



## MFA und ZFA: Der Weg zu professioneller Patientenkommunikation

Von *IFABS*

Erstellt am 8 Mär 2015 - 07:51

### Schlüsselfaktor Patientenkommunikation

Die Art, in der Medizinische und Zahnmedizinische 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.

Mit zwei Explorationen der Kommunikationsqualität auf der Spur

In einer Exploration untersuchte das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) detailliert, welche Anforderungen Patienten an den Informationsaustausch mit Praxisteams stellen und durch den Einsatz welcher Instrumente bzw. Verhaltensweisen sich Medizinische / Zahnmedizinische Fachangestellte, die hinsichtlich ihrer Kommunikation von den Praxisbesuchern sehr positive Bewertungen erhalten, von ihren Kolleginnen mit schlechteren Resultaten unterscheiden.

Dabei konnten knapp dreihundert Kommunikationsbausteine, identifiziert werden, die den Best Practice-Standard der Patientenkommunikation ausmachen.

?Der Kommunikationsfähigkeiten-Check als E-Book

Aus diesen Bausteinen wurde ein einfach anzuwendendes Analyseverfahren entwickelt und in Form eines E-Books umgesetzt. Das Besondere des Konzeptes ist die mit dem Kauf verbundene kostenlose Auswertung. Hierfür werden die mittels eines Dokumentationsbogens an das Institut geschickten Angaben der Anwenderinnen einem Berufsgruppen- und Best Practice-Benchmarkingvergleich unterzogen.

Diese Gegenüberstellung ermöglicht dann Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten der Patientenkommunikation, die in einer Expertise zusammengefasst werden.

Der Selbsttest fungiert darüber hinaus auch als Lernprogramm, da der Best Practice-Standard der Patientenkommunikation zu einem großen Teil in Form von Vorschlägen für Ideal-Formulierungen veranschaulicht wird, die im Praxisalltag verwendet werden können.

Deutliches Defizit in Allgemeinarzt-Praxen

Wie notwendig derartige Analysen sind, zeigt eine Auswertung von 278 dieser Checks aus Allgemeinarzt-Praxen. Sie erbrachte eine durchschnittliche Patientenkommunikations-Qualität von 39,8% (Communication Skills Quality Score), d. h. die befragten Fachangestellten setzen lediglich 40% der Instrumente und Verhaltensweisen des Best Practice-Standards ein.

?Ein Beispiel für ungenutztes Optimierungspotential

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.

Das E-Book mit kostenloser Auswertung

Analyse der Patientenkommunikation: Nutzen Sie alle Möglichkeiten?

Benchmarking-CheckBook für Medizinische / Zahnmedizinische Fachangestellte mit kostenloser Auswertung?

Droemer Knaur Neobooks, München 2015

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/08/mfa-und-zfa-der-weg-zu-profe...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:31):** <http://medkom24.eu/node/20046>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/08/mfa-und-zfa-der-weg-zu-professioneller-patientenkommunikation/>