



Zuhören, lernen und verändern: Drei im Gesundheitswesen zu wenig genutzte Prinzipien der Patientenorientierung

Von IFABS

Erstellt am 31 Jan 2019 - 07:18

Worum es geht

Schenkt man den Aussagen auf Homepages und in Prospekten Glauben, setzen die verschiedenen Akteure im Gesundheitswesen alles daran, ihren Patienten im Rahmen ihrer Leistungsangebot die bestmögliche Versorgung und Betreuung zukommen zu lassen. Doch Patientenbefragungen zeigen häufig eine ganz andere Realität.

Zuhören

Ein Grund hierfür ist eine viel zu geringe Analyse-Tätigkeit der Leistungsanbieter. Sie beginnt bereits bei einfachen Patienten-Gesprächen, in denen zu wenig aufmerksam auf das gehört wird, was die Gesprächspartner sagen. Oft sind es nur einfache Nebenbemerkungen oder Halbsätze, die wichtige Informationen für die Schaffung einer größeren Patientennähe liefern könnten. Auch das aktive Erfragen von Sachverhalten ist eine Seltenheit. Weit verbreitet sind statt dessen Annahmen oder Ableitungen aus Indikatoren (keine Beschwerden = 100% Zufriedenheit), um sich ein Bild der Patienten-Anforderungen und -Zufriedenheit zu machen. Werden doch Befragungen durchgeführt, finden sich vielfach methodische Mängel, z. B. dadurch, dass die Schulnoten-Skalierung zum Einsatz kommt, die die Patientenzufriedenheits-Realität nur unzureichend abbildet. Ein systematisches und professionell betriebenes „Zuhören“ im Sinne eines Kritik- und Anregungs-Monitorings findet sich selten.

Lernen

Die Verfügbarkeit von Patienten-Feedback führt aber noch lange nicht zu Lernprozessen, die ihrerseits die Vorstufe für Veränderungen bilden. Soweit Analysen durchgeführt werden, bleiben die Inhalte häufig unberücksichtigt, weil die Untersuchungen nur pro forma umgesetzt werden, um z. B. der Qualitätsmanagement-Dokumentationspflicht zu genügen. Kritik oder Verbesserungswünsche werden als Einzelmeinungen abgetan, um sich nicht weiter damit beschäftigen zu müssen, denn die aufgeführten Aspekte widersprechen häufig auch dem festgefügt Eigenbild. Und nicht zuletzt wird Patientenkritik vor allem von Führungs-Verantwortlichen negativ emotionalisiert und dem Versagen Einzelner zugeschrieben. Die Kritik-Bewältigung besteht dann darin, den oder die Verantwortlichen auszumachen statt die geschilderten Aspekten als Verbesserungsvorschläge aufzufassen.

Verändern

„Das haben wir schon immer so gemacht!“ Keiner anderen Aussage begegnet man bei Beratungen im Gesundheitswesen häufiger. Der Wunsch in weiten Teilen des Gesundheitswesens, möglichst die etablierten und bekannten Routinen beizubehalten, sind groß. Ein Grund hierfür ist der oft hohe Arbeitsdruck, dem man mit Standards begegnet. Doch die überproportionalen Belastungen resultieren häufig aus Fehljustierungen der Arbeits-Strukturen und -Abläufe, so dass deren Veränderungen das Überlastungs-Problem deutlich reduzieren könnten. Brächte man man diese Anpassungen mit den Patientenanforderungen in Einklang, entstünde fast automatisch eine neue, nachfragerorientierte Leistungsqualität.

Quelle und weiterführende Informationen: <https://bit.ly/2TnqSup> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:45): <http://medkom24.eu/node/23736>

Links:

[1] <https://bit.ly/2TnqSup>