



Patientenzufriedenheits-Management in Arztpraxen: Ohne Ziele kein Erfolg

Von IFABS

Erstellt am 27 Mär 2015 - 06:48

Das Problem systematischer Zufriedenheitsentwicklung?

Die Patientenzufriedenheit ist ein zentraler Gestaltungsparameter der Arbeit von Praxisteams. Ihr Ausmaß bestimmt die Intensität der Bindung von Stammpatienten, die Möglichkeiten der Gewinnung neuer Patienten und damit den Praxiserfolg. Viele Praxen haben jedoch Probleme, ihr Anliegen der Patientenorientierung zu operationalisieren, systematisch zu entwickeln und zu überwachen, da ihnen konkrete Messgrößen fehlen, um die Zufriedenheits-Situation und die Auswirkungen ihrer Tätigkeiten zu bestimmen bzw. zu steuern.

?Zielbildung mit dem CQS?

Der einfachste, schnellste und für den Arbeitsrahmen in Arztpraxen umaufwändigste Weg ist die Etablierung und Verfolgung von Patientenzufriedenheits-Zielen auf der Basis des Customer Care Quality Scores (CQS). Der Wert wird aus der durch die Praxisarbeit erzielten Zufriedenheit der Praxisbesucher in Relation zu ihren Anforderungen bestimmt. Sein besonderer Wert liegt nicht nur in seiner pragmatischen Handhabung, sondern vor allem in der realistischen Abbildung der Zufriedenheitsrealität und in der Verständlichkeit für alle Praxismitarbeiter, ein wichtiger motivatorischer Aspekt.

Ein Fallbeispiel

In einer dermatologischen Praxis wurde in einer Initialbefragung ein CQS-Wert von 41,4% gemessen. Eine Verbesserung der von den Patienten beanstandeten Diskretion und eine Optimierung des Wartekomforts sollten den CQS über die 50%-Grenze entwickeln. Die Folgemessung ergab einen Score von 48,7%, das Ziel wurde knapp verfehlt. Im nächsten Optimierungsschritt ging es darum, durch organisatorische Veränderungen die Wartezeiten deutlich zu verkürzen. Hierdurch sollte der CQS auf das 60%-Niveau gehoben werden, ein Ansatz, der mit einer Einschätzung der Betreuungsqualität in Höhe von 62,6% belohnt wurde. Eine weitere Follow-up-Untersuchung zeigte jedoch, dass der CQS wieder auf 57,9% abgesunken war. Der Grund: die eingeleiteten Routinen wurden schleichend durch einen Rückfall in alte Verhaltensweisen aufgelöst, die anfängliche organisatorische Disziplin ließ nach. Die Beseitigung dieses Defizits, verbunden mit einer gleichzeitigen Neuausrichtung der Patientenkommunikation, führte in der Folge zu einer weiteren CQS-Steigerung auf 71,3%.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/27/patientenzufriedenheits-mana...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:00): <http://www.medkom24.eu/node/20107>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/27/patientenzufriedenheits-management-in-arztpraxen-ohne-ziele-kein-erfolg/>