

PRAXISANALYSE

Qualitätscheck für zufriedene Patienten

Mit der gleichen Ernsthaftigkeit, mit der Ärzte ihren Patienten Vorsorgeuntersuchungen empfehlen, sollten sie ihre Praxis einem regelmäßigen Qualitätscheck unterziehen – über eine Patientenumfrage.

Professor Hans-Joachim Theis vom Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing (INKAM) in Marburg hat zwei Instrumente zur Praxisanalyse entwickelt. Mit dem einen Instrument können Ärzte die Zufriedenheit ihrer Patienten messen und mit anderen Praxen vergleichen. Das zweite läßt sich zur Auswertung des Impfstatus der eigenen Patienten, im Vergleich zu anderen Praxen nutzen.

Theis ist davon überzeugt, daß Patienten von ihrem Arzt nicht nur gute medizinische Versorgung, sondern auch guten Service erwarten. Darauf müssen sich Mediziner einstellen, wenn sie wirtschaftlich überleben wol-

len, glaubt er. „Wenn sich Patienten immer mehr als Kunden sehen, müssen sich Ärzte als Dienstleister verstehen.“ Dazu gehöre es, Stärken und Schwächen zu erkennen. Nur so seien Ärzte in der Lage, Patienten an sich zu binden.

Mit dem Praximeter® können Kollegen sich von ihren Patienten anonym benoten lassen. Die Fragebögen, eine Box und ein Infoplatat gibt es beim INKAM. Patienten erhalten den Bogen mit 44 Fragen. Sie können die Noten eins bis fünf, etwa für Öffnungs- und Wartezeiten, Personal, Räume und Infos über Zusatzleistungen, vergeben. „Den Fragebogen ausfüllen dauert etwa fünf Minuten“, so Theis. Der ausgefüllte Bogen wird in die Box geworfen und vom Arzt an INKAM geschickt. Das Institut verfaßt dann ein umfangreiches Gutachten, in dem etwa graphisch dargestellt wird, wie hoch der Zufriedenheitsindex – auch im Vergleich zu anderen teilnehmenden Praxen – ist.



„Nach der Analyse können Ärzte sehen, wo sie sich verbessern können.“
PROFESSOR HANS-JOACHIM THEIS

„Mit Hilfe der Ergebnisse können Ärzte zielgerichtet entscheiden, an welchen Punkten sie investieren wollen, um sich zu verbessern“, sagt Theis. Praximeter® kostet 595 Euro pro Jahr.

Das Vaccimeter® ist das zweite von Theis entwickelte Modul. Patienten werden dafür aufgefordert, ihr Impfbuch mitzubringen. Beim nächsten Besuch werden die

Daten von den Arzthelferinnen in die Praxissoftware eingegeben. Erfasst werden 13 Impfungen. Am letzten Tag im Quartal übermitteln Teilnehmer die anonymisierten Impf-Informationen an das Institut. Sie erhalten von dort eine Grafik mit dem Impfstatus ihrer Patienten in Prozent und dem Durchschnittswert aller Ärzte, die ebenfalls mit dem Vaccimeter® arbeiten. Die Daten kann man nach Ansicht von Theis nutzen, um seine Patienten zum Impfen zu motivieren. Vaccimeter® gibt es für 195 Euro. Beide Tests zusammen kosten 420 Euro.

© Infos unter www.inkam.de



Leseraktion

Leser von „IGeL plus“ haben die Chance, die Module Praximeter® und Vaccimeter® (100 Fragebögen) kostenlos zu bekommen. Schreiben Sie eine E-Mail an: info@inkam.biz (Stichwort: „IGeL plus“). Die ersten 20 Einsender sind die Gewinner.