



Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis: Mismatches durch falsche Perspektiven

Von IFABS

Erstellt am 28 Nov 2014 - 07:26

„Wir kennen unsere Patienten!“

ist eine in Praxisteams weit verbreitete Aussage. Doch Matchment-Analysen des Eigen- und Fremdbildes zeigen, dass das nur bedingt zutrifft. Durchschnittlich stimmt die Einschätzung der Medizinischen Fachangestellten und der Praxisinhaber zur Zufriedenheit ihrer Praxisbesucher nur zur Hälfte mit der Realität überein. Diese Diskrepanz führt nicht nur zu Zufriedenheitslücken, sondern auch zu einem falschen Einsatz der Ressourcen.

Das Qualitätsmanagement kann den Blick verstellen

Das Missverhältnis zwischen Annahmen und Realität ist tendenziell umso größer, je intensiver in Praxisbetrieben die Qualitätsmanagement-Arbeit als tatsächliches (und nicht nur pflichtgemäßes) Arbeitsprinzip etabliert ist. Das klingt zunächst paradox, hat aber eine logische Grundlage: je stärker das Engagement bei der Strukturierung des Praxisgeschehens ist, desto intensiver meinen die Praxismitarbeiter, alles nur Mögliche getan zu haben, um die Arbeitsleistung zu optimieren. Doch das Qualitätsmanagement deckt nur einen Teil der Aspekte ab, die die Zufriedenheit der Patienten beeinflussen. Beispielsweise gehen das persönliche Verhalten der Medizinischen Fachangestellten oder die Kommunikation hier nicht ein.

Ein Fallbeispiel

Das Beispiel einer aktuellen Praxisanalyse verdeutlicht das Gesagte: eine zertifizierte kardiologische Praxis hatte besonderen Wert auf die Etablierung eines reibungslosen und schnellen Dokumenten-Managements gelegt, um den Patienten die Unterlagen für ihre Hausärzte gleich im Anschluss an ihren Aufenthalt mitgeben zu können. Eine Patientin, die bereits wenige Minuten nach ihrem Arztgespräch die Papiere in der Hand hielt, fragte die Mitarbeiterin, die sie ihr übergab, ob denn auch die Dosierung für das empfohlene Medikament aufgeführt sei, worauf diese ihr entgegnete: „Natürlich, wofür meinen Sie denn, dass wir diesen Brief schreiben?“

Methodisch falsch angelegte Zufriedenheitsbefragungen

Wird dann die Patientenzufriedenheit vor allem im Hinblick auf die Qualitätsmanagement-Parameter überprüft, treten Defizite der Gesamtleistung gar nicht in Erscheinung. Zwei weitere Fehler, die Mismatches unentdeckt lassen, kommen hinzu: die meisten Patientenbefragungen sind eindimensional angelegt, eine Abfrage der Patientenanforderungen und ihrer Ausprägungen erfolgt nicht. Dadurch sind die Resultate kaum realitätsnah interpretierbar. Ergänzend werden so gut wie nie die Anforderungs- und Zufriedenheitseinschätzung des Personals und der Ärzte mit den tatsächlichen Patientenwerten verglichen. Erst dieses Verfahren ermöglicht eine detaillierte Fehler- und Risikoanalyse sowie ein Matchment-Feintuning.

Quelle: [http://ifabsthill.wordpress.com/2014/11/28/patientenzufriedenheit-in-der...](http://ifabsthill.wordpress.com/2014/11/28/patientenzufriedenheit-in-der-...) [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:12): <http://medkom24.eu/node/19730>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/11/28/patientenzufriedenheit-in-der-arztpraxis-mismatches-durch-falsche-perspektiven/>