



# Ungenutzte Leistungs-Potenziale in Haus- und Facharztpraxen: Wie man erfolgreich Mismatches vermeidet

Von *IFABS*

Erstellt am 13 Apr 2019 - 07:26

### Worum es geht

Je besser Praxisteams in der Lage sind, die Anforderungen und Zufriedenheit ihrer Patienten einzuschätzen, desto besser können sie ihr Versorgungs- und Betreuungs-Angebot ausrichten. Die Realität zeigt, dass im Matchment zwischen Eigen- und Fremdbild ein zentraler Ansatzpunkt für Optimierungen liegt.

### Befragungsergebnisse ohne interne Resonanz

Analysiert man die Veränderungen, die in Haus- und Facharztpraxen aufgrund der Resultate von Patientenbefragungen initiiert werden, erhält man ein sehr durchwachsendes Bild. In einem kleineren Anteil der Betriebe werden die Patientenanstrengungen akribisch registriert und fließen in konkrete Maßnahmen ein. Bei anderen geschieht nichts, auch die Folgeuntersuchungen zeigen wieder die alten Defizite.

### Das Eigenbild verdrängt die Handlungsnotwendigkeit

Ein Grund hierfür ist, dass die Resultate von vielen Ärzten und Medizinischen Fachangestellten nicht neutral-objektiv, sondern mit einem subjektiv-filternden Eigenbild wahrgenommen werden. In diesem Kontext stellen die Befragungsergebnisse für sie eine statistische Momentaufnahme dar, die zwar zur Kenntnis genommen, aber nicht verinnerlicht wird, da die Eigensicht ein anderes Bild zeichnet. Je intensiver beim Einzelnen derartige Eigen- / Fremdbild-Mismatches ausgeprägt und je weiter sie innerhalb eines Teams verbreitet sind, desto geringer ist die Veränderungsbereitschaft und desto mehr Ressourcen und Aktivitäten werden durch Über- und Unterschätzungen dauerhaft falsch eingesetzt.

### Ein eindeutiges Resultat

Im Mittel schätzen Praxisinhaber die Betreuungsqualität ihrer Betriebe mit einem Wert von 83,2% ein (ePCQS: Estimated Patient Care Quality Score, das geschätzte Verhältnis aus Patienten-Zufriedenheit und Anforderungen) Erfüllungsgrad der Patientenanforderungen im Mittel mit einem Wert von 83,2% ein, MFA gehen von einem Wert von 71,8% aus. Die Patienten-Bewertungen (PCQS) liegen im Durchschnitt lediglich bei 58,6%.

### Einfach optimieren mit einem Abgleich von PCQS und ePCQS

Der Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ bestimmt beide Größen, PCQS sowie ePCQS und stellt bei Diskrepanzen Ansatzpunkte für Verbesserungen bereit. Darüber hinaus ermittelt diese gleichermaßen für Haus- und Fachärzte geeignete Praxisanalyse mit Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarking – ganz ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters – durchschnittlich knapp 40 weitere Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxisarbeit. Alle Informationen im Überblick: <https://bit.ly/2G9r2A4> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 20 Jul 2019 - 08:14):** <https://medcom24.de/node/23931>

### Links:



[1] <https://bit.ly/2G9r2A4>