



Strictly confidential: Patienten erfahren nur wenig über die Resultate von Zufriedenheitsbefragungen in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 8 Mai 2014 - 07:39

Von Patienten für die Praxis

Patienten-Zufriedenheitsbefragungen bieten Praxisteams eine Vielzahl von Vorteilen, vor allem die Beschreibungen konkreter Ansatzpunkte, um Praxisleistung und Patientenorientierung (weiter) zu verbessern. Aber was erfahren eigentlich Patienten über die Ergebnisse der Befragungen? Dieser Fragestellung untersuchte eine Spot-Exploration in 283 Allgemeinarzt-Praxen, die regelmäßig Patientenbefragungen durchführen.

Befragungen als interne Angelegenheit

Dabei ergab sich: lediglich in 78 Praxen (27,5%) werden die Patienten über die Resultate informiert, zu über 90% durch einen Aushang im Wartezimmer mit dem Hinweis auf die durchgeführte Untersuchung und unter Angabe der als Schulnote ermittelten Gesamtzufriedenheit. Als Hauptgrund, keine Veröffentlichung vorzunehmen, führen Praxisinhaber an, dass die Befragungen als Qualitätsmanagement-Instrument allein der internen Fehlersuche und -beseitigung dienen. Ergänzend bestehen starke Bedenken, negative Bewertungen aufzuführen, da diese sich imageschädigend auswirken könnten.

Befragungsergebnisse sind ein Marketinginstrument

Damit verschenken Ärzte jedoch eine hocheffektive Chance zur Unterstützung ihrer Maßnahmen zur Patientenbindung und -gewinnung, denn immer mehr Patienten interessieren sich für die Bewertung medizinischer Institutionen. Patientenbefragungen sind in diesem Zusammenhang nichts anderes als praxisinterne Bewertungsplattformen. Hier hat es der Praxisinhaber sogar selbst in der Hand, die Resultate zu kommentieren und in den richtigen Zusammenhang zu setzen. Die Patienten können sich zudem unmittelbar von der Richtigkeit der Angaben überzeugen, eine wichtige Voraussetzung für die Förderung der Weiterempfehlungsbereitschaft. Ein Ausweis negativer Aspekte unterstreicht die Glaubwürdigkeit der Resultate und entschärft sogar Unmut, da das Praxisteam mit der Publizierung signalisiert, dass es die Defizite erkannt hat und an einer Beseitigung arbeitet.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/08/strictly-confidential-patient...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:34): <http://www.medkom24.eu/node/19103>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/08/strictly-confidential-patienten-erfahren-nur-wenig-uber-die-resultate-von-zufriedenheitsbefragungen-in-arztpraxen/>