



## Top oder Flop: Medizinische Fachangestellte im Patientenurteil

Von *IFABS*

Erstellt am 11 Sep 2015 - 06:10

Nicht nur der Arzt zählt

Bei der Beurteilung von Arztpraxen steht stets der Arzt im Mittelpunkt, doch auch die Medizinischen Fachangestellten haben mit ihren jeweiligen Fähigkeiten und durch ihr Verhalten, sowohl individuell als auch als Team, einen starken Einfluss auf die Bewertungen. So können engagierte und kompetente Mitarbeiterinnen sowohl schlechte Arztbewertungen auffangen als auch gute in ihrer Wirkung weiter steigern. Ebenso bewirken Demotivation und Unkenntnis genau das Gegenteil.

MFA im Patientenurteil?

Der in Befragungen ermittelte Practice Nurse Performance Score (PNPS), die Patienten-Zufriedenheit mit der Betreuung durch Medizinische Fachangestellte in Relation zu den Anforderungen, liegt derzeit – über alle Fachgruppen und Praxisgrößen betrachtet – bei 62,3% (Optimum: 100%). Dominieren auf der Positiv-Seite der Bilanz Betreuungsaspekte wie Freundlichkeit, Höflichkeit, Empathie, die Fähigkeit zum Zuhören und individuelle Ansprache, aber auch Kompetenz, Flexibilität, Organisiertheit und Informationsbereitschaft, ist die Negativ-Seite durch die gegenteiligen Eigenschaften geprägt.

Practice Insights?

Je geringer die Anzahl der von Patienten als positiv empfundenen Mitarbeiterinnen in einem Praxisteam ist, desto schlechter ist die Teamharmonie, da die selektive Zuwendung der Patienten an einzelne Teammitglieder Neid erzeugt. Arztpraxen mit schlechten Mitarbeiter-Bewertungen von Patienten sind gleichzeitig fast immer durch eine geringe Führungsintensität und Strukturierung der Abläufe gekennzeichnet. Zwar existieren durchaus Arzthelferinnen, die eine falsche Berufsentscheidung getroffen haben, für ihre Tätigkeit nicht geeignet und / oder nicht teamfähig sind, doch sie machen nur einen Bruchteil der Fachangestellten aus, deren Betreuung von Patienten als negativ empfunden wird. Die meisten sind „Opfer der Praxisbedingungen“, da die Ärzte kaum regelnd in den Kooperationsalltag des Personals eingreifen und beispielsweise für eine ausgeglichene Arbeitsbelastung oder gleiche Fähigkeiten sorgen. Ebenso kümmern sich die Mediziner nur wenig um die Weiterentwicklung patientenorientierter Fähigkeiten ihrer Mitarbeiterinnen, z. B. im Hinblick auf ein adäquates Verhalten am Telefon, einem häufig von Patienten geäußertem Defizit.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/09/11/top-oder-flop-medizinische-f...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:28):** <http://www.medkom24.eu/node/20632>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/09/11/top-oder-flop-medizinische-fachangestellte-im-patientenurteil/>