte Sprache spart Zeit und unterstützt die organisatorischen Abläufe.

Die Patientenkommunikation auf dem Prüfstand

In einer zweijährigen Exploration hat das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) das Kommunikationsverhalten von Ärzten und Medizinischen Fachangestellten detailliert untersucht. Befragt wurden zudem auch die Patienten, welche Anforderungen sie an den Informationsaustausch mit den Praxisteams stellen und wie zufrieden sie mit den praktizierten Verhaltensweisen sind. Die Untersuchung zeigte, dass sowohl Ärzte als auch Medizinische Fachangestellte die Möglichkeiten einer professionellen Kommunikation mit den Praxisbesuchern nur unzureichend nutzen. In Allgemeinarzt-Praxen werden beispielsweise weniger als die Hälfte der Best Practice-Kommunikationsstandards eingesetzt.

Der KommunikationsCheck für jede Praxis

Ab September steht das Explorationskonzept allen interessierten Praxisinhabern zur Verfügung. Die für die Analyse benötigten Praxisangaben werden mit Hilfe von Arzt-, Mitarbeiterinnen und Patienten-Fragebögen erhoben. Der Auswertungsbericht beinhaltet eine Beurteilung der Praxiskommunikation in Relation zum Fachgruppen- und Best Practice-Standard sowie eine Wirkungsanalyse der eingesetzten Instrumente und Techniken aus Patientensicht. Konkrete Optimierungsvorschläge der Kommunikationsqualität und ein Zertifikat zur Durchführung der Analyse runden das Leistungspaket ab. Das System dient damit nicht nur der generellen Performance-Verbesserung, sondern unterstützt auch das Qualitäts-, Risiko- und Fehlermanagement.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/21/presse-information-dialogford...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:35): <http://www.medkom24.eu/node/19150>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/21/presse-information-dialogfordernd-die-benchmarking-patientenkommunikations-analyse/>