



## Zwischen zwei Welten: Patientenzufriedenheit in Arztpraxen mit rheumatologischem Schwerpunkt

Von IFABS

Erstellt am 24 Feb 2015 - 07:56

Gute Praxismanagement-Struktur?

Untersucht man mit Hilfe von Benchmarking-Praxisanalysen den „Gesundheitszustand“ des Praxismanagements von Arztpraxen mit rheumatologischem Schwerpunkt, d. h. die eingesetzten Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen der Praxisführung in Relation zum Best Practice-Standard, liegt der hieraus resultierende Praxismanagement-Gesundheitsindikator (PGI) für diese Fachgruppe bei durchschnittlich 68,4% (Optimum: 100%). In der PGI-Klassifikation indiziert dieser Wert die Klassifikation „Bagatell-Erkrankung des Praxismanagements“, d. h. ein überdurchschnittlich ausgeprägtes, bis auf kleine Ausnahmen gesundes Praxismanagement. Das Leistungspotenzial ist bereits sehr weitreichend ausgeschöpft, allerdings existieren auch noch Verbesserungsmöglichkeiten.

Schlechter Output

Der zugehörige Output, als PCQS gemessen (Patient Care Quality Score, das Verhältnis von erreichter Patientenzufriedenheit zu den Anforderungen) erreicht jedoch nur ein Niveau von 54,7% (Optimum: 100%). Dieser Score charakterisiert eine grenzwertige Betreuungsqualität. In dieser Konstellation bezieht sich die Unzufriedenheit der Patienten auf eine Vielzahl verschiedener Aspekte. Werden keine Veränderungen vorgenommen, entwickelt sich eine Negativ-Spirale, die zu einem weiter sinkenden PCQS führen kann.

Zwei Zufriedenheits-Welten?

Untersucht man die Ursache für diesen geringen Output-Wert, fällt auf, dass sich die Patientenzufriedenheit in zwei Extrem-Bereichen liegt, ein Mittelfeld existiert so gut wie nicht. Die zufriedenen Patienten favorisieren vor allem die hohe Kompetenz der Ärzte, die sie als einfühlsam und verständnisvoll empfinden, die sich Zeit für sie nehmen und bei denen man sich gut aufgehoben fühlt. Kritiker beschreiben lange Wartezeiten in der Praxis und auf einen Termin, Massenabfertigung, kurze Arztkontakte, keine oder nur kurze Information zu Erkrankungen und Therapien sowie ausbleibende Informationen der Hausärzte. Hinzu kommen Klagen über unfreundliche Medizinische Fachangestellte. Da die Patientenunzufriedenheit in ihrer Stärke die weniger extrem ausgeprägte Zufriedenheit überkompensiert, resultiert hieraus in der Gesamtbetrachtung eine tendenziell geringer PCQS.

Weiterführende Informationen zu den Inhalten dieses Blogs bieten die E-Books der QuickGuide-Publikations-Serien „10-Minuten-Briefings“ und „5-Minuten-Facts&Figures aus der Gesundheitswirtschaft“?

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/24/zwischen-zwei-welten-patient..> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:00):** <http://www.medkom24.eu/node/20002>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/24/zwischen-zwei-welten-patientenzufriedenheit-in-arztpraxen-mit-rheumatologischem-schwerpunkt/>