

Ärzte Zeitung  
Ressort Wirtschaft  
Postfach 20 02 51  
63077 Offenbach

# WIRTSCHAFT

Sie erreichen uns  
per Fax: 0 61 02 / 50 61 78  
0 61 02 / 5 87 40  
per E-Mail: wi@aerztezeitung.de

## Qualitätscheck zeigt die Stärken und Schwächen einer Praxis auf

Institut bietet Analyse der Patientenzufriedenheit und des Impfstatus der Patienten an

KÖLN (agr). Mit der gleichen Ernsthaftigkeit, mit der niedergelassene Ärzte ihren Patienten Vorsorgeuntersuchungen empfehlen, sollten sie ihre Praxis einem regelmäßigen Qualitätscheck unterziehen. Das empfiehlt der Marketing-Experte Professor Hans-Joachim Theis vom Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing (INKAM) in Marburg.

Das Institut hat zwei Instrumente zur Praxisanalyse entwickelt. Mit dem einen können Ärzte ohne hohen Aufwand die Zufriedenheit ihrer Patienten messen und mit anderen Praxen vergleichen. Das zweite lässt sich zur Auswertung eigener Impfdaten und ebenfalls zum Praxisvergleich nutzen. Damit kann man gezielt Impflücken erkennen und schließen.

Theis ist davon überzeugt, daß Patienten von ihren Ärzten nicht nur eine gute medizinische Versorgung, sondern auch guten Service erwarten. „Darauf müssen sich Mediziner einstellen, wenn sie wirtschaftlich überleben wollen. Wenn sich Patienten immer mehr als Kunden sehen, müssen sich Ärzte als Dienstleister verstehen.“ Dazu gehöre, daß Ärzte sich klarmachen, welche Stärken und Schwächen sie haben. Nur so können sie Patienten an sich binden.

### Patienten können 44 Fragen über die Praxis beantworten

Speziell für niedergelassene Ärzte hat der Marketing-Experte das Praximeter® genannte Verfahren entwickelt, mit dem sich Mediziner von ihren Patienten anonym benoten lassen können. Niedergelassene können beim Institut INKAM Fragebögen, eine Box und ein Informationsplakat für die Praxis bestellen. Die Arzthelferinnen geben Patienten einen Bogen mit der Bitte, ihn auszufüllen. Auf der Vorder- und Rückseite können die Patienten 44 Fragen zur Praxis mit den Noten eins bis fünf bewerten, von den Öffnungs- und Wartezeiten über das Personal und die



Brauchen die Patienten Auffrischimpfungen? Das finden Praxisteams mit dem Analyse-Modul Vaccimeter® heraus. Foto: Klaro

Räume bis zur Information über Zusatzleistungen. „Den Fragebogen auszufüllen dauert etwa fünf Minuten“, sagt Theis. Die Patienten werfen den Bogen in die dafür vorgesehene Box, die später an INKAM geht.

Das Institut wertet die Daten aus und verfaßt ein Gutachten, in dem jedes Kriterium beleuchtet wird. „Wir stellen grafisch dar, wie hoch der Zufriedenheitsindex ist“, erklärt Theis. Ärzte können auf einer Skala von Null bis 100 sehen, wie zufrieden ihre Patienten im Durchschnitt mit dem abgefragten Kriterium sind und inwieweit sich der Zufriedenheitsgrad bei einzelnen Patientengruppen (Frauen/Männer, Kassen-/Privatpatienten) unterscheidet. Darüber hinaus erhalten sie anonymisierte Vergleichswerte von anderen teilnehmenden Praxen. „Damit werden die Angaben erst aussagekräftig“, sagt Theis. Denn so kann ein Arzt erkennen, ob er besser oder schlechter bewertet wird als die Kolle-

gen. Erhält die Praxis von den Patienten beim Punkt Freundlichkeit des Personals am Telefon die Note 2,2, scheint das gut zu sein. Bekommen aber 80 Prozent der Kollegen von ihren Patienten die Note 1,2, sieht das Ergebnis schon anders aus.

Schneidet eine Praxis bei der Analyse schlecht ab, erhält sie von Theis eine Handlungsempfehlung, wie sie eine Verbesserung erreichen kann. Ist die Note für die Freundlichkeit am Telefon schlecht, empfiehlt Theis etwa die Schulung der Mitarbeiterinnen. „Wenn die Zufriedenheitsanalyse jährlich wiederholt wird, sieht der Arzt Veränderungen“, sagt er.

