



## **Valetudo Praxismanagement-Monitoring: Drei Trends auf die sich niedergelassene Haus- und Fach-Ärzte einstellen müssen**

Von IFABS

Erstellt am 11 Jun 2016 - 07:33

Quelle und weiterführende Informationen: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/06/11/valetudo-praxismanagement-mo...> [1]

Die Analysen des Valetudo Praxismanagement-Monitorings bieten neben der Betrachtung von Arzt- und MFA-Perspektiven u. a. auch die Option, aus den Angaben der Patienten-Fragebögen Entwicklungen und Trends der zukünftigen Anforderungen abzulesen abzuleiten. Vergleicht man die Kommentare der Praxisbesucher im Zeitablauf, zeichnen sich gegenwärtig drei grundlegende Schwerpunktentwicklungen ab:

### (1) Konsequente Serviceorientierung

Patienten erwarten zunehmend nicht nur eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung, sondern ebenso einen adäquaten Rahmen. Hierzu zählen eine ansprechende Raumgestaltung, ein sehr guter Wartekomfort, aber auch Angebote wie z. B. Online-Terminvereinbarungen und eine umfassend-persönliche Betreuung. Diese Anforderungen sind im Kern nicht neu, allerdings – und hier liegt der „Sprengstoff“ für Ärzte und MFA – hat (a) die Wichtigkeit dieser Aspekte für die Qualitätsbewertung von Praxen überproportional zugenommen und (b) kommt es den Patienten nicht mehr auf die Realisierung einzelner Aspekte an, sondern auf die Ganzheitlichkeit und Stimmigkeit des Services. Insgesamt steigt hiermit auch die Wahrscheinlichkeit, dass Patienten einen Arzt nicht mehr allein wechseln, weil ihnen die medizinische Betreuung nicht adäquat erschien, sondern weil die Serviceorientierung – unabhängig von der Versorgung – zu gering war.

### (2) Exzellente Organisation

Überlange Wartezeiten, unkoordinierte Abläufe der Untersuchungen, zu kurze Arztgespräche und schlechte telefonische Erreichbarkeit stellen für eine wachsende Anzahl von Patienten keine Bagatellen mehr dar, sondern werden als systemischer Gesamtversagen von Praxisbetrieben gewertet. Hier setzt sich zunehmend – und darauf müssen sich Praxisteams einstellen – eine klare Dienstleistungs-Sicht der Praxisarbeit durch. Sie führt dazu, dass Praxen mit anderen Dienstleistungsbranchen und den dort praktizierten / geltenden Organisationsstandards verglichen werden.

### (3) Umfassende Information

Überproportional sind auch die Anforderungen an die medizinische Information gestiegen. Hier kommt es den Patienten auf Details, Vollständigkeit und Verständlichkeit an. Kommunikative Verhaltensweisen wie „Mitteilung“, „Anweisung“ oder „Anordnung“ sollen „Beratung“ und „Dialog“ weichen. Ebenso nimmt die Forderung zu, eigene Vorstellungen in die Gespräche einzubringen und in Entscheidungen einbezogen zu werden. Den Patienten geht es dabei nicht um ein Anzweifeln der ärztlichen Kompetenz, sondern um die Option, sich persönlich mehr für ihre Gesundheit engagieren zu können, ein Aspekt, der von Medizinern noch viel zu wenig berücksichtigt wird, da sie lediglich „das leere Glas sehen“ und sich unberechtigt („Laien“) in ihrer Funktion eingeschränkt fühlen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:58):** <http://www.medkom24.eu/node/21499>



### **Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/06/11/valetudo-praxismanagement-monitoring-drei-trends-auf-die-sich-niedergelassene-haus-und-fach-aerzte-einstellen-muessen/>