



Hybrid ermittelt: Beispiele für ungenutzte Chancen der Patientenkommunikation in Arzt- und Zahnarztpraxen

Von IFABS

Erstellt am 11 Apr 2015 - 06:32

Der Weg zu professioneller Patientenkommunikation

Die Kommunikation Medizinischer Fachangestellter mit ihren Patienten dient nicht nur dem Informationsaustausch, sondern ist auch ein Organisations- und Marketinginstrument. Aufgrund der Wichtigkeit eines möglichst professionellen Gesprächsverhaltens wurde das Benchmarking-CheckBook „Analyse der Patientenkommunikation: Nutzen Sie alle Möglichkeiten?“ entwickelt. Es ermöglicht Mitarbeiterinnen in Arzt- und Zahnarztpraxen eine Eigenbeschreibung ihres Patientenkommunikations-Verhaltens. Als Hybrid-E-Book angelegt werden die Beschreibungen in einer zusätzlichen kostenlosen Auswertung einem Berufsgruppen- und Best Practice-Benchmarkingvergleich unterzogen und individuelle Optimierungsmöglichkeiten abgeleitet.

Kommunikations-Defizite und ihre Beseitigungsmöglichkeiten

Die Zusammenführung der ersten Auswertungen zeigt, dass im Arbeitsalltag eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Verbesserung der Patientenkommunikation ungenutzt bleibt, z. B.:

- Das Wort „muss“ wird viel zu häufig verwendet. Statt: „Bitte bringen Sie uns noch Ihre Versichertenkarte“ zu sagen, erhalten Patienten die Anweisung: „Sie müssen uns noch Ihre Versichertenkarte bringen“.
- Viele Mitarbeiterinnen sprechen in der Vergangenheit und fragen „Wie war noch einmal Ihr Name?“ statt „Sagen Sie mit bitte noch einmal Ihren Namen?“
- Es werden zu wenig positive Formulierungen verwendet. Man führt beispielsweise aus: „Das ist jetzt sehr ungünstig, wir haben ganz viel zu tun“ statt die Patienten zu informieren: „Für die Klärung Ihrer Frage ist etwas mehr Zeit nötig, kann ich Sie anrufen, wenn es etwas ruhiger bei uns ist?“
- Die Mitarbeiterinnen achten zu wenig auf eine angepasste Wortwahl. Sie sprechen z. B. von „Warten“ (negativ) statt das Wort „gedulden“ (positiv) zu verwenden.
- Ausführungen wie: „Das haben Sie wohl falsch verstanden“ empfinden Patienten häufig als Anschuldigung. Akzeptanz kann mit der Aussage „Wahrscheinlich habe ich mich nicht ganz deutlich ausgedrückt, ich meine...“ erzeugt werden, doch nur die wenigsten Arzthelferinnen wissen das.
- Eine weitere Schwierigkeit ist es für die Mitarbeiterinnen, ein „Nein“ möglichst in positive Redewendungen einzubetten. So klingt der Hinweis „Herr Doktor ist zur Zeit nicht zu sprechen“ besser in der Formulierung „Herr?Doktor ist ab . . . Uhr wieder zu sprechen“.
- Notwendige Anordnungen werden zu wenig mit einer Nutzendarstellung verbunden. Die Aussage: „Sie müssen dann aber pünktlich um 11:00 Uhr hier sein!“ ist in der Formulierung „Wir bereiten also alles so vor, dass wir pünktlich um 11:00 Uhr mit der Untersuchung beginnen können.“ wesentlich patientenfreundlicher und verbindlicher

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/04/11/hybrid-beispiele-fur-ungenut...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:37): <http://medkom24.eu/node/20157>

Links:



[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/04/11/hybrid-beispiele-fur-ungenutzte-chancen-der-patientenkommunikation-in-arzt-und-zahnarztpraxen/>