



# Ungenutzte Leistungs-Potenziale in Arztpraxen: Mit der Optimierung der Patient Experience auf Erfolgskurs

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Feb 2019 - 07:36

### Worum es geht

Bei der Auswertung von Patientenbefragungen zählt für Haus- und Fachärzte vor allem die Gesamtbewertung der Betreuungsqualität ihrer Patienten. Doch fast noch wichtiger ist die Patient Experience, d. h. die Verteilung der Scores über die einzelnen Praxis-Leistungsmerkmale.

### Bestimmung der Betreuungsqualität

Wird die Betreuungsqualität mit Hilfe des Patient Care Quality Scores (PCQS) bestimmt, der aus der Gegenüberstellung von Patienten-Anforderungen und Zufriedenheit resultiert, erhalten Praxis-Teams einen sehr guten Einblick in die Bewertung ihrer Arbeit. Vor allem der aus den Einzel-Werten aggregierte Gesamt-Score ist ein strategischer Leistungs-Indikator für die Praxis-Entwicklung. Zudem ermöglicht die Gegenüberstellung von Wünschen und empfundener Umsetzungs-Realität die Ableitung von Handlungs-Prioritäten für Verbesserungen (Kern- bzw. Rand-Stärken und -Schwächen).

### Analyse der Patient Experience

Doch auch ein guter Score kann mit Leistungs-Schwächen assoziiert sein. Deshalb ist es parallel immer notwendig, einen Blick auf die Verteilung der Einzel-Werte für die analysierten Leistungsmerkmale zu werfen. Ist ihre Verteilung durchgängig konsistent-positiv, korrespondiert dieses Bild mit einer harmonischen Erfahrung der Patienten in allen Leistungsbereichen. Ist sie hingegen inkonsistent und in Teilbereichen negativ (vgl. Titelbild), ist die Patient Experience zerrissen und die Gesamtbewertung ein Resultat der Kompensation negativer durch positive Erfahrungen. Auf Dauer verlieren Praxisbetriebe mit derartigen PCQS-Verläufen mehr Patienten als sie neu gewinnen.

### Einfach optimieren

Praxisinhaber, die neben den PCQ-Scores ihrer Praxis auch die Patient Experience und weitere Aspekte ihrer Betriebsführung untersuchen möchten, können hierfür den Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ nutzen. Die Analyse ermittelt mittels Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarking ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters durchschnittlich knapp 38 Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxisarbeit. Alle Informationen im Überblick: <https://wp.me/P1yzT0-69r> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:27):** <http://www.medkom24.eu/node/23778>

### Links:

[1] <https://wp.me/P1yzT0-69r>