



## Healthcare Statistics ToGo: KPI für die Kommunikationsfähigkeit von MFA

Von *IFABS*

Erstellt am 19 Aug 2019 - 06:40

### Worum es geht

Die Art, in der Medizinische Fachangestellte mit ihren Patienten kommunizieren, unterstützt nicht nur die medizinische Betreuung und beeinflusst die Patientenzufriedenheit, sondern wirkt sich auch auf die Produktivität eines Praxisbetriebes aus. Eine präzise und gleichzeitig patientenorientierte Sprache spart Zeit und unterstützt die organisatorischen Abläufe. Doch das ist häufig leider nicht die Realität.

Der Kommunikationsqualität auf der Spur  
Untersucht man,

welche Anforderungen Patienten an den Informationsaustausch mit Praxisteams stellen und durch den Einsatz welcher Instrumente bzw. Verhaltensweisen sich Medizinische Fachangestellte, die hinsichtlich ihrer Kommunikation von den Praxisbesuchern sehr positive Bewertungen erhalten, von ihren Kolleginnen mit schlechteren Resultaten unterscheiden, lassen sich knapp dreihundert Kommunikationsbausteine identifizieren, die den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation ausmachen.

Aus diesen Bausteinen wurde ein einfach anzuwendendes, Fragebogen-gestütztes Analyse-Verfahren entwickelt,

mit dessen Hilfe Medizinische Fachangestellte ihr Kommunikationsverhalten beschreiben und das ein Benchmarking zum Best Practice-Standard sowie zur durchschnittlichen Kommunikations-Leistung der Berufsgruppe ermöglicht.

Key Performance Indikator zeigt ein deutliches Defizit in Allgemeinarzt-Praxen

Eine Auswertung von knapp dreihundert dieser Assessments aus Allgemeinarzt-Praxen erbrachte beispielsweise einen KPI (Key Performance Indikator) für die durchschnittliche Kommunikationsfähigkeit von 39,8% (Communication Skills Quality Score), d. h. die in die Aktion einbezogenen Fachangestellten setzen lediglich 40% der Instrumente und Verhaltensweisen des Best Practice-Standards ein.

Ein Beispiel für ungenutztes Optimierung-Potential

So verzichtet beispielsweise über die Hälfte der Helferinnen 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.

Weitere Resultate (Auswahl):

nur 12% der Arzthelferinnen fassen im Anschluss an die Darstellung komplexer Inhalte das Gesagte noch einmal zusammen,  
lediglich 8% achten bewusst auf ihre Körpersprache,  
gerade einmal 19% versuchen Absagen oder für die Patienten negative Inhalte in positive sprachliche Formulierungen zu kleiden,  
nur 43% vermeiden bei Streitigkeiten mit Patienten eine Konfrontation und suchen nach einem partnerschaftlichen Ausweg,



auf eine artikulierte Aussprache achtet eine Minderheit von 28%.

Einfach optimieren

Medizinische Fachangestellte, die ihre Kommunikation-Fähigkeiten überprüfen und optimieren sowie Praxisinhabern, die die kommunikativen Interaktionen ihrer Teams fördern möchten, steht der Valetudo Check-up© „Patientenkommunikation“ zur Verfügung. Zu den Details: <https://bit.ly/2Moiv1O> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 22:56):** <http://medkom24.eu/node/24223>

### Links:

[1] <https://bit.ly/2Moiv1O>