



Vom Best Practice-Status noch weit entfernt: Medizinische Fachangestellte und ihre Patientenkommunikation

Von IFABS

Erstellt am 28 Feb 2016 - 07:36

Schlüsselfaktor Patientenkommunikation

Die Art, in der Medizinische 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.

Der Best Practice-Standard

Um gleichzeitig patientenorientiert und produktiv zu kommunizieren, sind knapp

dreihundert Kommunikationsbausteine aus den Bereichen „Persönliche Kommunikation“, „Telefon Kommunikation“, „Unpersönliche Kommunikation“ und „Kommunikation in Sondersituationen“, z. B. bei Beschwerden, notwendig, die den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation ausmachen.

Deutliches Defizit in Allgemeinarzt-Praxen

Eine mit diesem Standard in Allgemeinarzt-Praxen durchgeführte Exploration ergab eine durchschnittliche Kommunikationsfähigkeit der Medizinischen Fachangestellten von 39,8% (Communication Skills Quality Score), d. h. es wurden lediglich 40% der Instrumente und Verhaltensweisen des Best Practice-Standards eingesetzt.

Ein Beispiel für ungenutztes Optimierungspotential

So verzichtet beispielsweise über die Hälfte der Mitarbeiterinnen 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.

Weitere Resultate (Auswahl)?

- Nur 12% der Arzthelferinnen fassen im Anschluss an die Darstellung komplexere Inhalte das Gesagte noch einmal zusammen,
- lediglich 8% achten bewusst auf ihre Körpersprache,
- gerade einmal 19% versuchen Absagen oder für die Patienten negative Inhalte in positive sprachliche Formulierungen zu kleiden,
- nur 43% vermeiden bei Streitigkeiten mit Patienten eine Konfrontation und suchen nach einem partnerschaftlichen Ausweg,
- auf eine artikuliert ausgesprochene Minderheit von 28%.

Die Analyse zum Thema?

Das E-Book „Analyse der Patientenkommunikation: Nutzen Sie alle Möglichkeiten?“ ermöglicht MFA / ZFA eine Eigenbeschreibung ihres Patientenkommunikations-Verhaltens, das in einer kostenlosen Auswertung einem Berufsgruppen- / Best Practice-Benchmarkingvergleich unterzogen wird, um Optimierungsmöglichkeiten abzuleiten

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/02/28/vom-best-practice-status-noc...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:46): <http://www.medkom24.eu/node/21190>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/02/28/vom-best-practice-status-noch-weit-entfernt-medizinische-fachangestellte-und-ihre-patientenkommunikation/>