



Unternehmensführung: Trendscouting der Patientenanforderungen mit Hilfe von Key Performance Indikatoren

Von *IFABS*

Erstellt am 19 Jul 2019 - 05:53

Worum es geht

Patientenbefragungen liefern Praxisteams nicht nur die Fakten für Stärken-Schwächen-Portfolios ihrer Tätigkeit, sondern können auch durch die Bildung von Key Performance Indikatoren (KPI) für die perspektivische Entwicklung der Leistungsqualität genutzt werden.

Patientenzufriedenheit im Wandel

Für die meisten Praxisteams ist die Durchführung von Patientenbefragungen eine lästige Pflicht, der man so selten wie nur möglich nachkommt, meist alle zwei Jahre. Doch in der heutigen Zeit ist diese Zeitspanne zwischen zwei Untersuchungen deutlich zu groß, denn die Anforderungen und die Zufriedenheit von Patienten mit der Arbeit von Haus- und Fachärzten verändert sich viel schneller. Ein Beispiel sind Begriffe wie „Service“, „Bedienung“ oder „Komfort“, die inzwischen die Freitext-Angaben in Befragungen zunehmend dominieren und vor wenigen Jahren noch kaum zu finden waren.

Mit Kennziffern die Dynamik des Wandels erfassen

Den sich graduell vollziehenden Wandel können Praxisinhaber für ihre Betriebe am besten in jährlichen Befragungs-Wiederholungen und unter Einsatz von Benchmarking-Key Performance Indikatoren (BKPI) realistisch abbilden. BKPIs sind Kenngrößen, die durch den Vergleich der Patientenzufriedenheits-Angaben mit objektiven und repräsentativen Messgrößen entstehen. Ein solcher Indikator ist beispielsweise der Patienten Care Quality Score (PCQS), der die Betreuungsqualität aus dem Verhältnis von erzielter Zufriedenheit und Patienten-Anforderungen bestimmt. Der PCQS lässt sich für die Praxis-Gesamtleitung ermitteln, aber auch für einzelne Leistungsmerkmale.

Beispiel „Ärztliche Zuwendung“

Ermittelt man die Scores kontinuierlich im Zeitablauf und vergleicht sie, lassen sich Veränderungen in den Anforderungen, aber auch der Zufriedenheit direkt ablesen und bei der eigenen Arbeit berücksichtigen. So betrug vor drei Jahren der PCQS für das Leistungsmerkmal „Zuwendung des Arztes“ in der Fachgruppe „Dermatologen“ 67,2% (Optimum: 100%). Der aktuelle Wert liegt hingegen bei 56,7%. Ursächlich ist hierfür jedoch kein verändertes Verhalten der Ärzte, sondern eine gestiegene Anforderungshaltung der Patienten bei gleichzeitig gesunkener Zufriedenheit.

Einfach optimieren.

Praxisinhabern, die die BKPI-Technik nutzen möchten, steht hierfür der Valetudo Check-up© „Patientenzufriedenheit Arztpraxis“ zur Verfügung. Die für Haus- und Fachärzte geeignete Untersuchung ermöglicht – ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters – mittels Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarking eine objektive Bestimmung der Patienten-Anforderungen und ihrer Zufriedenheit. Gleichzeitig ermittelt der Check-up die in der Praxis existierenden Verbesserungsmöglichkeiten der Patientenorientierung. Alle Informationen im Überblick: <https://bit.ly/2PdQtX> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am *31 Dez 2020 - 04:55*): <http://www.medkom24.eu/node/24160>

Links:

[1] <https://bit.ly/2PdjqTtX>