

# Mit „PRAXIMETER®“ und „VACCIMETER®“ zu mehr Kundenbindung in der Arztpraxis

## Standardisierte Patientenzufriedenheitsmessung und Impfstatus-erfassung schaffen Vertrauen beim Patienten

Hans-Joachim Theis

In den vergangenen Jahren hat sich die Erwartungshaltung vieler Patienten grundlegend geändert. Die Patienten 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 heute ihr Angebot an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden ausrichten und das Ergebnis, die Patientenzufriedenheit, stets kritisch hinterfragen. Letztlich entwickelt sich die vom Patienten wahrgenommene Qualität, die daraus resultierende Zufriedenheit und Praxistreue zu einem ganz entscheidenden Kriterium für den langfristigen Erfolg einer Arztpraxis.

Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis ist jedoch nicht nur eine Forderung der Patienten selbst. Mit Beschlussfassung der Gesundheitsministerkonferenz und dem GKV-Modernisierungsgesetz (GMG) werden Arztpraxen dazu aufgefordert, ein internes Qualitätsmanagement einzuführen und weiter zu entwickeln. Hierbei erhält die Patientenorientierung und die Messung der Patientenzufriedenheit eine herausragende Bedeutung. Schließlich eignet sich die Erfassung der Patientenzufriedenheit in hervorra-

gendem Maße als Arbeitsgrundlage, um Maßnahmen des Qualitätsmanagements einzuleiten, d.h. vorhandene Stärken auszubauen und Schwächen abzubauen. Darüber hinaus können jährlich durchgeführte Folgeerhebungen den Erfolg der eingeleiteten Maßnahmen zeigen und eventuell neu aufgetretene Schwächen frühzeitig erkennen lassen. Auf diese Weise kann die Qualität beständig optimiert werden. Auch die Herausgeber standardisierter QM-Systeme (z.B. EFQM, KTQ, KBV, KV Westfalen-Lippe) haben die Bedeutung der Zufriedenheitsmessung als Instrument zur Qualitätssteuerung erkannt und berücksichtigen entsprechende Erhebungen in Form von Qualitätspunkten.

Vor diesem Hintergrund hat INKAM – Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing Prof. Dr. Theis GmbH in Kooperation mit Chiron Vaccines Behring (Marburg), einem der weltweit größten Impfstoffhersteller, das Kooperationsprojekt „Praxis-Monitoring“ ins Leben gerufen. Mit dem Praxis-Monitoring wird den deutschen Arztpraxen ein Dienstleistungspaket an die Hand gegeben, mit dem kontinuierlich an der Erhaltung bzw. Verbesserung der Kundenzufriedenheit gearbeitet und zusätzlich der Service in der Praxis verbessert werden kann. Es besteht aus zwei integrierten Bausteinen: 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 Benchmarking (PZI Patienten-Zufriedenheitsindex) zeigt, wie sie ihre Praxis kontinuierlich verbessern und den Bedürfnissen der Patienten besser entsprechen können.

Der PRAXIMETER® wurde von dem wissenschaftlichen Institut INKAM speziell für niedergelassene Ärzte und Praxisgemeinschaften entwickelt. Dabei wurden folgende Anforderungen an das System definiert:

- Im Rahmen umfangreicher Voruntersuchungen soll ein hochqualifiziertes Erhebungsinstrument entwickelt werden, das eine professionelle und zugleich wenig aufwendige Erhebungsdurchführung sowie eine glaubwürdige, zuverlässige und valide Patientenzertifizierung gewährleistet.
- Das Instrumentarium soll jährlich durchzuführende Folgeerhebungen ermöglichen, die den Erfolg der eingeleiteten Maßnahmen zeigen und eventuell neu aufgetretene Schwächen frühzeitig erkennen lassen.
- Das Praxisgutachten soll ein aussagekräftiges, leicht ver-

ständliches Profil der Stärken und Schwächen aus Sicht der Patienten im Vergleich zu allen teilnehmenden Praxen zeigen (Benchmarking) und damit die Arbeitsgrundlage für umfassende Maßnahmen des Qualitätsmanagements in der Arztpraxis legen.

