

Zwei-Jahres-Vergleich zeigt die Dimension des Problems

Mangelnde Diskretion in Arztpraxen – ein zu wenig erörtertes Defizit

Klaus-Dieter Thill, Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS), Düsseldorf

Ein Gestaltungsaspekt des Praxismanagements, der in Fachdiskussionen und -beiträgen eher selten thematisiert wird, ist die Diskretion im Umgang mit Patienten-Informationen bzw. das Fehlen dieser Komponente.

Medizinische Fachangestellte sprechen mit Patienten am Empfang über deren Erkrankungen und achten nicht darauf, dass wartende Praxisbesucher mithören können. Praxisinhaber führen medizinische Kurzberatungen auf dem Gang durch. Praxisräume haben nur einen geringen Schallschutz, sodass Patienten Krankengeschichten, Diagnosen und Therapie-Empfehlungen aus dem Nebenzimmer mitbekommen.

Patienten reagieren messbar verärgert

Die Rückmeldung der Patienten in Zufriedenheits-Befragungen ist eindeutig: der Patient Care Quality Score (PCQS, die Zufriedenheit der Patienten mit Praxis-Leistungsmerkmalen in Relation zu den Anforderungen, Optimum: 100 %) der Diskretion hat sich – über alle Fachgruppen betrachtet – von 26 Prozent im Jahr 2014 auf aktuell 19 Prozent verschlechtert. Gleichzeitig ist die Beschwerdehäufigkeit über die-



ses Praxismanagement-Leistungsmerkmal deutlich gestiegen: Eine aktuelle Untersuchung der Zufriedenheits-Angaben von mehr als 100.000 Patienten aus knapp 1.000 zufällig ausgewählten Arztpraxen zeigt, dass sich in 58 Prozent der Bögen bei den Freitextangaben kritische Hinweise auf fehlende bzw. nachzubessernde Vertraulichkeit fanden. Der Vergleichswert aus dem Jahr 2014 lag noch bei 41,6 Prozent.

Praxisteams reagieren mit Unverständnis

Die Werte zeigen, dass die häufiger artikuliert Kritik zu keiner Veränderung in den Praxen geführt hat. „Es geht eben nicht anders“, kommentieren die meisten Ärzte und Mitarbeiterinnen die mangelnden Diskretions-Vorkehrungen in ihren Praxen. „Ich kann doch nicht nach jedem Patienten die Tür schließen oder bei jedem Telefonat um mich sehen, ob auch niemand in Hörweite ist“, kommentiert eine Praxismanagerin die Situation in ihrem Betrieb.

Foto: Jupaco Smokowski / Shutterstock

E-Booklet zum Thema

Weitere Informationen zum Thema und praktische Lösungsmöglichkeiten beinhaltet das E-Book „Tipps für eine (noch) diskretere Patientenbetreuung“, das im IFABS Tele-Consulting-Shop zum Preis von € 5,49 erhältlich ist (<http://bit.ly/2fFOLKM>).

Patienten argumentieren verändert

Wenn Patienten sich über mangelnde Diskretion beschwerten, hatte das bislang einen sehr privaten Grund: Man möchte nicht, dass Fremde Informationen über die eigenen Lebensumstände und Erkrankungen erhalten, denn das ist unangenehm, vielleicht sogar peinlich. Seit gut zwei Jahren hat sich die Argumentation jedoch verändert: Patienten beschwerten sich nicht nur häufiger über fehlende Diskretion, sondern führen nunmehr auch verstärkt das Argument des Datenschutzes an. Damit rückt das Problem von der emotionalen auf eine sachliche Ebene. Dieser Wandel ist Ausdruck eines Bestrebens, den Wunsch nach Diskretion mit mehr Nachdruck zu versehen, denn der Datenschutzaspekt ist von der Bedeutung und Tragweite her weitaus höher angesiedelt als das emotionale Befinden.

Praxis-Teams sollten aktiv werden

Eine Verpflichtung zur Verschwiegenheit in Bezug auf Patienten-Informationen ist zum einen eine juristische Anforderung, denn die ärztliche Schweigepflicht ist in der Rechtsordnung gleich mehrfach fixiert. Überdies sind Praxisbetriebe nach dem Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet, sowohl technische

als auch organisatorische Maßnahmen zu treffen, um den Schutz von personenbezogenen Daten sicherzustellen. Zum anderen beeinflusst die Wahrung der Privatsphäre als Leistungsmerkmal einer „guten Arztpraxis“ immer mehr den Erfolg von Patientenbindung und -gewinnung, ist also auch ein Marketing-Instrument.

Bei detaillierter Analyse, mit etwas gutem Willen und Selbstdisziplin lässt sich die Diskretion in den meisten Praxen deutlich steigern, auch in räumlich kleineren. Einfache Mittel sind zum Beispiel die Einrichtung einer Diskretionszone am Empfang oder ein Schild mit der Bitte, die Wartezimmertür stets zu schließen, aber auch ein Bestellsystem, das Warteschlangen vermeidet.

Korrespondenzadresse

Klaus-Dieter Thill
Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS)
Homburger Str. 18, 40474 Düsseldorf
E-Mail: post@ifabs.de
www.ifabs.de

Wenn Zinkmangel Haut und Haare strapaziert – **Zinkorotat-POS®**

**Zinkorotat-POS®**

Das starke Zink mit der
Sanft-zum-Magen-Formel.

Wichtig bei **Haut- und
Haarproblemen: Zinkmangel testen!**
www.zinkorotat-pos.de



Laktose-, gluten- und farbstofffrei

Zinkorotat-POS® 40 mg, magensaftresistente Tabletten. **Wirkstoff:** Zinkorotat x 2 H₂O. **Zusammensetzung:** Eine magensaftresistente Tablette enthält 40 mg Zinkorotat x 2 H₂O (dies entspricht einem reinen Zinkgehalt von 6,3 mg Zink). Dextrose-Maltose-Saccharid-Gemisch (92:3,5:4,5); Maisstärke; D-Mannitol; Calciumhydrogenphosphat-Dihydrat; Mikr. Cellulose; Copovidon; Crospovidon; Magnesiumstearat (Ph. Eur.); Methacrylsäure-Methylmetacrylat-Copolymer (1:1) (Ph. Eur.); Methacrylsäure-Ethylacrylat-Copolymer (1:1) Dispersion 30%; Talkum; Triethylcitrat. **Anwendungsgebiete:** Zur Behandlung von Zinkmangelzuständen, die ernährungsmäßig nicht behoben werden können. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegenüber Zinkorotat oder einem der sonstigen Bestandteile des Präparates. **Nebenwirkungen:** Erkrankungen des Gastrointestinaltrakts: Magenbeschwerden, Durchfall (Häufigkeit auf Grundlage der verfügbaren Daten nicht abschätzbar). Erkrankungen des Immunsystems: Allergische Reaktionen (Häufigkeit auf Grundlage der verfügbaren Daten nicht abschätzbar). **Zinkorotat-POS®** kann bei langfristiger Einnahme Kupfermangel verursachen. Stand: Februar 2017.

 **URSAPHARM**

URSAPHARM Arzneimittel GmbH, Industriestraße 35
66129 Saarbrücken, www.ursapharm.de