



## Praxismanagement-Forschung: Unzureichende Patientenorientierung durch Mismatches

Von *IFABS*

Erstellt am 26 Jul 2017 - 06:26

Quelle: <http://ow.ly/T2bu30dUWGv> [1]

Eine Exploration zeigt, dass niedergelassene Ärzte und ihre Mitarbeiterinnen trotz des täglichen direkten Kontaktes zu ihren Patienten oftmals nicht in der Lage sind, deren Anforderungen richtig einzuschätzen.

Den Mismatches auf der Spur

Ausmaß, Richtung und Nutzen der Aktivitäten zur Patientenorientierung hängen entscheidend davon ab, wie realistisch Praxisteams die Zufriedenheit ihrer Praxisbesucher einschätzen. Existieren Mismatches, hat das nicht nur negative Folgen für die Patientenzufriedenheit, sondern auch für den Ressourcen-Einsatz. Valetudo Check-up©-Analysen bestimmen standardmäßig die Matchment-Bilanz von Eigen- und Fremdbild. Als Maß- und Messgröße dient dabei der Patient Care Quality Score (PCQS), der die Betreuungsqualität aus der Gegenüberstellung von Anforderungen und Zufriedenheit im Hinblick auf die Schlüsselmerkmale der Patientenorientierung bestimmt.

Eine Untersuchung zum Thema

Für eine Exploration wurden mehrere hundert Praxen aus dem Valetudo Benchmarking-Bestand zufällig ausgewählt und die Einschätzungen von Medizinischen Fachangestellten sowie Ärzten der Patienten-Realität gegenübergestellt. Das Resultat:

- der aus den Patienten-Angaben resultierende durchschnittliche Score betrug 61,4% (Optimum: 100%),
- aus Sicht der MFA ergab sich ein Wert von 79,3%,
- die Praxisinhaber stuften den PCQS mit 84,9% ein.

Der falsche Blickwinkel

Das Ergebnis zeigt, dass Mitarbeiterinnen und Ärzte die Zufriedenheit ihrer Patienten deutlich überschätzen. Das führt dazu, dass viele Maßnahmen unterbleiben, die die Zufriedenheit der Praxisbesucher erhöhen könnten. Bei den Medizinischen Fachangestellten werden vor allem die Qualität und Wirkung der persönlichen Betreuung falsch bewertet, bei den Ärzten die Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung. Beide Gruppen sind der Meinung, dass diese Leistungsmerkmale die Defizite in anderen Leistungsbereichen kompensieren. Der Blick auf die Patient Experience als Verteilung der PCQS an den untersuchten Touchpoints sowie auf die Weiterempfehlungs-Bereitschaft zeigt jedoch den Irrtum.

Beispiel Terminvereinbarung

Die Bilanzierung macht auch deutlich, dass selbst kleine Auffassungs-Unterschiede zu großen Problemen führen. Das „klassische“ Beispiel ist die Terminvereinbarung:

- für Patienten ist ein Termin eine verbindliche Zeit, zu der die Behandlung auch tatsächlich beginnt,
- für die Praxismitarbeiterinnen ist er ein Zeitpunkt, zu dem der Patient in der Praxis sein sollte, damit die Behandlung dann möglichst zeitnah – in Abhängigkeit von der jeweils aktuellen



Auslastung – beginnen kann.

Mit falschen Methoden zur Zufriedenheitsbestimmung

Mismatches und ihre weitreichenden negativen Folgen werden vor allem deshalb in Arztpraxen nicht erkannt, da

- häufig ein fixiertes Eigenbild vorherrscht,
- die Zufriedenheit mit dem „Bauchgefühl“ oder unzureichenden Hilfsmethoden (keine Beschwerden = zufriedene Patienten) bestimmt wird und / oder
- entsprechende Messungen mit Hilfe der Schulnotenskalierung erfolgen, einer Methode, die zwar einfach anzuwenden und auszuwerten ist, aber zu ungenauen, teilweise sogar falschen Resultaten führt.

Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema

Die ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters umsetzbare Fern-Analyse „Valetudo Check-up© Praxismanagement“ ist nach mehr als zehnjähriger Anwendung ein fester Bestandteil des betriebswirtschaftlichen Instrumentariums zur Untersuchung und Optimierung der Qualität des Praxismanagements niedergelassener Ärzte. Zu den Details und zum Download der Unterlagen...

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:27):** <http://medkom24.eu/node/22527>

### Links:

[1] <http://ow.ly/T2bu30dUWGv>