



Die Soft Skill-Wüste „Gesundheitswesen“

Von IFABS

Erstellt am 25 Okt 2016 - 07:20

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2eq1q5N> [1]

Das Defizit

Bei der Beschäftigung mit der Zukunftsentwicklung des Gesundheitswesens und der Versorgungsqualität ist eine Vielzahl von Faktoren und Einflussgrößen zu beachten. Die aktuellen Betrachtungen werden vor allem durch digitalmedizinische Aspekte und ihre Möglichkeiten bzw. Einflüsse dominiert. Doch bei jeder Perspektiv-Entwicklung ist es zunächst sinnvoll, einen Blick auf die Ausgangs-Situation zu werfen. Bei kritischer Durchleuchtung fällt hierbei vor allem auf, dass es den meisten Akteuren der Gesundheitswirtschaft an einer wesentlichen Grundlage, den Soft Skills, mangelt. Der Begriff ist eine Sammelbezeichnung für alle Fähigkeiten, die neben der medizinischen Fachkompetenz den Arbeitsrahmen und den Erfolg, sowohl qualitativ als auch quantitativ, bestimmen. Subsumiert werden Schlüsselqualifikation im sozialen, kommunikativen und methodischen Bereich, die sowohl im innen- als auch im Außenverhältnis der Betriebe und Institutionen wirken.

Niedergelassener Bereich

Ein Beispiel unzureichender, aber intern essentiell benötigter Soft Skills sind im Bereich niedergelassener Ärzte z. B. die fehlenden Führungsfähigkeiten der Praxisinhaber. Der Leadership Materializations Score, bestimmt auf der Basis von mehr als 7.000 Praxismanagement-Beschreibungen, liegt – über alle Fachgruppen betrachtet – gerade einmal bei 41,9%. Das bedeutet, dass 58% der für ein gut funktionierendes Personalmanagement notwendigen Instrumente, Verfahren und Verhaltensweisen nicht bzw. nicht adäquat zum Einsatz kommen. Dementsprechend liegt der Impact Score, die erzielte Führungswirkung (Arbeitszufriedenheit) aus Sicht der medizinischen Fachangestellten auch nur bei 32,7% (Optimum: 100%). Weitere, deutlich unterentwickelte Aktionsfelder mit externer Wirkung sind die Patientenkommunikation und die Praxisorganisation. Bei ambulanten Spezialisten kommt das Kooperationsmanagement mit zuweisenden niedergelassenen Kollegen hinzu.

Auch andere Bereiche sind betroffen

Im Krankenhausbereich gelten ähnliche Verhältnisse. Ebenso finden sich in Kundenbefragungen messbare Kommunikations-Defizite im Apotheken-Segment (z. B. die Hyper-Information von Kunden). Aber auch der Pharma-Vertrieb ist durch Soft Skill-Defizite charakterisiert. Die Betreuungsqualität, bestimmt in Form des Customer Care Quality Scores, dem Verhältnis aus der Zufriedenheit der Mediziner mit den Außendienstkontakten in Relation zu ihren Anforderungen, beträgt 53,1%. Vor allem fehlen Soft Skills im Bereich „Verhalten“ (Pünktlichkeit, Berücksichtigung der Arbeitssituationen, in denen sich die Besuchten befinden etc.) und „Gesprächstechniken“ (Monologe, Standardisierung). Aber auch im Innenverhältnis mangelt es, hauptsächlich bedingt durch schlechte interne Information und Kommunikation, so dass der Support Score bei lediglich 43% liegt.

Fazit

Neben den beschriebenen Problembereichen ist auch die in Unternehmens-Analysen immer wieder festzustellende Unfähigkeit zu erwähnen, das Eigen- mit dem Fremdbild in Einklang zu bringen. Insgesamt betrachtet führen die beschriebenen Schwächen zu nicht nur zu einem falschen Ressourcen-Einsatz, sondern auch zu einer geringeren Versorgungsqualität und wirken sich Fortschritts-behindernd aus.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:02): <http://medkom24.eu/node/21845>



Links:

[1] <http://bit.ly/2eq1q5N>