



Strategisches IGeL-Management in Arztpraxen: Blind Spots durch fehlendes Monitoring der Patientenzufriedenheit

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Dez 2017 - 07:04

IGeL-Angebote sind in vielen Arztpraxen ein fester Bestandteil des Leistungsangebots. Eine Auswertung von Praxisanalysen zeigt, dass das hiermit verbundene Management in vielen Fällen mehr als unprofessionell ist.

Ärzte sehen IGeL als positive Erweiterung

Die Ärzte Zeitung berichtet in ihrer Ausgabe vom 10.11.2017 über die Resultate einer Befragung von Ärzten zu IGeL. Neben dem wirtschaftlichen Aspekt setzen die Befragten diese Leistungen zur Erhöhung der Versorgungsqualität, zur Komplettierung des Leistungsangebots und für Patienten mit erhöhten medizinischen Betreuungs-Ansprüchen ein.

Ein Angebot mit gravierenden handwerklichen Fehlern

Betrachtet man IGeL-Angebote von Arztpraxen unabhängig von der Diskussion über ihre Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit allein unter betriebswirtschaftlichen Aspekten, zeigt sich auf der Basis einer Sonderauswertung von Valetudo Check-up©-Praxisanalysen, dass sie zum großen Teil unter unprofessionellen Bedingungen eingesetzt werden:

- lediglich knapp 10% der IGeL-anbietenden Praxisinhaber haben ihr Angebot finanziell kalkuliert,
- eine genaue Markt- und Patientenstruktur-Analyse wurde nur von knapp 15% der Ärzte durchgeführt,
- weniger als 20% der Praxisteams haben sich systematisch auf die Umsetzung ihrer Angebote vorbereitet.

Patientenbefragungen als Optimierungs- und Marketing-Instrument

Das wohl eklatanteste Defizit ist jedoch die fehlende Untersuchung der Patientenzufriedenheit mit dem IGeL-Angebot. Professionell in Form eines Monitorings eingesetzt bieten derartige Analysen nicht nur die Möglichkeit, Angebot und Umsetzung der Leistungen Best Practice-bezogen auszurichten und beispielsweise die Empfehlungsbereitschaft positiv zu beeinflussen, sondern auch, die Sorgfalt und Qualität der eigenen Arbeit zu dokumentieren. Die wenigen Praxisteams, die bereits IGeL-Befragungen durchgeführt haben, wissen die Interaktion zwischen den Informationsmedien, die im Wartezimmer ausliegen und einem Zertifikat zur Bewertung ihrer Igel-Arbeit zu schätzen.

Wie eine professionelle IGeL-Patientenbefragung aussieht

Praxisteams, die sich entschliessen, ihre IGeL-Arbeit auf ein solides, patientenzentriertes Fundament zu stellen, müssen bei der Entwicklung ihrer Befragung lediglich 5 Aspekte beachten:

Weiterlesen: <http://ow.ly/IPiS30gWciT> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:07): <http://medkom24.eu/node/22819>



Links:

[1] <http://ow.ly/IPiS30gWciT>