



Strategische Praxismanagement-Forschung: Wie realitätsnah Praxisteams ihre Leistungsqualität einschätzen

Von *IFABS*

Erstellt am 7 Aug 2018 - 06:43

Worum es geht

Je besser Praxisteams in der Lage sind, die Anforderungen und Zufriedenheit ihrer Patienten einzuschätzen, desto besser können sie ihr Versorgungs- und Betreuungs-Angebot ausrichten. Eine Exploration zeigt, dass Praxisteams trotz täglichem Kontakt mit den Praxisbesuchern ihre Leistungsqualität vollkommen falsch bewerten.

Warum werden Defizite der Praxisarbeit so selten beseitigt?

Zu kurze Arztgespräche, zu lange Wartezeiten, schlechte telefonische Erreichbarkeit: das sind nur drei Punkte, die Patienten in Zufriedenheitsbefragungen an den von ihnen besuchten Arztpraxen kritisieren. Doch Praxisteams ändern an diesen Zuständen nur selten etwas, selbst wenn sie die Fakten aus Befragungen kennen. Einer der Gründe hierfür ist eine deutliche Überschätzung der durch ihre Arbeit entstandene Betreuungsqualität.

Standardisierter Abgleich von PCQS und ePCQS

Im Rahmen der Valetudo Check-up©-Untersuchungen wird mit Hilfe der Patientenangaben der Patient Care Quality Score (PCQS) ermittelt. Er definiert die empfundene Betreuungsqualität aus dem prozentualen Verhältnis der durch die Arbeit der Praxisteams erreichten Patientenzufriedenheit zu den Anforderungen. Parallel werden Praxisinhaber und medizinische Fachangestellte nach ihrer Einschätzung gefragt, wie ausgeprägt sie ihrer Ansicht nach die Patientenanforderungen mit ihrem Arbeitseinsatz erfüllen (Estimated Patient Care Quality Score, ePCQS).

Ein eindeutiges Resultat

Eine repräsentative Auswertung von zufällig ausgewählten Checks zeigt ein erstaunliches Ergebnis: schätzen Praxisinhaber den Erfüllungsgrad im Mittel mit einem Wert von 83,2% ein und die MFA mit 73,2%, liegt die Realität im Durchschnitt lediglich bei 64,8%.

Weiterlesen: <http://ow.ly/narK30lipv7> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:05): <http://www.medkom24.eu/node/23364>

Links:

[1] <http://ow.ly/narK30lipv7>