



Patientenzufriedenheit: Auf die positive Konsistenz der Patient Experience an den Leistungs-Touchpoints kommt es an

Von *IFABS*

Erstellt am 30 Jun 2017 - 06:12

Quelle: <http://ow.ly/h5oU30dan9i> [1]

Niedergelassene Ärzte neigen bei der Bewertung der Patientenzufriedenheit zu einer starken Vereinfachung, indem sie die Gesamtbeurteilung der Praxisbesucher als Referenz nutzen. Realitätsbezogen werden die Ergebnisse jedoch erst, wenn man die Customer Experience in ihren Einzelwerten betrachtet.

Schlechte Note für Schulnoten

Die Orientierung der Arbeit von Arztpraxen an der Patientenzufriedenheit hat inzwischen deutlich zugenommen. Doch ihre Messung ist bislang methodisch noch unterentwickelt. So werden die Einstellungen der Patienten nach wie vor in den meisten Fällen mit Hilfe einer Schulnoten-Skalierung bestimmt. Der Ansatz ist zwar leicht umsetz- und auswertbar, aber liefert keine genauen, zum Teil sogar falsche Angaben.

Mit PCQS und NPS zur Realität

Eine professionelle Bestimmung ermöglicht lediglich der Patient Care Quality Score (PCQS), eine Methode, die für die untersuchten Leistungsmerkmale die seitens der Patienten bewertete Zufriedenheit in eine Relation zu ihren Anforderungen setzt. Erst aus diesen Werten lassen sich Handlungsprioritäten ableiten. Ergänzend zu den PCQS-Angaben ist eine Ermittlung der Empfehlungsbereitschaft mit Hilfe des Net Promoter Scores (NPS) unerlässlich. Diese Kennziffer zeigt die Impact-Stärke der PCQS-Werte.

Optimierung der Patientenzufriedenheit über die Steuerung der Patient Experience

Für die gezielte Steuerung und Entwicklung der Patientenzufriedenheit benötigen Praxisteams zusätzlich einen Einblick in die Konsistenz der Customer Experience an den verschiedenen Touchpoints ihrer Arbeit. Ihre Bestimmung erfolgt durch den Vergleich der PCQ-Score-Ausprägungen an den Kontaktstellen der Patienten mit den Praxen, also Terminvereinbarung, Warten, MFA- und Arztkontakte etc. Die Patientenzufriedenheit ist unter diesem Aspekt optimiert, wenn die Score-Werte möglichst positiv und weitgehend gleich verteilt sind. Die Realität in den meisten Praxen ist jedoch ein zerrissenes Bild, die Patienten durchlaufen bei ihrer „Patient Experience Journey“ eine PCQS-Berg- und Talfahrt.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:34): <http://medkom24.eu/node/22453>



Links:

[1] <http://ow.ly/h5oU30dan9i>