



Praxismanagement: Auch „grüne Arztpraxen“ sind nicht immer perfekt

Von IFABS

Erstellt am 24 Mär 2016 - 07:13

Selbstsicher im Hinblick auf das Erreichte

Das Team der internistischen Praxis war sich schon vor Durchführung ihres Valetudo QuickChecks© sicher, dass das Resultat für sie positiv ausfallen würde. Das Wissen um ein akribisch implementiertes und umgesetztes Qualitätsmanagement sowie eine hohe intrinsische Motivation aller Beteiligten vermittelte Ärzten und Medizinischen Fachangestellten die Gewissheit, auf keine gravierenden Defizite stoßen zu können.

Grün mit gelben und roten Störungen?

Das Resultat der Untersuchung gab ihnen Recht, fast alle Parameter lagen im grünen Best Practice-Optimalbereich. Doch zwei Analyse-Segmente fielen hierbei aus dem Rahmen:

(1) Im Hinblick auf das IGeL-Management wurde deutlich, dass das Angebot nicht professionell vorbereitet war. So fehlte u. a. eine betriebswirtschaftliche Kalkulation, es existierten keine Ziele und die IGeL-Abläufe waren nicht mit der Gesamtorganisation harmonisiert.

(2) Die Patientenzufriedenheit war an der unteren Grenze des Ambivalenz-Bereichs angesiedelt und die Weiterempfehlungsbereitschaft der Patienten sogar im Gefährdungsbereich.

Valetudo Valetudo QuickCheck Dashboard: Schwachstelle Arzt-Patienten-Beziehung

Eine weiterführende Detailanalyse zeigte, dass Merkmale wie die Praxisatmosphäre, die medizinische Betreuung oder der Organisation durchweg sehr positiv bewertet wurden.

Gravierend negative Werte erhielt hingegen die Zuwendung der beiden Ärzte, die als kalt, unpersönlich und abweisend bewertet wurde. Ein Patient vermerkte: „Dr. X. kommt oft ins Behandlungszimmer ohne Begrüßung und verläßt es auch so wieder. Das empfindet man schon als sehr befremdlich, mehr Aufgeschlossenheit wäre toll.“ Auch in Arzt-Bewertungsportalen fanden sich bereits erste Vermerke dieser Art zu der untersuchten Praxis. Da die Empfehlung durch Patienten nach wie vor das wichtigste Marketinginstrument ist, hat eine derartig negative Empfehlung gravierende Folgen: im Durchschnitt erzählt ein unzufriedener Patient zehn weiteren Personen von seinem negativen Praxiserlebnis. 100 unzufriedene Patienten können also theoretisch zu 1.000facher Negativ-Multiplikation für eine Praxis führen. Mittel- bis langfristig wirkt sich das spürbar negativ auf den Praxisbetrieb aus, denn Patientenschwund und ein geringerer Zulauf von Neupatienten ergänzen sich in ihrem defizitären Effekt.

Quelle und Dashboard: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/03/24/praxismanagement-auch-gruene...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:22): <http://medkom24.eu/node/21272>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/03/24/praxismanagement-auch-gruene-arztpraxen-sind-nicht-immer-perfekt/>