



Kommunikation zwischen Medizinischen Fachangestellten und Patienten: Wenn ein falsches Wort zur Eskalation führt

Von IFABS

Erstellt am 7 Sep 2016 - 06:58

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

Der Praxisbesucher war wirklich dreist: ohne Termin versuchte er, eine halbe Stunde vor Sprechstunden-Ende behandelt zu werden. Die freundliche Ablehnung der Helferin, dass dies leider zeitlich nicht mehr möglich sei, ließ er nicht gelten. Sein Argument: ein Patient, der nach ihm gekommen sei, durfte auch bleiben. Die Medizinische Fachangestellte erklärte ihm, dass dieser Patient einen Termin hatte und deshalb natürlich noch behandelt wird. Doch das akzeptierte er nicht und erneuerte seine Forderung. Die Mitarbeiterin am Empfang entgegnete ihm nun sichtlich genervt, dass für ihn heute keine Chance mehr bestünde, denn „...sonst sitze ich noch heute Abend hier...“. Dieses Argument erboste den Patienten umso mehr, er warf der Mitarbeiterin Egoismus vor („...und ich soll jetzt gehen, weil Sie eine Lust mehr haben...?“) und wollte sofort den Arzt sprechen, andernfalls werde er mit diesem ungeheuren Verhalten an die Öffentlichkeit gehen. Der Konflikt drohte zu eskalieren, doch gerade noch rechtzeitig schaltete sich die Praxismanagerin ein und beruhigte die Situation. Der Patient musste gehen und die Medizinische Fachangestellte erkennen, was man mit falscher Kommunikation („...sonst sitze ich noch heute Abend hier...“) anrichten kann.

Schlüsselfaktor Patientenkommunikation

Die Art, in der Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte mit ihren Patienten kommunizieren, unterstützt nicht nur die medizinische Betreuung und beeinflusst die Patientenzufriedenheit, sondern wirkt sich auch auf die Produktivität eines Praxisbetriebes aus. Eine präzise und gleichzeitig patientenorientierte Sprache spart Zeit und unterstützt die organisatorischen Abläufe. Eine adäquate Wortwahl trägt überdies dazu bei, auch kritische Situationen zu bewältigen. In Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – gegenwärtig jedoch durchschnittlich nur 42,7% der für eine optimale Patientenkommunikation notwendigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen eingesetzt. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 51,3% der Anforderungen und Wünsche.

Der Kommunikationsqualität auf der Spur

Untersucht man,

- welche Anforderungen Patienten an den Informationsaustausch mit Praxisteams stellen und
 - durch den Einsatz welcher Instrumente bzw. Verhaltensweisen sich Medizinische Fachangestellte, die hinsichtlich ihrer Kommunikation von den Praxisbesuchern sehr positive Bewertungen erhalten, von ihren Kolleginnen mit schlechteren Resultaten unterscheiden,
- lassen sich knapp dreihundert Kommunikationsbausteine identifizieren, die den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation ausmachen.

Wie Praxisinhaber ihr Personal ohne Ausfallzeit und hohe Kosten schulen können.

Aus diesen Bausteinen wurde der Valetudo Check-up© „Patientenkommunikation“ für Medizinische Fachangestellte entwickelt, der im IFABS TeleConsulting-Shop erhältlich ist. Durch seine Bereitstellung versetzen Praxisinhaber ihre Mitarbeiterinnen ohne Ausfallzeit und hohe finanzielle Belastung, aber mit hohem Motivationsfaktor in die Lage, ein Self-Assessment ihrer persönlichen Kommunikationstechniken durchzuführen. Es ermöglicht jeder Anwenderin, ihren aktuellen Fähigkeiten-Status einfach und diskret

- in einem repräsentativen und objektiven Vergleich zu anderen Medizinischen Fachangestellten zu vergleichen,
- in Bezug auf den Best Practice-Standard zu untersuchen und
- ergänzend eine Expertise mit Hinweisen auf mögliche Verbesserungen ihrer Patientenkommunikation zu erhalten.

Die Umsetzung ist sehr einfach: der ausgefüllte 18seitige Assessment-Bogen wird zur Auswertung eingeschickt und kurze Zeit später erhält die Anwenderin ihre Kommunikations-Expertise per E-Mail.



Ein Lernprogramm ist integriert

Der Check-up ist darüber hinaus auch ein Lernprogramm, da der Best Practice-Standard der Patientenkommunikation zu einem großen Teil in Form von Vorschlägen für Ideal-Formulierungen veranschaulicht wird, die im Praxisalltag in dieser oder einer ähnlichen Form verwendet werden können.

Ein Beispiel für ungenutztes Optimierungs-Potential

So verzichten beispielsweise viele 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.

Mehr Informationen zum Valetudo Check-up© „Patientenkommunikation“ für Medizinische Fachangestellte: <http://bit.ly/1sFsbHD> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:11): <http://www.medkom24.eu/node/21695>

Links:

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

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