



## **Ohne Ausfallzeit und Kostenbelastung: So machen Praxisinhaber ihre Medizinischen Fachangestellten fit für eine professionelle Pa**

Von *IFABS*

Erstellt am 6 Mär 2016 - 07:49

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. 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.

Der Kommunikationsfähigkeiten-Check

Aus diesen Bausteinen wurde der Valetudo Check-up „Patientenkommunikation“ für Medizinische Fachangestellte entwickelt. 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 Sie im Praxisalltag in dieser oder einer ähnlichen Form verwenden können.

Deutliches Defizit in Allgemeinarzt-Praxen?

Wie notwendig derartige Analysen sind, zeigt eine Auswertung dieser Checks aus Allgemeinarzt-Praxen. Sie erbrachte eine durchschnittliche Patientenkommunikations-Qualität von 39,8% (Communication Skills Quality Score), d. h. die befragten Fachangestellten setzen lediglich 40% der Instrumente und Verhaltensweisen des Best Practice-Standards ein.

Ein Beispiel für ungenutztes Optimierungspotential?

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 und Check: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/03/06/ohne-ausfallzeit-und-kostenb...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:47):** <http://www.medkom24.eu/node/21222>

### Links:

[1]

<https://ifabsthill.wordpress.com/2016/03/06/ohne-ausfallzeit-und-kostenbelastung-so-machen-praxisinhaber-ihre-medizinischen-fachangestellten-fit-fuer-eine-professionelle-patientenkom-munikation/>