

Praxis-Monitoring

# Auf direktem Weg zur Patientenbindung

Neue Werkzeuge zur standardisierten Kundenzufriedenheitsmessung und Impfstaterfassung

Die Erwartungshaltung vieler Patienten hat sich in den vergangenen Jahren grundlegend geändert. Sie sehen sich als Kunden medizinischer Leistungen und erwarten Gesundheitsversorgung in höchster Qualität und mit bestem Service. Entspricht der Arzt diesen Erwartungen, sind die Patienten zufriedener, halten sich konsequenter an die vereinbarten Empfehlungen und weisen die besseren Behandlungsergebnisse auf. Folglich müssen niedergelassene Ärzte mehr denn je ihr Angebot an den Wünschen und Bedürfnissen des Patienten ausrichten und das Ergebnis, die Patientenzufriedenheit, stets kritisch hinterfragen. Die vom Patienten wahrgenommene Qualität, die daraus resultierende Zufriedenheit und Praxistreue entwickeln sich zu einem entscheidenden Kriterium für den langfristigen Erfolg einer Praxis.

Arztpraxen sind darüber hinaus dazu aufgefordert, ein internes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Pati-

entenorientierung und -zufriedenheit sind hierbei von zentraler Bedeutung. Schließlich eignet sich die Erfassung der Patientenzufriedenheit in hervorragender Weise als Arbeitsgrundlage, um Maßnahmen des Qualitätsmanagements (QM) einzuleiten, das heißt vorhandene Stärken aus- und Schwächen abzubauen. Jährliche Folgeerhebungen können zudem den Erfolg der eingeleiteten Maßnahmen belegen und eventuell neu aufgetretene Schwächen frühzeitig offenbaren. So kann die Qualität beständig optimiert werden. Auch die Herausgeber standardisierter QM-Systeme (wie etwa EFQM, KTQ) haben die Bedeutung der Zufriedenheitsmes-

sung als Instrument zur Qualitätssteuerung erkannt und berücksichtigen entsprechende Erhebungen in Form von Qualitätspunkten.

Vor diesem Hintergrund hat das Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing Prof. Dr. Theis GmbH (Inkam) das Projekt „Praxis-Monitoring“ gestartet. Es umfasst ein Dienstleistungspaket für Arztpraxen, mit dem diese kontinuierlich an der Erhaltung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit und ihrer Serviceleistungen arbeiten können. Das Paket besteht aus zwei integrierten Komponenten: dem „Praximeter“ und dem „Vaccimeter“.

## Praximeter

Der „Praximeter“ ist eine standardisierte Patientenzufriedenheitsanalyse, die in jährlichem Abstand in den Arztpraxen durchgeführt wird und den Ärzten aufgrund eines bundesweiten Benchmarkings (Patienten-Zufriedenheits-Index) zeigt, wie sie ihre Praxis kontinuierlich verbessern und den Bedürfnissen der Patienten besser



## Kosten

- Praximeter-Basic (einschließlich Auswertung von 100 Fragebögen): 395 Euro
- Vaccimeter-Basic: 195 Euro
- Praxis-Monitoring 100+ (Praximeter und Vaccimeter in Kombination, Auswertung von 100 Fragebögen): 420 Euro
- Praxis-Monitoring 200+ (wie oben, jedoch Auswertung von 200 Fragebögen): 620 Euro
- Praxis-Monitoring 300+ (wie oben, jedoch Auswertung von 300 Fragebögen): 720 Euro

Detaillierte Preisinformationen unter: [www.inkam.biz](http://www.inkam.biz)

**Patientenumfrage für mehr Zufriedenheit**

**Auf Ihre Meinung kommt es an!**

Liebe Patientin, lieber Patient

Wir haben unseren Tag geopfert, unsere Praxis nicht mehr auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse abzustimmen. Für diesen Grund bitten wir Sie, diesen Fragebogen über unsere Praxis auszufüllen. Die Ergebnisse helfen uns, was wir verbessern können.

Die Beantwortung der Fragen nimmt nur wenige Minuten in Anspruch. Sollten Sie die ausgefüllten Fragebogen anlässlich der nächsten Konsultation im Wartezimmer durch die Hände der Betreuungskräfte von der Handlungsebene zum nächstbestmöglichen Zeitpunkt für den Qualitätsmanagement-Analyse und -Beratung Prof. Dr. Hans-Gert B. zu uns schicken, so ist sicherzustellen, dass Ihre Angaben absolut anonym behandelt werden.

