



Der Scheuklappen-Effekt: Gravierende Diskrepanzen zwischen Eigen- und Fremdbild in Arztpraxen

Von IFABS

Erstellt am 9 Jun 2015 - 06:16

Eine Sonderauswertung des Valetudo Check-ups „Patientenzufriedenheit“ ging der Frage nach, wie zutreffend diese Aussage ist. Zu diesem Zweck wurden in einer Meta-Analyse ?- die in den Patientenbefragungen zufällig ausgewählter Arztpraxen ermittelten Patient Care Quality Scores (PCQS, das Verhältnis aus erzielter Zufriedenheit in Relation zu den Anforderungen der Patienten) mit?- den Einschätzungen der hier arbeitenden Ärzte und Medizinischen Fachangestellten abgeglichen, die diese vor Durchführung der Befragungen abgegeben hatten.

Das Resultat?

Für die untersuchten Befragungen ergab sich ein PCQS-Durchschnittswert von 48,6% (Maximum: 100%). Die in den Praxen arbeitenden Ärzte gingen davon aus, eine Betreuungsqualität von 81,4% zu erzielen, also nahezu das Optimum. Das Personal zeigte sich hingegen mit einer mittleren Einschätzung von 53,9% deutlich kritischer.

Auf der Suche nach den Gründen?

Der wesentliche Grund für die Einschätzungs-Diskrepanz findet sich in dem in Praxisbetrieben häufig anzutreffenden „Zwei-Welten-Phänomen“: es bezeichnet eine Situation, in der der oder die Praxisinhaber davon ausgeht / ausgehen, dass die Mitarbeiterinnen Auffälligkeiten oder Probleme, die in ihrer „Außenwelt“ der Praxis (Rezeption, Wartezimmer etc.) entstehen, in seine / ihre „Innenwelt“ (Konsultationszimmer, Untersuchungsräume) melden. Geschieht dies nicht, ist das Beleg dafür, dass alles „läuft“ und kein Handlungsbedarf besteht. Da Probleme und Fehler in den meisten Praxen emotionalisiert als persönlich zu ahndendes Versagen und nicht sachlich als verbesserungswürdiger Zustand gesehen werden, erfolgt aber – aus gutem Grund – oft keine Rückmeldung durch das Personal. Da auch verärgerte Patienten sich nur selten direkt an ihren Arzt wenden, entsteht insgesamt ein zu positives Bild der Patientenzufriedenheit.

<https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/09/der-scheuklappen-effekt-grav...> [1]

Quelle:

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:46): <http://medkom24.eu/node/20385>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/09/der-scheuklappen-effekt-gravierende-diskrepanzen-zwischen-eigen-und-fremdbild-in-arztpraxen/>