



Zu wenig zielgerichtet: Die Kommunikation zwischen Medizinischen Fachangestellten und ihren Patienten

Von *IFABS*

Erstellt am 17 Mai 2015 - 06:25

Professionelle Patienten-Kommunikation ist sehr einfach

Knapp dreihundert z. T. einfachste Kommunikationsbausteine formen den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation Medizinischer Fachangestellter, aber nur ein geringer Anteil der Praxismitarbeiterinnen nutzt sie auch. Betrachtet man das Kommunikationsverhalten der Mitarbeiterinnen ganzheitlich, ist das größte Defizit eine durchgängig festzustellende, reaktiv-passive Grundhaltung. Das ist jedoch nicht verwunderlich, da viele Techniken nur unzureichend bekannt sind.

Mit gezielten Fragen zu organisatorischen Freiräumen?

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 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. 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.

Große Unterschiede innerhalb der Praxisteams

Analysiert man die MFA-Patienten-Kommunikation, stößt man häufig auf ein großes praxisinternes Gefälle der Mitarbeiterfähigkeiten, das Best Practice-bezogen bei bis zu 60% liegen kann. Hinzu kommt, dass häufig Fachangestellte mit geringen bis geringsten Interaktions-Fähigkeiten in kommunikativen Schlüsselbereichen (Telefon, Empfang) eingesetzt werden. Die Praxisinhaber investieren kaum in die Kommunikationsfähigkeit ihres Personals.

Hybrid-E-Book mit kostenloser Analyse zum Thema?

Das E-Book „Analyse der Patientenkommunikation: Nutzen Sie alle Möglichkeiten? – Benchmarking-CheckBook für Medizinische / Zahnmedizinische Fachangestellte mit kostenloser Auswertung“ ermöglicht Praxismitarbeiterinnen eine Eigenbeschreibung ihres Patientenkommunikations-Verhaltens, das in einer kostenlosen Auswertung einem Berufsgruppen- / Best Practice-Benchmarkingvergleich unterzogen wird, um Optimierungsmöglichkeiten abzuleiten

Quelle und E-Book : <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/17/zu-wenig-zielgerichtet-die-k...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:14): <http://www.medkom24.eu/node/20309>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/17/zu-wenig-zielgerichtet-die-kommunikation-zwischen-medizinischen-fachangestellten-und-ihren-patienten/>