Demnach bitten Sie die folgenden Fragen bitte auf der linken Seite mit den Werten von 1 = "stark einverstanden" bis 5 = "stark nicht einverstanden" und "KA" = "keine Angabe" zu beantworten. Sollten Sie etwas über Frage nicht beantworten können, bitten wir Sie bitte "KA" (Keine Angabe) an zu setzen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr Praxis-Team

**1. Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit unserer Praxis?**

	1	2	3	4	5	KA
Offenheit gegenüber Beschwerden	11	11	11	11	11	11
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	0	0	0	0	0	0
Erreichbarkeit bei unserer Praxis	11	11	11	11	11	11
Telefonische Erreichbarkeit	11	11	11	11	11	11
Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit insgesamt	0	0	0	0	0	0

**2. Wie zufrieden sind Sie mit den Wartezeiten?**

	1	2	3	4	5	KA
Warten im Wartezimmer mit einem Termin	0	0	0	0	0	0
Warten in der Praxis mit einem Termin	0	0	0	0	0	0
Warten in der Praxis ohne Termin	0	0	0	0	0	0
Zufriedenheit mit den Wartezeiten insgesamt	0	0	0	0	0	0

**3. Wie zufrieden sind Sie mit unserem Praxispersonal?**

	1	2	3	4	5	KA
Freundlichkeit des Personals	11	11	11	11	11	11
Freundlichkeit des Empfangs	11	11	11	11	11	11
Beantwortung von fachlichen Informationen	11	11	11	11	11	11
Prävention und Wahrung der Privatsphäre	0	0	0	0	0	0
Kommunikation mit Ihnen (Sprache und Sprechweise)	11	11	11	11	11	11
Zufriedenheit mit dem Praxispersonal insgesamt	11	11	11	11	11	11

**4. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation in unserer Praxis?**

	1	2	3	4	5	KA
Einblick in die Terminplanung	0	0	0	0	0	0
Einblick in die Behandlungstermine	0	0	0	0	0	0
Organisatorische Ablauf der Behandlung	0	0	0	0	0	0
Kommunikation mit anderen beteiligten Ärzten, Laboren und Krankenkassen	11	11	11	11	11	11
Zufriedenheit mit der Praxisorganisation insgesamt	11	11	11	11	11	11

**Praxis-Monitoring**

Bitte nur zur Befragung anfügen!

Praxis-Monitoring  
Ihre Praxis am 01.01.2007  
Praxis-Monitoring

Die Patientenzufriedenheit wird mit einem Fragebogen erfasst, der die Indikatoren Gesamtzufriedenheit, Behandlungserfolg und Weiterempfehlungsverhalten umfasst. Hinzu kommen 40 weitere Beurteilungskriterien.

ten, Praxispersonal, Praxisorganisation, Praxisräumlichkeiten und medizinische Betreuung). Der Fragebogen ist kurz (zwei Seiten) und innerhalb von fünf Minuten während der Wartezeit zu beantworten.

Die Patientenzufriedenheit wird durch die Ausgabe der Fragebögen an die Patienten in den Praxen erfasst. Innerhalb eines zuvor vom Arzt festzulegenden Zeitraums erhält jeder Patient nach seiner Anmeldung einen Fragebogen und füllt diesen während der Wartezeit im Wartezimmer aus. Zusätzlich werden die Patienten durch einen Praxisaushang auf die Befragung aufmerksam gemacht.

Um die Anonymität zu gewährleisten, geben die Patienten den ausgefüllten Fragebogen in eine sichtbar verschlossene Box im Wartezimmer, sodass weder der Arzt noch die Praxismitarbeiter Einsicht in die Fragebögen erhalten. Nach Ende der Befragungszeit wird die verschlossene Box von der Arztpraxis per Post an das Institut geschickt und ausgewertet. Der Arzt selbst legt die Anzahl auszubehender Fragebögen und damit den Genauigkeitsgrad der Erhebung fest. Die Mindestanzahl auswertbarer Fragebögen beträgt 100. Genauere Ergebnisse lassen sich mit 200 beziehungsweise 300 Fragebögen erzielen. Die Befragung wird jährlich wiederholt. Das ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung, zeigt den Erfolg etwaiger Korrekturmaßnahmen und deckt frühzeitig neue Schwachstellen auf.

