



Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis: Ungenügende Schulnoten

Von IFABS

Erstellt am 17 Sep 2015 - 06:06

Nr. 1 bei der Anwendung?

Die Schulnote steht nach wie vor bei den Skalen, die zur Bestimmung der Patientenzufriedenheit verwendet werden, an erster Stelle. Für ihren Einsatz sprechen eine breite Bekanntheit sowie eine leichte Anwend- und Auswertbarkeit.

Das Problem der Schulnoten-Skalierung

So sehr das Noten-Konzept einleuchtet, so gering ist jedoch seine Fähigkeit, die Zufriedenheit der Patienten realistisch und für ein untersuchendes Praxisteam handlungsorientiert zu beschreiben. Alle Merkmale mit gleichen guten / schlechten Notenbewertungen haben in der Auswertung die gleiche positive / negative Auswirkung und müssen gleich schnell und intensiv gefördert / beseitigt werden. Eine realistische und Prioritäten-orientierte Analyse ist deshalb nur mit Kennziffern wie z. B. dem Patient Care Quality Score (PCQS) möglich, der die Zufriedenheit mit den Untersuchungs-Items in einen Kontext zu deren Bedeutung für die Patienten setzt. Aus diesem Verhältnis lassen sich Kern-Stärken und -Schwächen mit hoher Bewahrungs- / Beseitigungs-Dringlichkeit von Null-Stärken bzw. -Schwächen unterscheiden, die nur eine geringe Priorität besitzen.

Beispiel Neurologen / Fachärzte für Nervenheilkunde

In Patientenbefragungen, die beide Konzepte – Schulnoten und PCQS – umfassten, wurde beispielsweise für die Zielgruppe „Neurologen / Fachärzte für Nervenheilkunde“ ein durchschnittlicher Schulnotenwert von 2,1 ermittelt. Diese Beurteilung suggeriert, dass die Patientenzufriedenheit in der Gesamtbetrachtung gut ausgebildet ist und für die Praxisteams im Grunde kein Handlungsbedarf besteht. Der parallel ermittelte durchschnittliche PCQS beträgt jedoch 48,6% (Maximum: 100%) und besagt, dass 51,4% der Patientenwünsche nicht oder nicht im gewünschten Umfang erfüllt werden.

?Transparenz wirkt zu positiv

Das auch für andere Fachgruppen reproduzierbare Beispiel zeigt, wie sich die Transparenz des Schulnotensystems die reale Einstellung verzerrt, denn die Patienten wissen, welche Wirkungen schlechte Benotungen haben und möchten „ihre“ Praxisteams – selbst bei Verärgerung – nicht kränken. Deshalb führen Schulnoten-Bewertungen zu einem deutlich positiveren Zufriedenheits-Bild („Weichzeichner-Effekt“) der Realität. Das PCQS-Konzept ist hingegen für die meisten Praxisbesucher zwar in der Anwendung verständlich, aber in seiner Auswertung intransparent, so dass realistische Resultate entstehen.

Warum Ärzte Noten lieben

Ein Grund für die hohe Nutzungsrate von Notenskalen findet sich in der Einstellung von niedergelassenen Ärzten zu Patientenbefragungen. Sie sind für die meisten eine QM-bedingte Pflicht, ihre Ergebnisse werden abgeheftet und kaum für eine systematische Praxisentwicklung verwendet. Noten sind hierbei die einfachsten Dokumentations-Parameter, deren Einsatz den Aufwand minimiert. Wechselt ein Arzt von Noten auf PCQS-ähnliche Prinzipien, ist damit mehr als ein Methoden-Änderung, denn es erfolgt der Übergang von einer indifferenten, pro forma-orientierten zu einer selbstkritische Grundhaltung

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/09/17/patientenzufriedenheit-in-de...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:28): <http://www.medkom24.eu/node/20648>



Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis: Ungenügende Schulnoten

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://www.medkom24.eu>)

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/09/17/patientenzufriedenheit-in-der-arztpraxis-ungenuegende-schulnoten/>