



Professionelles Change Management für Arztpraxen: Der Eigen-Fremdbild-Abgleich als Initialzündung

Von *IFABS*

Erstellt am 8 Nov 2016 - 07:44

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2ehbwXE> [1]

Bewertungs-Diskrepanzen

Ein immer wieder auffälliges Ergebnis der Auswertung von Valetudo Check-up© „Praxismanagement“-Analysen ist nicht nur die Abweichungen der Einschätzungen von Ärzten und Medizinischen Fachangestellten zur Erfüllung der Patientenanforderungen (Medizin, Betreuung, Service, Ambiente) sondern auch, wie weit beide Gruppen gleichzeitig von der Realität entfernt sind.

Die Mediziner liegen hierbei am weitesten im Überschätzungs-Bereich der Betreuungsqualität, meist über 80% (Optimum: 100%), die Mitarbeiterinnen sind etwas zurückhaltender, aber bei Werten ab 70% immer noch zu weit von einer realistischen Annäherung an das tatsächliche repräsentative Durchschnittsniveau, ermittelt aus mehr als 7.000 Analysen, entfernt, das bei 61% angesiedelt ist.

Der verstellte Blick

Für die Teams, die eine Valetudo-Untersuchung durchgeführt haben und ein solches Resultat erhalten, sind diese Diskrepanzen zunächst irritierend, doch sie erklären sich schnell, umfassend und verständlich durch die weiteren ergänzenden Informationen der Praxis-Expertise. Der Kampf mit unzureichend strukturierten Abläufen und die unsystematische Feedback-Ermittlung sind nur zwei Aspekte. Derartige Konstellationen bedeuten jedoch nicht, dass die medizinische Versorgung schlecht ist, sondern dass man sich (a) untereinander und (b) gemeinsam im Hinblick auf die Patientenwünsche partiell neu und professionell organisiert orientieren sollte.

Change Management-Startfunktion

Die Rückmeldungen zum Check-up und speziell zu diesem Analyse-Spot sowie die Resultate der Folgeuntersuchungen zeigen, dass die Erkenntnisse ein hohes Aktivierungs-Potenzial besitzen. Sie tragen dazu bei, die vielfach eingefahrene und etablierte Sichtweise der eigenen Tätigkeit und ihrer Wirkung auf die Patienten kritisch zu hinterfragen und damit den Start in ein Change Management der Praxisarbeit zu legen. Der Auswertungsbericht benennt die hierzu benötigten Ansatzpunkte, die praxisindividuell zu berücksichtigen und konkret zu verändern sind.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:01): <http://medkom24.eu/node/21890>

Links:

[1] <http://bit.ly/2ehbwXE>