Als Ergebnis der Befragung erhält der Arzt ein Praxisgutachten,

entsprechen können. Das System wurde speziell für niedergelassene Ärzte und Praxisgemeinschaften entwickelt. Es umfasst unter anderem:

- ein qualifiziertes Erhebungsinstrument, das eine professionelle und zugleich wenig aufwendige Erhebungsdurchführung sowie eine zuverlässige und valide Patientenzertifizierung gewährleistet,
- ein Praxisgutachten, das ein aussagekräftiges Profil der Stärken und Schwächen aus Sicht der Patienten im Vergleich zu allen teilnehmenden Praxen enthält (Benchmarking) und damit die Basis für umfassende QM-Maßnahmen in der Arztpraxis bietet,
- ein Zertifikat, das jeder teilnehmende Arzt im Sinne einer echten Patientenzertifizierung erhält und das den Stand der Kundenzufriedenheit in der jeweiligen Praxis zeigt.

Voraussetzung für eine valide Patientenzertifizierung durch merkmalsgestützte Erhebungsverfahren ist ein möglichst vollständiger und für die Patienten relevanter Katalog von Zufriedenheitsbereichen und -kriterien, der die Patientenzufriedenheit mit hoher Genauigkeit und Zuverlässigkeit erfasst.

## Detailierter Fragebogen

Er enthält ausschließlich Kriterien, die für die Patientenzufriedenheit wesentlich sind und durch die sich beim Patienten Präferenzen für die eine oder andere Praxis bilden: Der „persönliche Gesamteindruck“ wird mit den Indikatoren Gesamtzufriedenheit, Behandlungserfolg und Weiterempfehlungsverhalten erfasst. Zusätzlich dienen 40 Beurteilungskriterien als Indikatoren für sechs zentrale Zufriedenheitsbereiche (Erreichbarkeit, Wartezeit-

das unter anderem die Erhebungsstruktur, die soziodemografische Befragtenstruktur, die Ergebnisse zur Globalzufriedenheit (Gesamtzufriedenheit, Behandlungserfolg, Empfehlungsverhalten), Ergebnisse hinsichtlich der Teilzufriedenheiten, eine Konklusion und Literaturhinweise umfasst.

Die Ergebnisse der Global- und Teilzufriedenheiten werden jeweils kompakt innerhalb eines Diagramms mit folgenden Grafiken dargestellt:

□ **Patienten-Zufriedenheits-Index (PZI):** Zeigt auf einer Skala von 0 bis 100 die Durchschnittszufriedenheit der Patienten der eigenen Praxis mit dem jeweiligen Beurteilungskriterium (PZI Praxis).

□ **Benchmarking:** Ermöglicht den Vergleich des jeweils erreichten PZI-Werts mit der Durchschnittszufriedenheit über alle teilnehmenden Praxen (PZI Gesamt). Zusätzlich wird in einer vergleichenden Ampeldarstellung der Handlungsbedarf ersichtlich: Liegt die eigene Praxis im „grünen Bereich“, so gehört sie im Vergleich zur Spitze, und die Patienten sind überdurchschnittlich zufrieden. Liegt sie innerhalb der gelben Fläche (Toleranzbereich), ist (noch) alles in Ordnung. Die eigene Praxis ist dann bezüglich des jeweiligen Kriteriums durchschnittlich gut. Bewegt sich der Zufriedenheitsindex im „roten Bereich“, so wird die Praxis unterdurchschnittlich bewertet, und es besteht dringender Handlungsbedarf in dem betreffenden Kriterium.

□ **PZI nach Patientengruppen:** Zeigt den Zufriedenheitsgrad in dem jeweiligen Kriterium, differenziert nach soziodemografischen Merkmalen. Somit kann der Arzt mögliche Unterschiede (nach Geschlecht, Alter, Krankenversicherung und Kundenbindung) analysieren und auswerten.

□ **Zufriedenheitsanteile:** Zeigt für jedes Kriterium die Anteilsverteilung der Zufriedenen, Indifferenten und Unzufriedenen in Prozent – auch hier wieder im Vergleich zum Gesamtergebnis.

□ **Handlungsempfehlung:** Gibt an, wie die Praxis bezüglich des Kriteriums im überregionalen Vergleich steht, macht Verbesserungsvorschläge und gibt praktische Hinweise auf erforderliche Korrekturmaßnahmen.

Mit dem Praxisgutachten können einerseits gezielte Maßnahmen der Qualitätserhaltung und -verbesserung eingeleitet werden. Andererseits unterstützt das Gutachten die Anforderung, dass „alle medizinischen Einrichtungen (also auch Arztpraxen) in jährlichen Qualitätsberichten die Qualität ihrer Leistungen dokumentieren und diese in geeigneter Form veröffentlichen“ müssen (Beschluss der 72. Bundesgesundheitsministerkonferenz). Arztpraxen, die mindestens 200

Fragebögen zur Auswertung gegeben haben, erhalten ein Zertifikat über das Ergebnis in den Kategorien der Global- und Teilzufriedenheiten (acht Beurteilungskategorien) in Form von „Qualitätssternen“, wobei fünf Sterne für „absolute Spitzenklasse in der Patientenzufriedenheit“ stehen.

