



Qualitätsmanagement in der Arztpraxis: Für die meisten Patienten ohne Bedeutung

Von *IFABS*

Erstellt am 10 Okt 2014 - 05:43

Qualitätsmanagement mit starker Außenwirkung!?

Zu den grundsätzlichen Vorteilen, die in Zusammenhang mit der Umsetzung von Qualitätsmanagement-Systemen in Arztpraxen angeführt werden, zählt auch die Außenwirkung gegenüber potentiellen und tatsächlichen Patienten. Hier stehen die Dokumentation von Leistungsfähigkeit, medizinischer Solidität und Sorgfalt, aber auch die Vermittlung von Sicherheit im Vordergrund. Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass die Existenz eines solchen Systems, idealerweise in Form einer Zertifizierung, ein wichtiges Auswahlkriterium für praxissuchende Patienten sei.

Ein Test vor Ort

Voraussetzung der Realisierung dieser Effekte ist, dass den Patienten die Existenz eines Qualitätsmanagement-Systems in einer Arztpraxis bekannt ist. Das Beispiel einer internistischen, zertifizierten Großpraxis mit fünf Ärzten und vierzehn Medizinischen Fachangestellten zeigt, wie ausgeprägt diese Bekanntheit tatsächlich ist. Das Team der analysierten Praxis kommuniziert seinen Zertifizierungsstatus aktiv nach außen, u. a. durch Aushänge in den Praxisräumen und Hinweise in der Praxisbroschüre sowie auf der Homepage.

Geringe Bekanntheit und geringe Relevanz?

Eine Befragung von insgesamt 316 Patienten erbrachte, dass lediglich 46,7% der Praxisbesucher den Zertifizierungs-Staus der Praxis kannten. Von den Stammpatienten gaben 52,4% an, dass die Existenz eines Qualitätsmanagement-Systems und speziell die Zertifizierung für sie einen hohen Stellenwert als Praxis-Bewertungskriterium besitzen, von den Neupatienten (Praxisbesucher, die zum Befragungszeitpunkt weniger als drei Monate die Praxis aufsuchten) schlossen sich nur 36,2% dieser Meinung an. Für sie waren die in Arzt-Bewertungsportalen immer wieder herausgestellten Aspekte der überaus freundlichen Atmosphäre und der intensiven ärztlichen Beratungsgespräche ausschlaggebend.

Die überschätzte Wirkung

Das Resultat der beschriebenen Praxis deckt sich mit den Ergebnissen aus Untersuchungen in anderen – strukturell und fachmedizinisch anders ausgerichteten – Arztpraxen. Grundsätzlich ist es nicht die zu geringe Informationsdichte der Praxen zu ihrer Qualitätsmanagement-Arbeit, sondern die Tatsache, dass die Existenz derartiger System in ihrer Bedeutung für Patienten weit überschätzt wird. Qualitätsmanagement ist für viele Patienten ein zu abstrakter Begriff, der in der Vergangenheit über die Laien-Gesundheitspresse nicht nachhaltig konkretisiert wurde. Vor diesem Hintergrund reicht es für Arztpraxen, die das Qualitätsmanagement in ihrer Außendarstellung nutzen wollen, nicht aus, lediglich auf die Dokumentation des Status quo hinzuweisen, sie müssen vielmehr den Patientennutzen beschreiben.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/10/10/qualitatsmanagement-in-der-ar...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:05): <http://medkom24.eu/node/19549>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/10/10/qualitatsmanagement-in-der-arztpraxis-fur-die-meisten-patienten-ohne-bedeutung/>



Qualitätsmanagement in der Arztpraxis: Für die meisten Patienten ohne Bedeutung

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://medkom24.eu>)
