



## **Kostenloser Valetudo Check-up© „Patientenzufriedenheit Praxisorganisation“: Die zwei Interpretationen des Termin-Begriffs**

Von *IFABS*

Erstellt am 13 Apr 2018 - 07:04

Worum es geht

Die Patienten-Anforderungen an die Organisationsqualität haben sich im Zeitablauf zu einem zentralen Auswahlkriterium und zu einem entscheidenden Bewertungsmaßstab für Arztpraxen entwickelt. Doch kaum ein Praxisinhaber hat bislang detailliert die Zufriedenheit seiner Patienten mit den Abläufen in seinem Betrieb und ihren Wirkungen überprüft. Der Valetudo Check-up© „Patientenzufriedenheit Praxisorganisation“ bietet nun hierzu für einen beschränkten Zeitraum eine kostenlose Möglichkeit. Eines der Ergebnisse der Aktion: es existieren zwei Sichtweisen, was unter einem Termin zu verstehen ist.

Für Patienten sind Termine Leistungsversprechen

„...warum bestellen Sie mich zu einem festen Zeitpunkt, wenn ich dann doch eine halbe Stunde warten muss...“

„...Ihre Pünktlichkeit sollte verbessert werden. Wenn ich um 9:15 Uhr kommen soll, richte ich mich als Berufstätiger darauf ein und möchte nicht erst um 10:00 Uhr zum Arzt...“

„...trotz Termin sitze ich immer noch bis zu vierzig Minuten im Warteraum, aber wenn ich einmal fünf Minuten zu spät komme, werde ich gleich angemacht...“

Diese drei Patienten-Bemerkungen aus den Fragebögen repräsentieren die Grundeinstellung, die Praxisbesucher zu Terminen und ihrer Einhaltung haben: für sie sind Termine ein fixes Leistungsversprechen im Hinblick auf den Zeitpunkt, zu dem die Konsultation oder Behandlung zzgl. weniger Minuten beginnen wird.

Weiterlesen: <http://ow.ly/3pWX30jt9ch> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:19):** <http://www.medkom24.eu/node/23127>

**Links:**

[1] <http://ow.ly/3pWX30jt9ch>