



Zu wenig Professionalität: Medizinische Fachangestellte und ihre Patientenkommunikation

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Okt 2014 - 06:05

Anforderungen und Fähigkeiten aufeinander abzustimmen, hierauf kommt es auch bei der Patientenkommunikation Medizinischer Fachangestellter an. Je besser die Harmonisierung der beiden Bereiche abgestimmt ist, desto ist nicht nur die Patientenzufriedenheit, sondern desto besser funktionieren auch die Abläufe (vgl. Ausführungen im Abschnitt „Zum Thema“). Doch diese Konstellation ist in Arztpraxen – Fachgruppen-übergreifend untersucht – mehr als schlecht ausgebildet. Eine Auswertung der Ergebnisse aus Self Assessments von Praxismitarbeiterinnen, die mit dem System des Valetudo Check-ups „Patientenkommunikation“ durchgeführt wurden, zeigt eine äußerst ungünstige Verteilung (vgl. Abb.). Sie erklärt auch die relativ schlechten Resultate in Patienten-Zufriedenheitsanalysen, die sich speziell mit der Praxiskommunikation beschäftigen: unzureichende und unverständliche Informationen oder der „falsche Ton“ sind Kritikpunkte, die in der Gegenbetrachtung vielen Helferinnen gar nicht bewusst sind.

Zum Thema: Schlüsselfaktor Patientenkommunikation?

Die Art, wie Medizinische Fachangestellte mit ihren Patienten kommunizieren, bestimmt nicht nur deren Zufriedenheit, sondern wirkt sich auch auf die Produktivität eines Praxisbetriebes aus. Eine präzise und gleichzeitig patientenorientierte Sprache spart Zeit und unterstützt die organisatorischen Abläufe. Doch nur die wenigsten Praxismitarbeiterinnen nutzen diese Möglichkeiten.

Der Informationsaustausch auf dem Prüfstand

In einer zweijährigen Exploration hat das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) das Kommunikationsverhalten von Medizinischen Fachangestellten detailliert untersucht. Befragt wurden zudem auch die Patienten, welche Anforderungen sie an den Informationsaustausch mit den Praxisteams stellen und wie zufrieden sie mit den praktizierten Verhaltensweisen sind. Dabei konnten knapp dreihundert Kommunikationsbausteine identifiziert werden.

Geringe Nutzung der kommunikativen Möglichkeiten

Die Exploration zeigte zudem, dass viele Medizinische Fachangestellte die Möglichkeiten einer professionellen Kommunikation mit den Praxisbesuchern nur unzureichend nutzen. In Allgemeinarzt-Praxen findet sich eine durchschnittliche Best Practice-Umsetzungsrelation von 39,8%, 60,2% der Möglichkeiten werden damit gar nicht genutzt.

Ein Beispiel zeigt das Potential guter Kommunikation?

So verzichtet beispielsweise über die Hälfte der Medizinischen Fachangestellten darauf, bei telefonischer Terminvereinbarung durch gezielte Fragen die Patienten Anliegen auf den Punkt zu bringen und systematisch alle für den Praxis-besuch notwendigen Informationen zu sammeln. Dadurch dauern die „aktiv ge-steuerten“ 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. Hinzu kommt, dass Patienten eine Fragen-geleitete Gesprächsführung als deutlich professioneller und angenehmer empfinden, da sie von der „Aufgabe“ entbunden werden, eigeninitiativ alle relevanten Aspekte anführen zu müssen.

Praxisinhaber investieren kaum in die Kommunikationsfähigkeit ihres Personals?

Die ebenfalls erhobene Angaben der Medizinischen Fachangestellten zu den von ihnen besuchten Kommunikations-Schulungen und Trainings ergaben, dass bislang nur die wenigsten Helferinnen (unter 10%) an solchen Maßnahmen teilgenommen hatten.

Der PatientenkommunikationsCheck für Medizinische Fachangestellte?

Aus dem Explorationskonzept wurde ein einfach umzusetzendes (Ankreuzverfahren), Fragebogen-gestütztes Self Assessment für Praxismitarbeiterinnen entwickelt. Es untersucht alle Bereiche der Patienten-Kommunikation: persönlich, telefonisch, elektronisch-schriftlich sowie das Verhalten in außergewöhnlichen Situationen wie z. B. bei Beschwerden. Der Auswertungsbericht beinhaltet?- eine Expertise zur persönlichen Patientenkommunikations-Qualität in Relation zum Berufsgruppen- und Best Practice-Standard,?- konkrete Optimierungsvorschläge des Kommunikationsverhaltens sowie?- ein Zertifikat zur Durchführung der Analyse.

Weitere Informationen: post@ifabs.de [1], Stichwort „PK-Self Assessment“



Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/10/21/zu-wenig-professionalitat-med...> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:40): <http://www.medkom24.eu/node/19583>

Links:

[1] <mailto:post@ifabs.de>

[2] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/10/21/zu-wenig-professionalitat-medizinische-fachangestellte-und-ihre-patientenkommunikation/>