



## Trendscouting Patientenzufriedenheit: Bei Arztpraxen ist zukünftig Professionalität gefragt

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Jul 2015 - 06:18

Systematische Entwicklungsforschung

Das Projekt „CQS-Dashboard“ (Customer Care Quality Score) ist darauf ausgerichtet, die Entwicklung von Kundenorientierung und -zufriedenheit in den verschiedenen Bereichen der Gesundheitswirtschaft regelmäßig zu untersuchen, um so handlungsrelevante Veränderungen und Trends zu identifizieren.

Professionalität als Bewertungskriterium?

Eine solche Veränderung konkretisiert sich gegenwärtig im Bereich von Arztpraxen. Hier findet sich in Patientenbefragungen immer häufiger der Begriff „professionell“, einmal in Zusammenhang mit der Beschreibung von Praxis-Stärken („Professionelle Betreuung“, „Kompetenz und Professionalität“, „Mitarbeiterinnen arbeiten effizient und professionell“), aber auch bei der Skizzierung von Schwächen („Unprofessionelle Organisation“).

Die Gesamtleistung zählt?

Der Begriff kennzeichnet den Beginn einer Neuausrichtung der Qualitätsdefinition für die Arbeit von Arztpraxis aus Patientensicht. Standen früher der Arzt und seine Fähigkeiten im Vordergrund, hat inzwischen der Rahmen seiner Leistungserbringung auch an Bedeutung gewonnen, Arztpraxen werden zunehmend ganzheitlich gesehen: ist ein Team in der Lage, alle Abläufe patientengerecht zu gestalten, harmonisieren die notwendigen Untersuchungs- und Behandlungsschritte reibungslos, stimmt die Praxisatmosphäre etc.?

Patienten setzen neue Standards?

Die Verwendung des Begriffs „Professionalität“ zeigt, dass Patienten eigene Maßstäbe und Standards für die Beurteilung der Leistungen von Praxisbetrieben entwickeln. Für einen Arzt reicht es zukünftig nicht mehr aus, medizinisch kompetent zu sein, er muss – von der Praxispräsentation über den Erstkontakt bis zur Dauerbetreuung eine professionelle Gesamtleistung bieten.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/07/03/trendscouting-patientenzufri...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:53):** <http://medkom24.eu/node/20475>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/07/03/trendscouting-patientenzufriedenheit-bei-arztpraxen-ist-zukunftig-professionalitat-gefragt/>