



Zukunft der Arbeit in Haus- und Facharztpraxen: Die meisten Teams erkennen die für sie relevanten Trends nicht

Von *IFABS*

Erstellt am 30 Apr 2019 - 06:06

Worum es geht

Die medizinische Versorgung ist im Umbruch. Im Fokus der Diskussionen stehen hierbei gegenwärtig vor allem digitalisierungsbedingt zu erwartenden Veränderungen. Es existieren jedoch auch Entwicklungen, die weit weniger spektakulär, aber ebenso gravierend sind, doch von Praxisteams (noch) nicht erkannt werden.

Service matters

Ein Trend ist die zunehmende Wichtigkeit von Service-Leistungen für Patienten. Ein Vergleich der Key Performance-Indikatoren zu den entsprechenden Leistungsmerkmalen, die in Patientenbefragungen vor drei Jahren und heute ermittelt werden konnten, zeigt, dass die Bedeutung von Aspekten wie Raumgestaltung, Wartekomfort, Freundlichkeit oder Erreichbarkeit um durchschnittlich knapp dreißig Prozent zugenommen hat, gleichzeitig die Zufriedenheit im Mittel um 25% gesunken ist. Hinzu kommen neue Wünsche zur digitalen Kommunikation und Interaktion.

Arztpraxen als Dienstleistungs-Anbieter

Eine Auswertung der in den Analysen zusätzlich erfragten Patienten-Verbesserungsvorschläge unterstreicht den inzwischen manifestierten Charakter der Entwicklung: ein Getränkeangebot, die Möglichkeit zu Händedesinfektion, schnelle telefonische Erreichbarkeit, Termineinhaltung, WLAN oder Online-Terminvereinbarungen sind keine Randfaktoren mehr, sondern essenziell erwartete Leistungsaspekte, die bei Neupatienten zudem eine starke Indikator-Funktion für die medizinische Qualität besitzen. Oder anders formuliert: Praxisbesucher betrachten Arztpraxen zunehmend als Dienstleistung-Betriebe.

Eine Neuausrichtung der Arbeit ist unvermeidbar

Insgesamt hat sich die Struktur des Patient Care 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. Praxisteams, die auf die Konkretisierung dieses Wandels in ihren Betrieben nicht adäquat reagieren, werden mittelfristig mit einer deutlichen Verschlechterung ihrer Key Performance-Indikatoren rechnen müssen

Praxis-Organisation, der Dorn im Auge

Vor allem organisatorische Defizite werden zunehmend kritisch bewertet. Für viele Patienten ist es eindeutig, dass diejenigen Teams, in deren Praxen sie hiermit konfrontiert werden, unfähig oder einfach nicht patientenorientiert ausgerichtet 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 ebenfalls nicht den Erwartungen entspricht.

Einfach optimieren

Praxisinhaber, die den Staus-quo der Key Performance-Indikatoren für ihre Betriebe analysieren und optimal anpassen möchten, können hierfür den Valetudo Check-up©



Zukunft der Arbeit in Haus- und Facharztpraxen: Die meisten Teams erkennen die für sie relevanten Trends nicht

Veröffentlicht auf medkom24 (<http://www.medkom24.eu>)

„Praxismanagement“ nutzen. Diese Analyse für Haus- und Fachärzte mit Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarking ermittelt ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters durchschnittlich knapp 40 Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxisarbeit. Alle Informationen im Überblick: <https://wp.me/P1yzT0-69r> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:15): <http://www.medkom24.eu/node/23961>

Links:

[1] <https://wp.me/P1yzT0-69r>