



Medizinische Fachangestellte: Kommunikativ nicht immer in der ersten Liga

Von *IFABS*

Erstellt am 24 Mai 2015 - 06:58

Erfolgsfaktor Patientenkommunikation?

Die Art, in der Medizinische 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. Knapp dreihundert Kommunikationsbausteine machen den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation aus, von denen im Praxisalltag jedoch nur etwa 40% zum Einsatz kommen.

Ein Beispiel für die Wirkung professioneller Kommunikation

So verzichtet beispielsweise über die Hälfte der Medizinischen Fachangestellten 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.

Der Kommunikationsfähigkeiten-Check als E-Book

Um Praxismitarbeiterinnen bei ihrer Kommunikation zu unterstützen, wurde aus den genannten Bausteinen ein einfach anzuwendendes Analyseverfahren entwickelt und in Form eines E-Books umgesetzt. Das Besondere dieses Hybrid-Konzeptes ist die mit dem Kauf verbundene kostenlose Auswertung. Hierfür werden die mittels eines Dokumentationsbogens an das Institut geschickten Angaben der Anwenderinnen einem Berufsgruppen- und Best Practice-Benchmarkingvergleich unterzogen. Diese Gegenüberstellung ermöglicht dann Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten der Patientenkommunikation, die in einer Expertise zusammengefasst werden. Der Selbsttest fungiert darüber hinaus auch als Lernprogramm, da der Best Practice-Standard der Patientenkommunikation zu einem großen Teil in Form von Vorschlägen für Ideal-Formulierungen veranschaulicht wird, die im Praxisalltag verwendet werden können.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/24/medizinische-fachangestellte...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:13): <http://www.medkom24.eu/node/20336>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/24/medizinische-fachangestellte-kommunikativ-nicht-immer-in-der-ersten-liga/>