



Die Zukunft der Arbeit in Arztpraxen

Von IFABS

Erstellt am 24 Jun 2019 - 06:01

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.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Die Zukunft der Arbeit in Arztpraxen

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

Quellen URL (aufgerufen am *30 Dez 2020 - 23:13*): <http://medkom24.eu/node/24106>