



Laienspiel statt Profi-Aktion: Patientenzufriedenheits-Befragungen in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 18 Aug 2015 - 05:53

Die Befragungs-Realität?

Wer sich näher mit der Planung und Durchführung von Patientenbefragungen in Arztpraxen beschäftigt, kommt schnell zu einer eindeutigen Erkenntnis: der Großteil der heute in Praxisbetrieben realisierten Untersuchungen ist methodisch unzureichend und führt zu falschen Ergebnissen.

Sieben Haupt-Defizite sind hierfür verantwortlich:?

(1) In den meisten Befragungen werden Schulnoten zur eindimensionalen Skalierung eingesetzt, doch diese führen zu unpräzisen und nur sehr eingeschränkt verwendbaren Aussagen.

Lediglich die Verwendung des Patient Care Quality Scores (PCQS) führt zu realitätsbezogenen Angaben, die als Ausgangspunkt für Verbesserungen verwendet werden können und ermöglicht, die erkannten Ansatzpunkte nach ihrer Dringlichkeit zu systematisieren.

(2) In fast allen Patientenanalysen fehlt die Bestimmung der Weiterempfehlungsbereitschaft, aber erst diese Kennziffer gibt Aufschluss über die entscheidende Handlungsrelevanz, die aus der Zufriedenheit resultiert.

(3) Die meisten Praxisinhaber verzichten auf die Einbindung offener Fragen in ihre Analysen. Neben einem Tiefen-Einblick in die Patientenbeurteilungen verzichten sie dadurch auf die Möglichkeit von Satisfactoriness-Analysen.

(4) Die Untersuchungs-Merkmale ermitteln i. d. R. die Bestands-, aber nicht die Prozesszufriedenheit.

(5) Ebenso wird darauf verzichtet, nach Patienten-Zielgruppen oder behandelnden Ärzten bzw. beidem kombiniert zu differenzieren. Auch verschiedene Personalbesetzungen zu unterschiedlichen Tageszeiten sind kein Analyse-Thema.

(6) Kaum eine Befragung bezieht perspektivisch Zukunftsthemen mit ein oder prüft prospektiv die Relevanz von Veränderungen, z. B. ob eine Online-Sprechstunde gewünscht wird.

(7) Besonders für Praxen, die im Wettbewerb stehen, ist ein Benchmarking ihrer Resultate mit Referenzpraxen unerlässlich, da der u. U. notwendige Veränderungsbedarf erst aus dem Vergleich mit dem etablierten Fachgruppen- und Best Practice-Standard ersichtlich wird.

Vor der Verbesserung der Methodik steht ein verändertes Denken?

Der Weg zu professionelle Patientenbefragungen führt jedoch – vor einer Beseitigung der beschriebenen Defizite – über eine Veränderung der Sichtweise der Ärzte. Erst wenn der Nutzen und die praktische Relevanz für die Verbesserung der Patientenorientierung in den Vordergrund treten und Fragebögen nicht als Abheft-Unterlagen zur QM-Dokumentation gesehen werden, können aus den Resultaten Aktionspläne mit konkreten Maßnahmen generiert werden die bereits kurzfristig den Praxiserfolg spürbar und nachhaltig verbessern.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/08/18/laienspiel-statt-profi-aktio...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:00): <http://medkom24.eu/node/20583>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/08/18/laienspiel-statt-profi-aktion-patientenzufriedenheits-befragungen-in-arztpraxen/>



Laienspiel statt Profi-Aktion: Patientenzufriedenheits-Befragungen in Arztpraxen

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