



## Showdown an der Schnittstelle: Fachärzte und ihre Zuweiser

Von *IFABS*

Erstellt am 22 Mai 2017 - 06:19

Quelle und weiterführende Informationen: <http://ow.ly/Gq8y30bVaM0> [1]

Die Interaktions-Qualität im Gesundheitswesen ist vor allem durch eine Vielzahl von Mismatches beeinträchtigt, die jedoch leicht zu beheben wären. Ein Beispiel aus dem ambulanten Bereich verdeutlicht das Problem.

### Mismatches und Kooperationsqualität

Die Leistungs- und Versorgungsqualität im Gesundheitswesen hängt maßgeblich von der Qualität des Zusammenwirkens der hier tätigen Unternehmen, Institutionen und Personen ab. Ihre Denk-, Sicht und Handlungsweisen müssen möglichst weitgehend kompatibel sein und für alle beteiligten Partner die jeweils gewünschten Resultate erzielen. Doch Mismatches stehen derart definierten "gesunden Beziehungen" oftmals entgegen. Hierbei handelt es sich um Fehljustierungen an den externen und internen Angebots-, Kommunikations- und Kooperations-Schnittstellen (Touchpoints). Sie finden sich in Form von Leistungs-, Einschätzungs- und Zusammenarbeits-Lücken, die durch Diskrepanzen zwischen

- Anforderungen und Zufriedenheit,
  - Eigen- und Fremdbild sowie zwischen
  - Umsetzungsrealität und Excellence-Standards
- in den Beziehungen der Akteure entstehen.

### Die Interaktionsqualität auf dem Prüfstand

Wie ausgeprägt Mismatches sind und damit die Interaktionsqualität deutlich schmälern, zeigen Auswertungen von erstmaligen Zufriedenheitsbefragungen, die niedergelassene Spezialisten unter ihren Zuweisen durchführten (Methode: Valetudo Check-up© „Zuweiser-Zufriedenheit Arztpraxis“). Untersucht wurde hierbei, welche Anforderungen die kooperierenden niedergelassenen Ärzte an Fachärzte stellen und in welchem Umfang diese erfüllt werden. Das Verhältnis der beiden Größen beschreibt die jeweils erreichte Betreuungsqualität.

Parallel wurden die Spezialisten vor Beginn der Befragungen gebeten, eine Einschätzung der Zuweiser-Bewertungen vorzunehmen.

### Das Ergebnis

Im Durchschnitt lagen die Annahmen der Fachärzte 41,6% über der Realität, die ihre Kooperationspartner mit ihren Angaben beschrieben. Aus dieser Überschätzung resultierte, dass viele Defizite der Zusammenarbeit, die die Zuweiser aufzeigten und die zudem relativ leicht zu beseitigen wären, gar nicht wahrgenommen wurden. Leidtragende sind dabei alle Beteiligten: Patienten, Hausärzte und Spezialisten.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:56):** <http://www.medkom24.eu/node/22359>

**Links:**

[1] <http://ow.ly/Gq8y30bVaM0>