



## Mit dem Organizational Impact Score (OIS) einfach zu perfekter Organisation in der Arztpraxis

Von *IFABS*

Erstellt am 17 Apr 2016 - 06:24

### Bedingte Eignung von Schulnoten

Befragen niedergelassene Ärzte ihre Patienten zu deren Zufriedenheit mit der Organisation, geschieht dies meist mit Hilfe einer Schulnoten-Skalierung. Dieses Bewertungsschema ist bekannt, leicht anwendbar und schnell auszuwerten. Doch es bildet nicht die „echte“ Zufriedenheits-Realität ab. Deswegen ist es notwendig, neben der Zufriedenheit mit den untersuchten Merkmalen auch deren Wichtigkeit für die Patienten zu erfragen. Setzt man dann in der Auswertung die Zufriedenheit in eine prozentuale Relation zur Wichtigkeit, lässt sich der Grad der organisationsbezogenen Betreuungsqualität (Organizational Impact Score, OIS) bestimmen.

### Der OIS im Einsatz

Dieser Wert repräsentiert – im Gegensatz zu einer Schulnotenskalierung – die Zufriedenheit der Patienten eindeutig und vor allem realitätsbezogen. Gleichzeitig wird es möglich, die Dringlichkeit eines eigenen Handelns zu bestimmen:

- Liegt der OIS über 80%, wird eine organisatorische Best Practice-Betreuungsqualität realisiert. Das ist der anzustrebende Ideal-Zustand, den aber nur wenige Praxen erreichen.?-
- Zwischen 80% und 60% kennzeichnet der OIS eine weitgehend anforderungsgerechte Organisationsqualität, die Patientenkritik hält sich in engen Grenzen. Ihr kann in den meisten Fälle durch wenige Korrekturmaßnahmen begegnet werden.
- Ein OIS im Intervall von 60% bis 40% indiziert eine grenzwertige Betreuungsqualität. In dieser Konstellation bezieht sich die Unzufriedenheit der Patienten auf eine Vielzahl verschiedener Aspekte. Werden keine Veränderungen vorgenommen, entwickelt sich eine Negativ-Spirale, die zu einem weiter sinkenden OIS führen kann.
- Zwischen 40% und 0% charakterisiert der OIS eine unzureichende Betreuungsqualität, die Organisation ist aus Patientensicht indiskutabel und müsste von Grund auf neu entwickelt werden.

Die Berechnung des OIS ist äußerst einfach:...weiterlesen: <http://bit.ly/22yFvrN> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:30):** <http://medkom24.eu/node/21343>

### Links:

[1] <http://bit.ly/22yFvrN>