



Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis: Selbsttäuschung durch falsche Befragungs-Konzepte

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Mär 2017 - 07:21

Schnell, einfach und unaufwendig: Praxisteams bevorzugen Patientenbefragungen, in denen alle Leistungsbereiche der Praxisarbeit bewertet werden. Doch mit ihrer Hilfe ist nur ein Teil der Wahrheit ermittelbar.

Schnell umgesetzt, wenig analysiert

Um in Arztpraxen eine maximal patientenzentrierte Betreuung anbieten zu können, ist die Durchführung von Zufriedenheitsanalysen unerlässlich. Um schnell und unaufwendig zu Resultaten zu gelangen, verwenden die meisten Praxisteams hierfür Untersuchungskonzepte, mit denen alle Bereiche der Praxistätigkeit überprüft werden. Eine aktuelle Exploration zeigt jedoch, dass derartige generalisierte Befragungsansätze nicht geeignet sind, Defizite detailliert aufzudecken. Nur themenspezifisch angelegte Befragungen können diese Zielsetzungen erfüllen.

Generalisierte und themenspezifische Befragungen im Vergleich

In einer Exploration, an der 118 Allgemeinarzt-Praxen teilnahmen, wurden im Wechsel wurden ein Fragebogen eingesetzt, mit dem die Praxisbesucher alle Bereiche der Praxistätigkeit bewerteten und zwei weitere, die sich ausschließlich auf organisatorische und kommunikative Details konzentrierten. Im Durchschnitts-Ergebnis aller beteiligten Praxen standen sich dann eine in Schulnoten-Form gemessene Gesamtzufriedenheit von 2,9 einerseits und eine Zufriedenheit mit der Organisation von 4,3 bzw. mit der Kommunikation von 4,1 gegenüber. In der General-Betrachtung wurde damit die Unzufriedenheit mit den organisatorischen bzw. kommunikativen Aspekten durch die Zufriedenheit mit anderen Praxis-Leistungsmerkmalen überkompensiert.

Themenspezifisch zu den wirklichen Defiziten

Doch dieses Resultat verdeckt tatsächlich existierende Defizite. Ein Vergleich der Zufriedenheitsbefragungs-Werte in den beiden Teilbereichen mit den jeweiligen Anforderungen (Zweidimensionale Befragung) erbrachte, dass bezüglich der Abläufe gerade einmal 58,3% Prozent der Wünsche erfüllt werden, hinsichtlich des kommunikativen Austausches sind es 51,3% Prozent.

Orientierung vs. Optimierung

Generalisierte Befragungen sind damit geeignet, sich einen schnellen Überblick zu verschaffen und bieten die Möglichkeit einer groben Orientierung. Für eine detaillierte Defizitanalyse sind sie jedoch nicht geeignet, hierfür werden themenspezifische Untersuchungen benötigt.

Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema

Der Open Content Questionnaire© (OCQ): Themenspezifische Fragebögen im Handumdrehen erstellen. Zur Leistungsübersicht: <http://bit.ly/2bSJ35b> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:08): <http://www.medkom24.eu/node/22217>

Links:

[1] <http://bit.ly/2bSJ35b>