Geben Mediziner mehr als 200 Fragebögen ab, erhalten sie ein Zertifikat, das sie in die Praxis hängen können. Außerdem können sie die Resultate der Analyse auf ihrer Praxis-Website veröffentlichen.

Ihre Alternative !



Rantudil® RETARD

Stark wie ein Löwe - sanft wie ein Lamm

MEDA

„Mit Hilfe der Ergebnisse können Ärzte zielgerichtet entscheiden, an welchen Punkten sie investieren wollen, um sich zu verbessern“, sagt Theis. Für ihn steht außer Frage, daß Niedergelassene künftig mehr für die Zufriedenheit ihrer Patienten tun müssen als bisher. Zugleich seien sie aber gezwungen, mit ihren Ressourcen gut hauszuhalten. Eine neue Software für die Organisation der Terminvergabe zu kaufen ist vielleicht gar nicht nötig – wenn die Patienten schon bisher zufrieden sind.

### Mitarbeiterinnen fordern zum Mitbringen der Impfpässe auf

Das zweite von Theis zur Patientenbindung entwickelte Instrument ist das Modul Vaccimeter®. Die Praxismitarbeiterinnen fordern die Patienten auf, ihr Impfbuch mitzubringen, darüber hinaus werden sie daran auch durch einen Aushang in der Praxis erinnert. Beim nächsten Besuch geben die Mitarbeiterinnen die Daten in die Praxissoftware ein.

Am letzten Tag im Quartal übermitteln die Praxischefs die anonymisierten Impf-Informationen an das Institut. Sie erhalten eine Grafik mit zwei Kurven. Die eine zeigt den Impfstatus ihres eigenen Patientenkollektivs in Prozentangaben, die andere den Durchschnittswert der Patienten von Ärzten, die ebenfalls mit Vaccimeter® arbeiten. Erfasst werden 13 Impfungen, etwa gegen Diphtherie, Masern und Pneumokokken.

### Praxisbesucher sehen ihren Impfstatus im Vergleich

Diese Grafik kann der Arzt in der Praxis aushängen lassen. Unabhängig von den Ergebnissen habe der Aushang auf die Patienten eine gute Wirkung, ist Theis überzeugt. Ein über-

durchschnittlich guter Impfstatus demonstrierte das vorbildliche Verhalten der Patienten.

Liege die Impfquote in der Praxis hingegen unter dem Durchschnitt, fragten sie sich, ob sie sich impfen lassen sollten. „Sie lasten es nicht dem Arzt an, wenn sie nicht geimpft sind“, sagt er. Da die Impfdaten aus der Praxissoftware abrufbar sind, kann der Arzt die Patienten gut beraten. Schon die Information über den eigenen Impfstatus empfinden Patienten als Service, so der Marketing-Experte.

Praximeter und Vaccimeter kosten zusammen 420 Euro im Jahr. Wollen Ärzte nur die Zufriedenheitsanalyse, müssen sie 395 Euro zahlen. Für das Vaccimeter allein wird ein Preis von 195 Euro fällig.

## Nachwuchsärzte zieht es ins Ausland

Studie von Via Medici

HEIDELBERG (all). Nachwuchsmediziner hält nach einer Umfrage der Zeitschrift „Via Medici“ nicht viel im deutschen Gesundheitswesen. Insgesamt 62 Prozent der für das „Motivationsbarometer 2006“ befragten Medizinstudenten spielen mit dem Gedanken, nach dem Studium ins Ausland zu gehen.

Als Gründe für den Abwanderungswunsch nennen die Studenten bessere Arbeitszeiten und eine höhere Bezahlung. Auch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie das Arbeitsklima spielen eine Rolle. Wunschländ Nummer eins ist die Schweiz, gefolgt von England und Schweden.

### Mit steigender Zahl der Semester sinkt die Motivation

Die Negativhaltung gegenüber dem deutschen Gesundheitswesen haben die Nachwuchsmediziner aber nicht von Anfang an. „Je weiter die Studenten in ihrem Studium voranschreiten, desto mehr nimmt ihre Motivation ab“, sagt Dr. Dieter Schmid vom Thieme Verlag, der die Zeitschrift „Via Medici“ herausgibt.

