



Warum Seminare die Qualität der Arzt-Patienten-Kommunikation nicht verbessern

Von IFABS

Erstellt am 19 Okt 2015 - 06:31

Schere zwischen Anforderungen und Realität

Die Ansprüche der Patienten an Form und Inhalte der Gespräche mit ihren Behandlern steigen, für die meisten Ärzte besitzt die Qualität der Patientenkommunikation jedoch nur einen geringeren Stellenwert. Doch das ist nicht nur unter dem Gesprächs- und Informationsaspekt ein Problem, sondern auch generell. Die Kommunikation zählt aus Patientensicht zu den Schlüsselmerkmalen der Praxisleistung, die dadurch gekennzeichnet sind, dass die ihnen zugemessene Wichtigkeit über 80% liegt. Damit beeinflussen diese Merkmale entscheidend Größen wie die Betreuungszufriedenheit der Praxisbesucher, die Weiterempfehlungsbereitschaft oder das Praxisimage und nachgelagert den Praxiserfolg.

Auf der Suche nach dem Fortbildungseffekt?

Dieser Sachverhalt hat dazu geführt, dass niedergelassene Ärzte inzwischen auf eine fast unüberschaubare Anzahl an Seminaren und Fortbildungen zum Thema zurückgreifen können. Aber was bewirkt eine Teilnahme? Dieser Frage geht eine Langzeitbeobachtung im Rahmen der Initiative „100%“ nach. Hierbei werden in Praxen niedergelassener Ärzte, in denen Patienten über Kommunikationsdefizite klagen und die nach entsprechender Empfehlung an Fortbildungen teilnehmen, Nachbefragungen der Patientenzufriedenheit mit den Arztgesprächen durchgeführt. Die Analysen erfolgen dabei jeweils ein Quartal nach der einzelnen Maßnahme sowie weitere neun Monate später.

Ernüchterung dominiert?

Die inzwischen vorliegenden ersten Ergebnisse sind mehr als ernüchternd: kurzfristig induzieren die Seminare geringe Verbesserungen des kommunikationsbezogenen Patient Care Quality Scores (PCQS, das Verhältnis aus erzielter Zufriedenheit mit den Anforderungen). Sie liegen jedoch deutlich unter 10%, langfristig zeigen sich aber keine signifikanten Veränderungen der Gesprächssituationen.

Lichtblick Stufenkonzept?

Das Resultat besagt jedoch nicht, dass es in Einzelfällen nicht durchaus zu Verbesserungen der Kommunikation kommt, ein Allover-Effekt wird aber nicht induziert, denn die Ärzte haben nach eigenen Angaben in der mittelfristigen Sicht ihr Verhalten kaum verändert, der Druck des Praxisalltags (und die Bequemlichkeit) zwingen sie rasch zu einer Rückkehr in die alten Verhaltensweisen. Einzige Ausnahme sind sequentiell angelegte Fortbildungen mit Coaching-Charakter, die Mediziner über eine gewisse Zeit begleiten. Hier sind auch langfristig substantielle positive Veränderungen der Kommunikationsqualität feststellbar.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/19/warum-seminare-die-qualitaet-der-arzt-patienten-kommunikation-nicht-verbessern/> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:34): <http://www.medkom24.eu/node/20765>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/19/warum-seminare-die-qualitaet-der-arzt-patienten-kommunikation-nicht-verbessern/>