



Patientenorientierung im Gesundheitswesen: Dürften MFA in Arztpraxen entscheiden, wären Patienten deutlich zufriedener

Von *IFABS*

Erstellt am 14 Jul 2016 - 06:06

Quelle: <http://bit.ly/29Ff4hA> [1]

Patienten mit neuen Erwartungen

Veränderte Ansprüche, höhere Wechselbereitschaft: das Verhältnis von Patienten zu Arztpraxen befindet sich in einem grundlegenden Wandel. War vor wenigen Jahren die Verwendung von Begriffen wie „Service“ oder „Dienstleistung“ in Zusammenhang mit Praxisbetrieben kaum denkbar, finden sie sich inzwischen in jeder Patientenbefragung. Mit ihnen sind – neben den Basisanforderungen zur medizinischen Versorgung – Wünsche wie Getränkeangebote, Musik- und TV-Unterhaltung, eine ansprechende Praxisausstattung, hoher Wartekomfort und digitale Dienste wie die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung verbunden.

Mediziner sehen keinen Handlungsbedarf

Doch meist bleiben derartige Wünsche unerfüllt, nur in den wenigsten Praxen werden die Anregungen auch aufgenommen und umgesetzt. So zeigt eine Sonderauswertung der Daten aus der Valetudo Arzt-Community, dass von 148 Praxen, in denen Patienten in drei aufeinanderfolgenden Befragungen die Aufstellung eines Wasserspenders anregten, zum Zeitpunkt der vierten Untersuchung nur zwei (!) dieses Projekt auch tatsächlich realisiert hatten. Der Grund: Praxisinhaber sehen keine Notwendigkeit eines Handelns, da die Wünsche Ihnen zur Förderung der Praxis-Performance, die sie rein medizinisch definieren, belanglos erscheinen.

MFA als Entscheider steigern den PCQS

Ganz anders die Medizinischen Fachangestellten, die für die Bedürfnisse ihrer Patienten sensibilisiert sind, allerdings ebenfalls bei den Praxisinhabern kein Gehör finden. Für eine Simulation mit dem Valetudo Pool wurden die Verbesserungs-Vorschläge der Praxismitarbeiterinnen aus 100 Praxisbetrieben, die diese in Zufriedenheitsbefragungen aufgeführt hatten, als tatsächlich umgesetzt angenommen. In einem Vergleich der sich hieraus ergebenden Praxismanagement-Konstellationen mit tatsächlich existierenden Pendants konnten dann die sich in der Realität ergebenden PCQS-Werte näherungsweise bestimmt werden (Patient Care Quality Score, die durch die Betreuung erzielte Patientenzufriedenheit in Relation zu den Anforderungen). Dabei zeigte sich, dass die MFA-Ideen und Anregungen den aktuell in den untersuchten Praxen festzustellenden Score (ohne Veränderungen) im Mittel um mehr als 35% steigern könnten.

Diesen Beitrag zitieren: Thill, Klaus-Dieter: Patientenorientierung im Gesundheitswesen: Dürften MFA in Arztpraxen entscheiden, wären Patienten deutlich zufriedener, Benchmark!, 14.07.2016

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:03): <http://www.medkom24.eu/node/21563>

Links:



[1] <http://bit.ly/29Ff4hA>