Viele Mediziner starten hochmotiviert ins Studium. 45 Prozent der Vorkliniker sehen ihrer ärztlichen Zukunft optimistisch entgegen, im klinischen Abschnitt sind es noch 35 Prozent und nach dem Praktischen Jahr nur 28 Prozent. Schmid: „Trotz der neuen Approbationsordnung wird der Studienverlauf häufig als demotivierend empfunden.“

Obwohl die Praxisnähe ein stärkeres Gewicht im Studium bekommen soll, scheinen die Unis das nicht ausreichend umgesetzt zu haben. Denn 93 Prozent der Studenten sehen die Patientennähe bereits als wichtig oder sehr wichtig an.

### Berufsstart wird als Sprung ins kalte Wasser empfunden

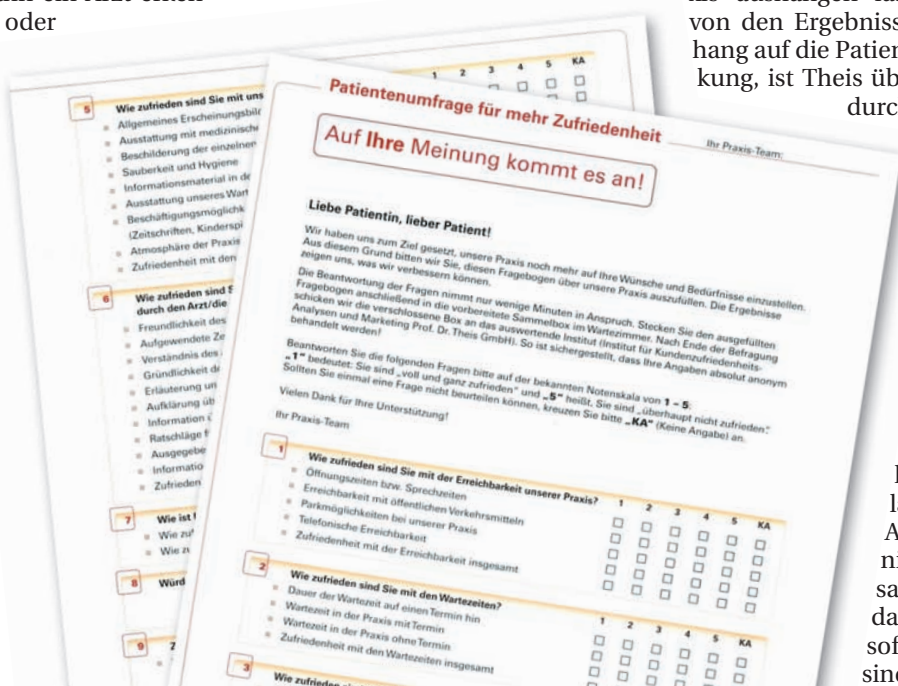
Ebenso bemängeln die Nachwuchsmediziner, daß eine strukturierte Einlernphase beim Berufsstart fehlt. 97 Prozent der Befragten gaben an, daß es in diesem Bereich Defizite gibt.

Trotz der Abwanderungswünsche wollen nur wenige Studenten komplett aus dem Arztberuf aussteigen. Auf die Frage „Wo sehen Sie sich in 15 Jahren?“ antworteten nur vier Prozent der Befragten, daß sie dann nicht mehr als Ärzte arbeiten wollen. Knapp 40 Prozent der Studenten sehen sich dann als niedergelassene Ärzte, ebenso viele wollen in der Klinik tätig sein. Ein Fünftel der künftigen Ärzte ist aber noch unentschieden.



„Mit Hilfe der Ergebnisse können Ärzte zielgenau entscheiden, an welchen Punkten sie investieren wollen, um sich zu verbessern“

Professor Hans-Joachim Theis  
INKAM Marburg



## 20 Leser der „Ärzte Zeitung“ gewinnen

Leser der „Ärzte Zeitung“, die Interesse an der Patientenzufriedenheitsanalyse Praximeter® und an der Überprüfung des Impfstatus der Patienten mit Hilfe von Vaccimeter® haben, haben die Chance, beide Module (Praximeter® mit 100 Fragebögen) im Wert von 420 Euro kostenlos zu bekommen. Ge-

winner sind die ersten 20 Einsender, die sich per E-Mail beim INKAM Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing mit dem Stichwort „Ärzte Zeitung“ melden. Die Einsender, die nicht unter den ersten 20 sind, werden vom Institut angeschrieben und erhalten ein Angebot für Praximeter®

und Vaccimeter®. Die erste Einsendung verpflichtet nicht zum Kauf der Module. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

**I** INKAM – Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing  
Prof. Dr. Theis GmbH,  
E-Mail: info@inkam.biz  
Weitere Informationen [www.inkam.biz](http://www.inkam.biz)