



Warum Praxisteams regelmäßig ihre Einträge in Bewertungsportalen kontrollieren sollten

Von *IFABS*

Erstellt am 24 Apr 2017 - 06:13

Quelle und weiterführende Informationen: <http://ow.ly/kAin30b6z58> [1]

Arzt-Bewertungsportale werden von Praxisteams eher skeptisch bis zurückhaltend betrachtet. Doch eine aktuelle Exploration zeigt die hohe Realitätsnähe der Angaben.

Das Netz als Informant zur Patientenzufriedenheit

Für Überraschung sorgte in einer Allgemeinarzt-Praxis die Anmerkung eines Patienten in der aktuell durchgeführten Zufriedenheitsbefragung, dass das Praxisteam sich doch diese Aktion schenken könne, wenn man einfach die Patientenkritik bei Jameda berücksichtigen würde. Und in der Tat fanden sich hier fast alle Aspekte, die Patienten auch in der Befragung als ärgerlich und verbesserungsbedürftig aufgeführt hatten.

Eine Exploration zur Realitätsnähe von Netz-Bewertungen

Dieses Resultat war Anlass dafür, mittels einer Exploration zu überprüfen, wie weit sich grundsätzlich die Patientenkommentare in Bewertungsportalen mit Praxisanalyse-Resultaten decken. Zu diesem Zweck wurde für einhundert zufällig ausgewählte Allgemeinarzt-Praxen, zu denen sowohl Valetudo Check-up ©-Untersuchungen als auch Bewertungen im beispielhaft verwendeten Jameda-Portal vorlagen, die Übereinstimmungsquoten der Kritikpunkte ermittelt.

Das Netz als Spiegel der Realität

Das Resultat setzte die Erkenntnis fort, die bereits vor einigen Jahren gewonnen werden konnte: die Übereinstimmungs-Quote lag in der Durchschnittsbetrachtung bei knapp 64%, d. h. zwei Drittel der aus der Patientensicht existierenden Optimierungsmöglichkeiten, über die die in die Untersuchung einbezogenen Praxen verfügten, hätten bereits aus den Netz-Portfolios abgelesen werden können. Eine Nachbefragung zur Nutzung dieser Quelle ergab, dass lediglich 11 Praxisteams sich regelmäßig über die Portal-Inhalte informieren, 18 gaben an, ab und an die Bewertungen einzusehen, die übrigen hatten sich noch nie aktiv mit der Sichtung ihrer Einträge beschäftigt.

Bessere Patientenorientierung durch ein konsequentes Portal-Monitoring

Natürlich können Internet-Bewertungen keine Patientenbefragungen ersetzen, doch in Anbetracht der hohen Übereinstimmungs-Quote besitzen sie eine verlässliche Indikatorfunktion für gravierende Mängel, deren Beseitigung Praxisteams bereits ein gutes Stück in Richtung Best Practice-Patientenorientierung bringt. Damit ist ein regelmäßiges Monitoring der Portal-Inhalte für eine qualitativ hochwertige Praxisführung obligatorisch, vor allem in Anbetracht der Möglichkeit, einen realitätsnahen, schnellen und zudem kostenfreien Einblick zu erhalten.

Weiterführende Informationen: <http://ow.ly/kAin30b6z58> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:01): <http://www.medkom24.eu/node/22277>

Links:

[1] <http://ow.ly/kAin30b6z58>