



Drunter und drüber: Praxisteams liegen bei der Bestimmung der Patientenzufriedenheit oft falsch

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Jan 2015 - 08:42

Mismatches durch Fehleinschätzung

Eine wesentliche Fehlerquelle der Interaktionen zwischen Praxisteams und ihren Patienten sind Mismatches bei der Beurteilung von Anforderungen und Zufriedenheit. Sowohl Über- als auch Unterschätzungen führen zu falschen Verhaltensweisen und zu einem inadäquaten Ressourceneinsatz, was insgesamt in eine Patientenorientierung mündet, deren Realitätsbezug nicht so ausgeprägt ist, wie er sein könnte und sollte.

Praxisanalysen zeigen Defizite?

Eine Auswertung der bislang durchgeführten Valetudo Check-up-Analysen in Arztpraxen zeigt, dass Praxisinhaber die Anforderungen ihrer Patienten im Durchschnitt um 32% unter- und die Zufriedenheit um 38% überschätzen. Bei den Medizinischen Fachangestellten belaufen sich die Werte auf eine 28%ige Unterschätzung der Wünsche sowie auf eine 31%ige Überschätzung der erzielten Zufriedenheit.

Falsches Bild der Betreuungsqualität

Hauptgrund für diese Fehleinschätzungen ist die fehlende oder methodisch falsch angelegte Analyse der Betreuungsqualität. Der Indikator Nr. 1 für Unzufriedenheit ist aus Arztsicht nach wie vor die Patientenbeschwerde, doch nur die wenigsten Unzufriedenen melden sich und ziehen die Konsequenzen, z. B. einen Praxiswechsel, ohne entsprechende Ankündigung. Werden Patientenbefragungen durchgeführt, erfolgen sie in der Regel eindimensional, d. h. es wird nur die Zufriedenheit erfragt und kein Bezug zu den Anforderungen hergestellt.

Quelle: <http://ow.ly/3vGI7E> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 25 Jun 2019 - 20:10): <https://www.medcom24.de/node/19853>

Links:

[1] <http://ow.ly/3vGI7E>