



## Die sieben Kennzeichen von Best Practice-ausgerichteten Patientenbefragungen in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Nov 2015 - 07:33

Multifunktionales Werkzeug statt Pflichtdokumentation?

Vergleicht man die Arbeitsprinzipien überdurchschnittlich erfolgreicher Arztpraxen mit denen anderer Praxisbetriebe, so fällt auf, dass die hier agierenden Praxisinhaber u. a. auch darauf achten, ihre Patienten systematisch, kontinuierlich und professionell nach deren Anforderungen und Zufriedenheit zu befragen. Was für die meisten Ärzte und ihre Medizinischen Fachangestellten den Charakter einer lästigen Dokumentations-Pflicht hat, ist für sie ein Controlling- und Entwicklungsinstrument, ein Frühindikator sowie ein Ideen-Generator.

Sieben Aspekte trennen Professionalität von Zwangsmaßnahmen

Professionelle Befragungskonzepte sind durch folgende Hauptmerkmale gekennzeichnet:?

- (1) Statt der üblichen eindimensionalen Schulnoten-Abfrage werden Anforderungen und Zufriedenheit parallel erfragt. Der sich hieraus ergebende Patient Care Quality Score (PCQS) führt zu realitätsbezogenen Angaben, die als Ausgangspunkt für Verbesserungen verwendet werden können und ermöglicht, die erkannten Ansatzpunkte nach ihrer Dringlichkeit zu systematisieren. Aus eindimensionalen Noten-Skalierungen resultieren hingegen nur unpräzisen und eingeschränkt verwendbaren Aussagen.
- (2) In professionellen Befragungen wird auch die Weiterempfehlungsbereitschaft bestimmt, denn erst diese Kennziffer gibt Aufschluss über die entscheidende Handlungsrelevanz, die aus der Zufriedenheit resultiert.
- (3) Unabdingbar ist für die Ärzte die Einbindung offener Fragen. Neben einem Tiefen-Einblick in die Patientenbeurteilungen besteht hierdurch auch die Möglichkeit der Durchführung von Satisfactoriness-Analysen.
- (4) Die Untersuchungs-Merkmale ermitteln neben der Bestands- auch die Prozesszufriedenheit.
- (5) Ebenso erfolgt eine Differenzierung der Auswertungen nach Patienten-Zielgruppen oder behandelnden Ärzten bzw. beidem kombiniert. Auch verschiedene Personalbesetzungen zu unterschiedlichen Tageszeiten sind ein Analyse-Thema.
- (6) Darüber hinaus werden perspektivisch Zukunftsthemen einbezogen oder prospektiv die Relevanz von Veränderungen, z. B. der Wunsch nach einer Online-Sprechstunde, geprüft.
- (7) Besonders für Praxen, die im Wettbewerb stehen, ist ein Benchmarking ihrer Resultate mit Referenzbetrieben unerlässlich, da der u. U. notwendige Veränderungsbedarf erst aus dem Vergleich mit dem etablierten Fachgruppen- und Best Practice-Standard ersichtlich wird.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/11/03/die-sieben-kennzeichen-von-b...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:35):** <http://www.medkom24.eu/node/20815>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/11/03/die-sieben-kennzeichen-von-best-practice-ausgerichteten-patientenbefragungen-in-arztpraxen/>