



## Strategisches Patientenzufriedenheits-Management: Mit der Patient Experience Balance zur Best Practice-Ausrichtung

Von IFABS

Erstellt am 18 Dez 2017 - 07:14

Im Rahmen der strategischen Entwicklung von Arztpraxen besitzen die Ergebnisse von Patientenbefragungen eine zentrale Bedeutung. Doch die meisten in Arztpraxen durchgeführten Analysen liefern falsche Resultate. Eine Untersuchung der Patient Experience schafft Abhilfe.

Einfach, aber irreführend

Der größte Teil der in Praxisbetrieben durchgeführten Befragungen basieren auf der Schulnoten-Skalierung. Ihr Vorteil ist die hohe Bekanntheit und Akzeptanz unter den Patienten sowie die einfache und schnelle Auswertbarkeit. Dem stehen aber eine nur gering differenzierende Aussagekraft und vor allem die mangelnde Eignung zu einer adäquaten Abbildung der Zufriedenheits-Realität gegenüber. Das zeigt ein Vergleich von Schulnoten-basierten Befragungen mit Valetudo Check-up©-Untersuchungen. Das „klassische“ Verfahren war nicht in der Lage, die tatsächlichen Stärken und Schwächen der Praxisarbeit adäquat zu identifizieren und führte zu deutlichen Fehlaussagen. Das Titelbild dieses Beitrags zeigt ein Beispiel: die untersuchte internistische Praxis erhielt von den befragten Patienten eine Zufriedenheits-Note von 2,4, ein Wert, mit dem die meisten Praxisinhaber äußerst zufrieden sind, die Patient Experience Bilanzierung führt jedoch zu einem ganz anderen Resultat, das in seiner Tragweite durch die Note nicht widerspiegelt wird.

Schlechte Noten für Schulnoten

Schulnoten liefern als Bewertungsmaßstäbe erfahrungsgemäß zu positive Ergebnisse, selbst bei schlechten Ergebnissen. Geprägt durch die eigenen Erfahrungen mit Noten vergeben Patienten bei Unzufriedenheit zwar tendenziell negativere Beurteilungen, scheuen aber davor zurück, die schlechte Performance auch realitätsgerecht in einen entsprechenden Wert zu fassen. Ein zweiter Aspekt ist der fehlende Einblick in die Anforderungen der Praxisbesucher, denn nicht alle Leistungsmerkmale haben die gleiche Bedeutung und Wichtigkeit. Erst die ergänzende Betrachtung dieser Größe ermöglicht es, Handlungsbedarf-Prioritäten zu bilden, indem zwischen Kern- und Rand-Stärken bzw. -Schwächen unterschieden wird.

Strategische Zufriedenheits-Entwicklung beginnt mit der PCQS-Bestimmung

Weiterlesen: <http://ow.ly/9clN30hhMhZ> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:07): <http://medkom24.eu/node/22866>

Links:



[1] <http://ow.ly/9clN30hhMhZ>