



# Rheumatologisches Patienten-, Praxis- und Kooperationsmanagement: Licht und Schatten ohne Grauwerte

Von *IFABS*

Erstellt am 22 Jul 2015 - 06:29

Die Ziele der Best Practice-Initiative „Rheumatologie“ ?

Der Bereich der rheumatischen Erkrankungen ist durch eine Vielzahl von Patienten und zu wenige medizinische Spezialisten gekennzeichnet. In dieser Situation kommt es zur Gewährleistung einer umfassenden Versorgung vor allem auf ein feinjustiertes Praxis-, Patienten- und Kooperationsmanagement an. Das bis zum Herbst 2015 laufende Projekt „Best Practice-Initiative „Rheumatologie“ ist in diesem Zusammenhang darauf ausgerichtet

- das Praxis- und Patientenmanagement in dieser wichtigen und wachsenden Indikation detailliert zu untersuchen,
- Verfahren, Handlungsweisen und Instrumente zu bestimmen, mit denen eine optimierte Patientenversorgung und die betriebswirtschaftlichen Ziele der involvierten medizinischen Akteure in Einklang gebracht werden können, um insgesamt
- einen individuell anpassbaren Indikationsmanagement-Masterplan zu entwickeln.

Versorgungs-Extreme?

Die ersten Patienteninterviews und Zufriedenheitsbefragungen zeigen ein stark polarisierendes Meinungsspektrum der Erkrankten:

- auf der einen Seite stehen massive Klagen über zu lange Wartezeiten auf einen Termin, Fließbandbetrieb in der Praxis, wortkarge Ärzte und unfreundliche Medizinische Fachangestellte,
- im anderen Lager werden „beste Bedienung“, ausgeprägte Serviceorientierung, einfühlsam-informierende Ärzte und rasche Hilfe gelobt,
- ein Zwischenbereich gemischter Bewertungen existiert fast gar nicht.

Praxisanalysen bei Rheumatologen zeigen die Problembereiche

Parallel ergab sich aus den initialen Praxisanalysen, dass die medizinischen Spezialisten lediglich 68,4% (Maximum: 100%) der für ein Best-Practice-Management notwendigen Instrumente, Verfahren und Regelungen einsetzen. Gleichzeitig ist die hieraus resultierende Betreuungsqualität aus Sicht der Patienten mit einem Score von 54,7% (Zufriedenheit in Relation zu den Anforderungen, Maximum: 100%) auch nur gering, die Gründe liegen u. a. in den beschriebenen Klagen.

Drei Untersuchungsbereiche

Die Initiative operiert auf drei Untersuchungsebenen:?(1) Mittels einer strukturierten Durchleuchtung der Gegebenheiten des Praxismanagements der spezialisierten Praxen wird der Status quo der Praxisführungs-Qualität bestimmt, um hieraus die Ansätze für Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen zu identifizieren.?(2) Die Analyse der Interaktionsbeziehungen zwischen Spezialisten und kooperierenden Hausärzten ist darauf ausgerichtet, die bislang ungenutzten Komplementär-Potenziale für Anamnese, Diagnostik, Information und Therapie zu identifizieren. ?(3) Ergänzt wird die Betrachtung durch die Bestimmung der Patientenzufriedenheit (a) mit der ärztlichen Betreuung, insbesondere unter dem Aspekt von Information und Adhärenz, (b) mit der Qualität der Zusammenarbeit sowie (c) mit den verordneten Medikamenten.

Das Patientenmanagement im Fokus?

Speziell der Patienten-Kommunikation schenkt die Initiative besondere Beachtung, denn die ersten Ergebnisse zeigen eine viel zu gering ausgeprägte Patienten-Kommunikationsqualität: gerade einmal knapp 27% der Anforderungen, die Rheuma-Patienten an die Information durch ihre Ärzte stellen, werden tatsächlich auch erfüllt. Die fehlenden Informationen – das zeigt eine andere Untersuchung zum Thema „Internetnutzung durch Patienten“ – beschaffen sich viele Betroffene zum größten Teil aus virtuellen Quellen, mit allen positiven, aber auch negativen Konsequenzen.

Nutzbarkeit der Analyse-Ergebnisse auch für Hausärzte

Eine geplante Sonderauswertung der Resultate wendet sich an Hausärzte, um

- ihnen einen Einblick in die Arbeitsweise von rheumatologischen Spezialisten zu geben und
- konkrete Ansatzpunkte zur eigeninitiativen Funktionalitäts-Erhöhung der Interaktionen zu skizzieren.



??Timing

Die Initiative ist darauf ausgerichtet, bis zum Herbst 2015 eine Vollerhebung in der Zielgruppe durchzuführen

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/07/22/rheumatologisches-patienten-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:54):** <http://medkom24.eu/node/20533>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/07/22/rheumatologisches-patienten-praxis-und-kooperationsmanagement-licht-und-schatten-ohne-grauwerte/>