



Warum Praxisteams nicht nur im Zeichen der Digitalisierung ihre Medical Settings optimieren müssen

Von IFABS

Erstellt am 12 Jul 2017 - 05:55

Quelle: <http://ow.ly/Xi5V30dyHFX> [1]

„Für Patienten zählt allein die Qualität der medizinischen Versorgung!“ Diesem Leitmotiv folgend richten niedergelassene Ärzte die Arbeitsweise ihrer Praxen aus. Doch sie treffen heute damit nicht mehr die tatsächlichen Anforderungen der Praxisbesucher, die inzwischen auch digital orientiert sind.

Praxisteams und Patienten auf verschiedenen Wegen

Praxisinhaber folgen bei der Gestaltung des Medical Settings, d. h. des Arbeitsrahmens ihrer Betriebe der Leitidee einer möglichst optimalen medizinischen Betreuung der Patienten. Aspekten wie Raumgestaltung, Organisationsqualität oder Serviceleistungen wird dabei – wie Gruppendiskussionen mit Ärzten zeigen – eher eine nachgeordnete Bedeutung zugemessen. Eine Zeitreihenanalyse der Ergebnisse von Patientenbefragungen, die im Rahmen der Valetudo Check-up©-Untersuchungen durchgeführt wurden, offenbart jedoch ganz gegensätzliche Patientenanforderungen.

Schiefelage bei den Medical Settings

So hat sich die Struktur des Patient Quality Scores (PCQS), dem Verhältnis aus Zufriedenheit und Anforderungen der Praxisbesucher, deutlich dahin verschoben, dass die Erwartungen an die medizinische Kompetenz und Betreuung auf gleich hohem Niveau geblieben sind, gleichzeitig die Bedeutung von Praxis-Ausstattungsmerkmalen, der nichtmedizinischen Betreuung und Services zugenommen hat. Auch die Verbesserungsvorschläge der befragten Patienten belegen diese inzwischen manifestierte und validierte Entwicklung: ein Getränkeangebot, die Möglichkeit zu Händedesinfektion, schnelle telefonische Erreichbarkeit, Termineinhaltung oder Freundlichkeit sind keine Randfaktoren mehr, sondern essenziell erwartete Leistungsaspekte, die bei Neupatienten zudem eine starke Indikator-Funktion für die medizinische Qualität besitzen.

Beispiel Organisation

Vor allem organisatorische Defizite werden zunehmend negativ bewertet. Für viele Patienten ist es eindeutig, dass diejenigen Teams, in deren Praxen sie hiermit konfrontiert werden, unfähig sind, ihre Abläufe adäquat zum Patientenaufkommen und zur Leistungserbringung zu gestalten. Und manche stellen sich in der Folge gleich die Frage, ob denn alles andere in diesen Betrieben sachgerecht funktioniert, vor allem dann, wenn der Arztkontakt von Dauer, Inhalt und Kommunikationsart auch nicht den Erwartungen entspricht.

Beispiel Digital-Services

Diese Entwicklung verdeutlicht, dass Praxisinhaber und Medizinische Fachangestellte im Hinblick auf die Ausrichtung ihres Praxismanagements eine Grundhaltung einnehmen müssen, die die anforderungsgerechte Gestaltung des Medical Settings deutlich mehr berücksichtigt. Hierzu zählen übrigens auch – mit steigender Bedeutung – digitale Ansätze wie z. B. das Angebot von Online-Terminvereinbarungen, die Videosprechstunde oder die Nutzung von Praxis-Homepages als Kommunikationsplattformen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:51): <http://www.medkom24.eu/node/22479>

Links:

[1] <http://ow.ly/Xi5V30dyHFX>