



# Patientenbefragungen in der Arztpraxis: Auch die Prozesszufriedenheit zählt

Von *IFABS*

Erstellt am 6 Apr 2015 - 07:14

Einfache Befragungsmodelle beschreiben die Zufriedenheitsrealität unzureichend?

Patientenbefragungen werden in Arztpraxen überwiegend in einer sehr einfachen Umsetzungsform realisiert, bei der die Untersuchungsmerkmale von den Befragten mit Hilfe von Schulnoten bewertet werden. Die Ergebnisse bilden die Zufriedenheitsrealität jedoch nur unzureichend ab und eignen sich damit nicht für die Identifizierung von Stärken und Schwächen. Hierzu ist es notwendig, zweidimensionale Befragungen durchzuführen, die die Zufriedenheit in eine Relation zu den Anforderungen der Praxisbesucher stellen. Allein der hieraus resultierende Patient Care Quality Score (PCQS) und seine Teilwerte bieten einen detaillierten Einblick in die Einstellungen der Patienten und sind geeignet, Optimierungsansätze mit Handlungsprioritäten abzuleiten.

Der Prozess-bezogene Ansatz als Ergänzung

Praxisteams, die derartige Analysen zum Monitoring und zur Steuerung ihrer Patientenorientierung-Aktivitäten einsetzen, sollten darüber hinaus alternierend die verhaltens- und zustandsbezogene ganzheitliche Betrachtung, d. h. die Abfrage von Merkmalen wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Information etc. durch eine prozessgerichtete Detail-Analyse ergänzen. Mit ihrer Hilfe werden die Scores für die einzelnen Ablaufstufen der Patientenbetreuung, von der telefonischen Terminvereinbarung über den Empfang, das Warten, den Arzt-Kontakt und die Nachbetreuung bis hin zur Verabschiedung ermittelt. Auf diese Weise wird es möglich, die Qualität der praxisinternen Versorgungsabschnitte zu analysieren und gleichzeitig die verhaltens- und zustandsbezogene Betreuungsqualität mit der prozessgerichteten Sicht abzugleichen, um deren Durchgängigkeit zu überprüfen.

Ein Fallbeispiel?

Mit dieser Methode konnte beispielsweise für eine kardiologische Praxis ermittelt werden, dass der Gesamt-Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals zwar einen PCQS von 63,7% zugemessen wurde, die Prozess-bezogene Betrachtung aber eine starke Abnahme vom Empfang bis zur Verabschiedung aufwies, d. h. die Medizinischen Fachangestellten im Laufe der Betreuung „unfreundlicher“ wurden. Die Ursache war – wie häufig in derartigen Fällen – eine unzureichende Organisation, die für Hektik und Konflikte im Team sorgte. Je weiter die Patienten in den Praxisanlauf integriert wurden, desto mehr nahm die Organisationsdefizit-bedingte Zuwendung ab. Da die Auslastung der Praxis und damit die Belastung des Personals im Wochenverlauf sehr schwankte, konnte der Gesamt-Wert als Durchschnitt einer dreiwöchigen Befragung dieses Problem nicht identifizieren.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/04/06/patientenbefragungen-in-der-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:37): <http://medkom24.eu/node/20141>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/04/06/patientenbefragungen-in-der-arztpraxis-auch-die-prozesszufriedenheit-zahlt/>