



## **Best Practice-Strategien für Arztnetze: Auch die Darstellung der Patienten-Gesamtzufriedenheit mit einer Netz-Kooperation ist wi**

Von *IFABS*

Erstellt am 15 Apr 2016 - 06:52

Geringe Außenkommunikation von Netzstrukturen

Die Arbeit von Arztnetzen bietet den Mitglieds-Praxen und ihren Patienten eine Vielzahl von Vorteilen, die sich bis hin zu einer gesteigerten regionalen Versorgungsqualität auswirken. Doch die meisten Netzleitungen unternehmen bislang nur geringe Aktivitäten, um diesen Nutzen ihrer Arbeit zu kommunizieren, ein eindeutiges Profil zu gewinnen und um u. a. auch neue Mitglieder zu gewinnen.

Beispiel Patientenzufriedenheit?

Wie unaufwendig professionelle Marketingarbeit ist, lässt sich am Beispiel der Nutzung von Patientenzufriedenheits-Befragungen zeigen. Ihre Resultate sind für die einzelnen Netzpraxen wichtig, aber auch – bei einem standardisierten, netzübergreifenden Konzept – in einer Gesamtsicht der Befragungsergebnisse für die Netzleitungen, da hiermit alle Aspekte der Leistungsqualität belegt und präsentiert werden können. Derartige Aktionen sind zudem Mitglieder-integrierend, d. h. jede Praxis leistet einen Beitrag und profitiert gleichzeitig hiervon.

Zufriedenheits-Befragungen mit Anwendungs-Hürden

Das Thema „Patienten-Zufriedenheit“ wird in Netz-Kooperationen viel diskutiert, aber zu wenig systematisch analysiert. Ein Grund sind die z. T. hohen Kosten derartiger Befragungen, wenn sie in Fremdrege durchgeführt werden. Versuche in Eigenregie scheitern oft an hohem zeitlichen und kapazitären Aufwand. Zudem kann die Realisierung meist nie ad hoc zur Erfassung aktueller Situationen und Entwicklungen erfolgen, sondern benötigt viel Vorlaufzeit.

Die Problemlösung?

Für derartige Aufgabenstellungen bietet das auf der Basis von mehr als 10.000 Befragungen entwickelte Konzept des Open Content Questionnaire© (OCQ) eine Lösung. Es handelt sich hierbei um eine für die Analyse-Ziele der meisten Befragungen geeignete Fragebogen-Struktur, die bereits mit einer kompletten Datenerfassungs- und -auswertungsroutine programmiert ist, so dass hierfür keine Kosten mehr entstehen. Der Nutzer füllt diese Struktur lediglich mit seinen Inhalten und kann so bereits ein bis zwei Tage später mit seinem im PDF-Format bereitgestellten individuellen Fragebogen eine Befragung bei maximal 200 Zielpersonen starten. Auf Wunsch werden Fragebogen und Erhebungsdaten für Folgeanalysen, z. B. zur Verlaufskontrolle, gespeichert.

Alle wichtigen Tools im Leistungs-Paket?

Das Fragebogen-Konzept umfasst alle Elemente, die für eine detaillierte Analyse notwendig sind:

- eine Schulnoten-skalierte Bewertung,
- Freitext-Abfragen,
- eine Net Promoter Score-Bestimmung sowie
- die Ermittlung des Performance Quality Scores, dem Verhältnis aus der Zufriedenheit der Befragten mit den erfragten Leistungsmerkmalen zu ihren Anforderungen.

Auswertung mit Expertise und Zertifikat

Der ebenfalls als PDF-Dokument bereitgestellte Auswertungsbericht enthält die grafische Aufbereitung aller Resultate, ergänzt um eine Ergebnis-Expertise mit Handlungsempfehlungen und ein Zertifikat über die Durchführung der Befragung. Der Open Content Questionnaire© (OCQ) bietet damit die Möglichkeit, ad hoc ohne großen zeitlichen, kapazitären und finanziellen Aufwand eine professionelle und individuelle Befragung durchzuführen.

Mehr Informationen: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/04/15/best-practice-strategien-fue...> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:30):** <http://medkom24.eu/node/21339>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/04/15/best-practice-strategien-fuer-arztnetze-auch-die-darstellung-der-patienten-gesamtzufriedenheit-mit-einer-netz-kooperation-ist-wichtig/>