



Patientenzufriedenheits-Management in Arztpraxen: Ohne Ziele und Messgrößen kein Erfolg

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Mär 2019 - 08:03

Worum es geht

Die Patientenzufriedenheit ist ein zentraler Gestaltungsparameter der Arbeit von Praxisteams. Ihr Ausmaß bestimmt die Intensität der Bindung von Stammpatienten, die Möglichkeiten der Gewinnung neuer Patienten und damit den Praxiserfolg. Viele Praxen haben jedoch Probleme, ihr Anliegen der Patientenorientierung zu operationalisieren, systematisch zu entwickeln und zu überwachen, da ihnen konkrete Messgrößen fehlen, um die Zufriedenheits-Situation und die Auswirkungen ihrer Tätigkeiten realistisch zu bestimmen bzw. zu steuern. Ein einfacher Ansatz hilft.

Zielbildung mit dem CQS

Der schnellste und für das Arbeitsaufkommen in Arztpraxen unaufwendigste Weg ist die Etablierung und Verfolgung von Patientenzufriedenheits-Zielen auf der Basis des Patient Care Quality Scores (PCQS). Der Wert wird aus der durch die Praxisarbeit erzielten Zufriedenheit der Praxisbesucher in Relation zu ihren Anforderungen bestimmt. Sein besonderer Wert liegt nicht nur in seiner einfachen Anwendbarkeit, sondern vor allem in der realistischen Abbildung der Zufriedenheitsrealität und in der Verständlichkeit für alle Praxismitarbeiter, ein wichtiger motivatorischer Aspekt.

Ein Fallbeispiel

Wie der PCQS-Indikator praktisch einsetzbar ist, zeigt seine Umsetzung in einer dermatologischen Praxis:

- hier wurde in einer Initialbefragung ein PCQS-Wert von 41,4% gemessen (Optimum: 100%).
- Eine Verbesserung der von den Patienten beanstandeten Diskretion und eine Optimierung des Wartekomforts sollten den PCQS über die 50%-Grenze entwickeln. - Die Folgemessung ergab einen Score von 48,7%, das Ziel wurde knapp verfehlt.

Im nächsten Optimierungsschritt ging es darum, durch organisatorische Veränderungen die Wartezeiten deutlich zu verkürzen. Hierdurch sollte der PCQS auf das 60%-Niveau gehoben werden, ein Ansatz, der mit einer Patienten-Bewertung der Betreuungsqualität in Höhe von 62,6% belohnt wurde.

- Eine weitere Follow-up-Untersuchung zeigte jedoch, dass der PCQS wieder auf 57,9% abgesunken war. Der Grund: die eingeleiteten Routinen wurden schleichend durch einen Rückfall in alte Verhaltensweisen aufgelöst, die anfängliche organisatorische Disziplin ließ nach.
- Die Beseitigung dieses Defizits, verbunden mit einer gleichzeitigen Neuausrichtung der Patientenkommunikation, führte in der Folge zu einer weiteren PCQS-Steigerung auf 71,3%.

Einfach optimieren.

Der Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ für Haus- und Fachärzte mit Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarking ermittelt ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters durchschnittlich knapp 38 Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxisarbeit, u. a. auch mit Hilfe des PCQS-Indikators. Alle Informationen im Überblick: <https://wp.me/P1yzT0-69r> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:44): <http://medkom24.eu/node/23803>



Links:

[1] <https://wp.me/P1yzT0-69r>