



Offset-Arztpraxen: Wenn die Patientenbindung allein von den Medizinischen Fachangestellten abhängt

Von *IFABS*

Erstellt am 20 Jul 2017 - 05:58

Quelle: Valetudo Check-up©-Untersuchungen des Praxismanagements zeigen, dass die Patientenbindung und -gewinnung in knapp 35% der Arztpraxen allein von der guten und intensiven Patientenbetreuung der Medizinischen Fachangestellten abhängt.

Mit dem PCQS auf Spurensuche

Analysiert man die PCQS-Werte (Patient Care Quality Score, der Indikator für die Betreuungsqualität, bestimmt aus dem Verhältnis von Anforderungen und Zufriedenheit der Praxisbesucher mit den Schlüssel-Leistungsmerkmalen von Arztpraxen) sowie die Patient Experience, lässt sich sehr genau differenzieren, welche Faktoren, aber auch welche Akteure in welcher Intensität die Betreuungsqualität in Arztpraxen beeinflussen.

Offset-Praxen live

In gut einem Drittel der Praxisbetriebe sind das die Mitarbeiterinnen. Hier werden die Ärzte von den Patienten allein wegen ihrer medizinischen Kompetenz und Fähigkeiten hoch geschätzt, Umgang, Information und Kommunikation bleiben jedoch weit hinter den Anforderungen zurück. Diese Lücke schließt das Personal durch eine besonders intensive Betreuung. Solche Offset-Praxen sind trotz aller Bemühungen der Mitarbeiterinnen durch eine in Vergleich mit Best Practice-Betrieben deutlich geringere Gesamtzufriedenheit der Patienten gekennzeichnet, die Weiterempfehlungs-Bereitschaft ist ebenfalls sehr niedrig ausgeprägt.

Das Personal solidarisiert sich

Auch an den Mitarbeiterinnen geht das Verhalten der Praxis-Chefs nicht spurlos vorbei: ihre Arbeits-Zufriedenheit bewerten die meisten sehr negativ. Die Teamharmonie ist hingegen sehr gut ausgeprägt. Das ist eine Folge der Solidarisierung unter den Arzthelferinnen, um sich gemeinsam gegen das Verhalten der Praxisinhaber, das natürlich auch das Personal betrifft, abzuschotten und um gleichzeitig die Qualität der Patienten-Betreuung aufrecht zu erhalten. Vor diesem Hintergrund ist es auch erklärlich, warum dieser Praxistyp eine sehr hohe Personal-Fluktuationsquote aufweist.

Geringe Praxis-Performance

Hinzu kommt eine verminderte Arbeitsproduktivität, verursacht durch die auf die Patienten gerichtete zusätzliche Betreuungs-Intensität und den ständigen Personal-Wechsel. Das schlägt sich in der Konsequenz auch im finanziellen Praxisergebnis nieder. Den Praxisinhabern sind diese Zusammenhänge nicht bewußt, sie ärgern sich in der Hauptsache über den ständigen Personalwechsel und beklagen, dass es es kaum möglich sei, gutes Personal zu bekommen.

Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema

Der Valetudo Check-up© „Mitarbeiterzufriedenheit Arztpraxis“ untersucht die Arbeitszufriedenheit Ihrer Mitarbeiterinnen, die als zentrale Größe Patientenbetreuungs-Qualität und



Arbeitsproduktivität bestimmt.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:28): <http://medkom24.eu/node/22512>