### Vaccimeter

Diese Komponente dient der Erfassung und Verbesserung des praxisindividuellen und bundesweiten Impfstatus und der Verbesserung des Praxisservices. Durch das abnehmende Bewusstsein für Impfungen in der Bevölkerung sinkt der Schutz gegen die Erreger vieler Krankheiten. Eine Erhebung des Bundesgesundheitsministeriums zeigte, dass selbst bei rund 20 Prozent der Kinder für verschiedene (durch Impfung vermeidbare) Krankheiten kein ausreichender Schutz besteht. Bei Erwachsenen ist der Impfschutz wegen nicht erfolgter Auffrischung noch erheblich geringer. Welcher bundesweite Impfschutz gegen welche Krankheiten besteht, kann heute niemand genau sagen. In der Regel weiß der einzelne Patient nicht, ob er ausreichend geimpft ist. Das „Vaccimeter“ soll diese Situation ändern und dazu beitragen, den Impfstatus zu analysieren und das Impfverhalten zu verbessern.

Die am Praxis-Monitoring teilnehmenden Impffärzte (Allgemeinmediziner, Internisten und Kinderärzte) erklären sich bereit, die Impfdaten ihrer Patienten direkt bei der Anmeldung (Grundlage ist das mitgebrachte Impfbuch) in die vorhandene Software zum Impfmanagement einzupflegen. Sie stehen dem Arzt dann in



Form eines Impfkalenders zur Patientenbetreuung zur Verfügung. Um sicherzustellen, dass sich möglichst viele Patienten an der Impfstatuserfassung beteiligen, werden diese zusätzlich zur persönlichen Ansprache durch die Praxismitarbeiter durch einen Praxisaushang auf den Service der Praxis aufmerksam gemacht.

Die teilnehmenden Impffärzte übermitteln die (anonymisierten) Impfdaten einmal im Quartal elektronisch an das Institut, wo sie für die jeweilige Praxis sowie im bundesweiten Vergleich ausgewertet werden. Die Ergebnisse werden an die teilnehmende Praxis zurückübermittelt. Der Praxisinhaber erhält einen Aushang, der den bundesweit durchschnittlichen Impfstatus jenem in der eigenen Praxis gegenüberstellt. Liegt der erreichte Praxiswert oberhalb des Durchschnittswerts, demonstriert der Praxisaushang den Patienten das vorbildliche Impfverhalten der Praxispatienten. Liegt er unterhalb, werden die Patienten motiviert, ihr Impfverhalten zu verbessern.

Wenn sich genügend Arztpraxen an dem Monitoring beteiligen und dem Institut eine aussagekräftige Grundgesamtheit vorliegt, wird das Reporting erweitert; der Arzt erhält

dann eine dezidierte Auswertung des Impfstatus nach Altersgruppen und Regionen. Er hat damit die Möglichkeit, seine Patienten noch gezielter zu informieren. Die Daten zeigen die Impfdurchdringungsrate in der Bevölkerung bei den wichtigsten Krankheiten. Darüber hinaus zeigen sie Altersunterschiede im Impfstatus sowie regionale Unterschiede im Impfverhalten.

Auf diese Weise tragen die Arztpraxen dazu bei, dass ein seit Langem bestehendes Informationsdefizit hinsichtlich des bundesweiten Impfstatus der Bevölkerung behoben wird. Liegen entsprechende statistische Daten hierzu vor, ist die Grundlage für eine Versachlichung in der Diskussion über Impfmüdigkeit geschaffen. Wichtiger noch ist die Tatsache, dass das Projekt erheblich zur Realisierung angestrebter Schutzimpfungen beitragen kann.

### Zusätzlicher Service

Nicht zuletzt hat die Teilnahme an dem Projekt für die Arztpraxen zwei positive Nebeneffekte: Einerseits interpretieren die Patienten das Engagement des Arztes als zusätzliche Serviceleistung und honorieren es mit höherer Patientenzufriedenheit und stärkerer Bindung. Andererseits zählen Impfungen zu den nicht budgetierten Leistungen, sodass sich aufgrund des veränderten Impfverhaltens hier zusätzliche Praxiserträge erzielen lassen.

Hans-Joachim Theis

**Kontaktadresse:** Prof. Dr. Hans-Joachim Theis, Inkam – Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing Prof. Dr. Theis GmbH, Burgwaldstraße 9, 35043 Marburg, E-Mail: info@inkam.biz