



# Patientenbefragungen in der Arztpraxis: Mehr als eine Routine-Aktivität

Von *IFABS*

Erstellt am 12 Aug 2016 - 06:32

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2aNVs9j> [1]

### Ein Fallbeispiel

Das Leistungspotential von Patientenbefragungen liegt vor allem darin, dass sie Praxisteams helfen, sowohl positive, aber vor allem auch negative Aspekte ihrer Arbeit zu erkennen, die durch tägliche Routinen verstellt und nicht auf den ersten Blick erkennbar sind. Das Beispiel der Praxis des Allgemeinarztes Dr. P. zeigt dies. Er hat ein gravierendes Problem: seit längerer Zeit bemerkt er einen schleichenden Patientenschwund: Stammpatienten kommen nicht mehr in die Praxis und auch das Aufkommen an Neupatienten hat sich verringert. Mehrere Teambesprechungen zur Ursachenanalyse führten jedoch zu keinem Ergebnis. So entschloss sich Dr. P. auf Anraten seiner Erstkraft, eine Patientenzufriedenheits-Befragung durchzuführen.

### Die Defizite

Die hierbei ermittelten Ergebnisse öffneten dem Team die Augen für eine Reihe von Fehlerquellen:

- mit einer Patientenzufriedenheit von 4,2, gemessen auf einer Schulnotenskala, erzielte die Praxis nur einen schlechten Wert (der Durchschnittswert der Fachgruppe liegt bei 2,7), die Weiterempfehlungsbereitschaft betrug lediglich 36,2% (Maximum: 100%),
- 2/3 der befragten Patienten gaben an, dass die Räume unbedingt modernisiert werden müssten. Ein selbstkritischer Gang durch die Praxisräume nach Sprechstundenschluss bestätigte diese Notwendigkeit. Ebenso wurde auf die unbequemen Stühle ohne Lehnen hingewiesen sowie auf eine zu eng gestellte Bestuhlung.
- die Befragten regten an, das Zeitschriftenangebot zu erweitern und zu aktualisieren, ein Aspekt, der für die Qualität des Wartekomforts äußerst wichtig ist,
- ein weiterer zentraler Kritikpunkt waren die Länge der Wartezeit auf den Arztkontakt trotz Termin („2 Stunden Wartezeit für 5 Minuten mit dem Arzt“) und auf Routineleistungen wie z. B. die Rezeptaussstellung,
- die Diskretion am Empfang ließ nach Patientenangaben deutlich zu wünschen übrig, dort liegende Patientenunterlagen waren einsehbar und alle Gespräche konnten mitgehört werden,
- bei hohem Patientenaufkommen beklagten die Patienten einen hektisch-unfreundlichen Umgangston der Medizinischen Fachangestellten, die überfordert wirkten,
- die ärztliche Betreuung erhielt sehr gute Werte, jedoch baten die Patienten darum, weniger Fachbegriffe zu verwenden bzw. diese zu erklären.

### Systematische Optimierung

Auf der Grundlage der Befragungsergebnisse erstellte das Team von Dr. P. einen Optimierungsplan, in dem – nach Prioritäten sortiert – die Veränderungsmaßnahmen und ihre Umsetzung fixiert wurden. Am umfangreichsten gestalteten sich dabei die Organisations-Veränderungen. Die Verbesserungs-Aktivitäten wurden von Befragungen begleitet und es konnte beobachtet werden, wie sich die Resultate kontinuierlich verbesserten. Parallel stagnierte der Patientenschwund und die Praxis gewann auch wieder in zunehmendem Umfang Neupatienten. Nach anderthalb Jahren lag die Patientenzufriedenheit bei einem Wert von 2,1, also besser als der Fachgruppendurchschnitt. Die Weiterempfehlungsbereitschaft konnte auf einen Wert von 79,7% gesteigert werden.

Patientenbefragungen mit Benchmarking-Vergleich schnell und einfach durchführen: Der Valetudo Check-up© „Patientenzufriedenheit Arztpraxis“. Mehr Informationen:

<http://bit.ly/1sWGgQX> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



**Quellen URL** (aufgerufen am *31 Dez 2020 - 01:45*): <http://medkom24.eu/node/21648>

### Links:

[1] <http://bit.ly/2aNVs9j>

[2] <http://bit.ly/1sWGgQX>