



Satisfactoriness-Benchmarking der Patientenzufriedenheit: Was Stärken über die Schwächen einer Praxis aussagen

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Apr 2015 - 07:23

Ein (zu) einfaches Ziel

„Ist doch prima, wir haben ja tolle Rückmeldungen erhalten!“ Der Inhaber einer internistischen Arztpraxis ist mit den Resultaten seiner aktuellen Patientenbefragung sehr zufrieden. Sein Analyseschema war sehr einfach angelegt: eine offene Frage zu den Stärken der Praxisleistung und einige Merkmale, die mittels einer Smiley-Skala bewertet wurden, im Grunde eine der Befragungen, die (darauf ausgelegt ist, positive Resultate zu ermitteln).

Der Satisfactoriness-Ansatz?

Doch auch für Befragungen mit methodischen Mängeln existiert die Möglichkeit, über ein Satisfactoriness-Benchmarking der Zufriedenheitsrealität etwas näher zu kommen. Hierbei werden die Patientenangaben zu den Praxisstärken mit den Eigenschaften, die aus Sicht von Praxisbesuchern das qualitativen Ideal-Profil eines Praxisbetriebs ausmachen und dem zugehörigen Fachgruppen-Profil über die Nennungshäufigkeit verglichen (Basis: IFABS-Satisfactoriness-Itempool).

Das Fallbeispiel?

So betragen für die untersuchten Praxis beispielweise die Nennungsintensitäten der Merkmale „Freundlichkeit“, „Hilfsbereitschaft“ und „Atmosphäre“ mehr als 50%, auf den ersten Blick gute Werte, der jedoch unter den Werten der Fachgruppe und des Best Practice-Standards lagen. Nicht nur für den internistischen Bereich wichtige Aspekte wie „Information, „Aufklärung“ und „Ernst nehmen“ tage unter der 50%-Grenze und deutlich unter den Referenzparametern. Ebenso wichtig ist aber auch, welche Aspekte bei den Stärken nicht genannt wurden, in diesem Fall „Wartezeit“ und „Telefonische Erreichbarkeit“, die in der Fachgruppe auch nur unterdurchschnittlich häufig genannt werden, aber die Best Practice-Referenz eindeutig prägen. Damit stellt sich die initiale Beurteilung des Praxisinhabers als Fehlschluss heraus, denn in seiner Praxis existieren durchaus einige „Zufriedenheits-Baustellen“.

Weiterführende Informationen zu den Inhalten dieses Blogs bieten die E-Books der QuickGuide-Publikations-Serien: „10-Minuten-Briefings“, „5-Minuten-Facts&Figures aus der Gesundheitswirtschaft“ und „Benchmarking-CheckBooks“?

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/04/03/satisfactoriness-benchmarkin...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:30): <http://medkom24.eu/node/20137>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/04/03/satisfactoriness-benchmarking-der-patientenzufriedenheit-was-starken-uber-die-schwachen-einer-praxis-aussagen/>