



Strategische Entwicklung von Arztpraxen: Die Patientenperspektive ermitteln

Von IFABS

Erstellt am 11 Okt 2016 - 08:32

Die aktuelle Befragungs-Praxis

„Wie freundlich war unsere Betreuung, wie gut hat man die Erklärungen des Arztes verstanden, wie lange musste man warten?“: die Erkundung der Patienten-Zufriedenheit ist ein äußerst wichtiges betriebswirtschaftliches Instrument, das dazu beiträgt, die Qualität der Patientenversorgung und die Attraktivität einer Arztpraxis zu optimieren. Besonders aussagekräftig sind die Resultate zweidimensional angelegter Untersuchungen, die neben der Zufriedenheit auch die Wichtigkeit der erfragten Leistungsmerkmale bestimmen. Der hieraus bestimmbare Patient Care Quality Score gibt dann Auskunft über die tatsächlich erzielte Betreuungsqualität.

Auch an die Zukunft denken

Alle erhobenen Parameter sind dabei auf die Gegenwart ausgerichtet. Um zu einer nachhaltigen Versorgung und Anziehungskraft zu gelangen, ist es jedoch erforderlich, Best Practice-orientiert auch die perspektivischen Anforderungen zu kennen, um die praktizierte rasch und kostengünstig in die zukünftig notwendige Performance zu überführen. Welche Aspekte hierbei relevant sind, hängt individuell von der einzelnen Praxis ab. Es kann sich um ergänzende medizinische Leistungsangebote handeln, aber auch um veränderte Betreuungsqualität- und Kommunikationsformen.

Perspektivisch einfach

Teams, die sich mit einer derartigen Entwicklung ihrer Betriebe beschäftigen möchten, können die Bestimmung des Zukunftsbedarfs ganz einfach starten, indem sie ihre bestehende Patientenbefragung zunächst um ein oder zwei offene Fragen ergänzen, die den Bedarf eruieren. Natürlich ist es auch möglich, die Tragfähigkeit eigener Ideen abzuklopfen. Wichtig ist nur, den perspektivischen Aspekt in die Patientenanalysen systematisch einfließen zu lassen.

Der Analyse-Service zum Thema

Der Valetudo Check-up© „Patientenzufriedenheit Arztpraxis“ : <http://bit.ly/1sWGgQX> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:01): <http://medkom24.eu/node/21783>

Links:

[1] <http://bit.ly/1sWGgQX>