



## A Shocking Experience: Ärztliche Adhärenz-Förderung im Patientenurteil

Von IFABS

Erstellt am 14 Apr 2014 - 06:19

Eine tiefgreifende Erkenntnis

“Es war eine schockierende Erfahrung zu erkennen, wie schlecht meine Gespräche bei den Patienten ankommen, aber perspektivisch ist das wahrscheinlich sehr heilsam!” Der Kommentar dieses Allgemeinarztes zu den Ergebnissen seiner Adhärenz-Zufriedenheitsanalyse ist Ausdruck einer echten Betroffenheit.

Geringes Eingehen auf Patientenwünsche

Die Patienten hatten in der Analyse ihre Meinungen zu Art und Umfang der Informationsvermittlung des Mediziners, zu seinem Verhalten im Arztgespräch und zur Aufklärung über die verordneten Medikamente abgegeben. Gleichzeitig wurden die Anforderungen der Befragten zu den Leistungsmerkmalen ermittelt, so dass hieraus die zugehörigen Adherence Impact Scores (AIS) ermittelt werden konnten, die wie folgt ausfielen (100% = Optimale Adhärenz-Förderung):

- Informationsverhalten: 27,3%
- Gesprächsführung: 34,7%
- Medikamenten-Information: 16,8%.

Klar artikulierte Anforderungen

In den Kommentaren äußerten die Patienten ihre Kritik z. T. sehr direkt und sachkundig. Insgesamt waren die Befragten der Meinung, dass sie ihre Anliegen nur unzureichend darstellen konnten (“Nach dem ersten Stichwort wird man schon unterbrochen!”), nicht intensiv genug untersucht wurde (“... bitte ausführliche Diagnostik der Schmerzursache...”) und der Arzt sie viel zu wenig in seine Überlegungen einbezog (“Ein Blick in den Computer, dann die Verordnung und tschüss!”).

Arzt ohne Einblick

Den beurteilten Praxisinhaber überraschten diese Aspekte vollkommen. Er führte seine Gespräche seit Jahren in unveränderter Form und hatte selbst nie den Eindruck, die Anforderungen seiner Patienten nicht zu erfüllen. Die Rekapitulation einzelner Fälle zeigte zudem, dass beispielsweise seine Untersuchungen durchaus sehr intensiv waren, er kommentierte sie jedoch grundsätzlich nicht, so dass die Patienten die Diagnostik nicht nachvollziehen konnten.

Von der Analyse zum Konzept

Aus den umfangreichen und detaillierten Ergebnissen der Befragung wurde im Folgeschritt eine Gesprächs-Strategie entwickelt, die es dem Arzt ermöglichte, seine Behandlungsqualität kommunikativ zu vermitteln, die Patientenanforderungen adäquat zu erfüllen, und gleichzeitig die Erfordernisse der Praxisorganisation zu berücksichtigen.

Quelle: [http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/14/a-shocking-experience-arztliche...](http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/14/a-shocking-experience-arztliche-...) [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:48):** <http://medkom24.eu/node/19017>

**Links:**

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/14/a-shocking-experience-arztliche-adharenz-forderung-im-patientenurteil/>



## **A Shocking Experience: Ärztliche Adhärenz-Förderung im Patientenurteil**

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://medkom24.eu>)

---