- Das Praxisgutachten soll über die Darstellung rein statistischer Daten hinausgehen und dem Arzt konkrete Handlungsempfehlungen und Verbesserungsvorschläge liefern.
- Das System soll als integrierter Baustein eines umfassenden Qualitätsmanagement-Systems (z.B. KTQ) akzeptiert werden.
- Im Sinne einer echten Patientenzertifizierung soll jeder teilnehmende Arzt ein Zertifikat erhalten, das den Stand der Kundenzufriedenheit in der jeweiligen Praxis im Vergleich zu den übrigen teilnehmenden Arztpraxen zeigt.
- Das gesamte System soll aufgrund seines hohen Standardisierungsgrades dem einzelnen Arzt zu einem günstigen Preis angeboten werden, sodass jede Praxis die Möglichkeit zur Teilnahme hat und sich das System innerhalb kurzer Zeit großflächig durchsetzt.

Der Zielkatalog zeigt, dass die Anforderungen an das Erhebungsdesign und das Praxisgutachten hoch gesteckt wurden und erhebliche Vorarbeiten erforderten. Die diesbezüglichen Investitionskosten wurden vom Kooperationspartner Chiron Vaccines Behring getragen. Mit seinem Engagement will der Hersteller seiner gesellschaftlichen Verantwortung gerecht werden und zu einer stärkeren Patientenzentrierung und

Abb. 1: Der PRAXIMETER-Fragebogen erfasst die Patientenzufriedenheit mit höchster Gültigkeit, Genauigkeit und Zuverlässigkeit

Qualitätsverbesserung in den Arztpraxen beitragen.

Das Ergebnis der umfangreichen Vorarbeiten kann sich sehen lassen – wie die nachfolgende Auflistung der Systemkomponenten zeigt:

### Der PRAXIMETER®-Fragebogen

Voraussetzung für eine valide Patientenzertifizierung durch merkmalsgestützte Erhebungsverfahren ist ein vollständiger und für die Patienten relevanter Katalog von Zufriedenheitsbereichen und -kriterien. Diese Anforderung wurde im Rahmen einer wissenschaftlich fundierten Voruntersuchung berücksichtigt: Mithilfe der Sekundärforschung sowie zahlreichen Patienteninterviews, Ärzteinterviews und Gruppendiskussionen wurde der Fragebogen soweit optimiert, dass er die Patienten-

zufriedenheit mit höchster Gültigkeit, Genauigkeit und Zuverlässigkeit erfasst. Er enthält ausschließlich Kriterien, die für die Patientenzufriedenheit verantwortlich zeichnen und durch die sich beim Patienten Präferenzen für die eine oder andere Praxis bilden: Der „Persönliche Gesamteindruck“ wird mithilfe der Indikatoren Gesamtzufriedenheit, Behandlungserfolg und Weiterempfehlungsverhalten erfasst. Darüber hinaus dienen insgesamt 40 Beurteilungskriterien als Indikatoren für sechs zentrale Zufriedenheitsbereiche (Erreichbarkeit, Wartezeiten, Praxispersonal, Praxisorganisation, Praxisräumlichkeiten und medizinische Betreuung). In umfangreichen Pretests konnte der Fragebogen seine Vollständigkeit und leichte Verständlichkeit unter Beweis stellen. Er ist kurz (2 Seiten)

und präzise und innerhalb von 5 Minuten (während der Wartezeit) zu beantworten (**Abb. 1**).

## Die PRAXIMETER®-Erhebungsmethodik

Die Patientenzufriedenheit wird durch die Ausgabe der Fragebögen an die Patienten in den teilnehmenden Praxen erfasst. Innerhalb eines zuvor vom Arzt festzulegenden Zeitraumes 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 (**Abb. 2**).

Um absolute 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 INKAM geschickt und hier ausgewertet.



**Abb. 2:** Mit solchen Aushängen in der Praxis werden die Patienten auf die Befragung aufmerksam gemacht

Der Arzt selbst legt die Anzahl auszugebender Fragebögen und damit den Genauigkeitsgrad der Erhebung fest. Die Mindestanzahl auswertbarer Fragebögen beträgt 100. Genauere Ergebnisse lassen sich mit 200 bzw. 300 Fragebögen erzielen.

Die Befragungsaktion wird im jährlichen Rhythmus wiederholt („monitoring“ = „beobachten“). Das ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung, zeigt den Erfolg der Korrekturmaßnahmen in Form von Veränderungen der Patientenzufriedenheit und deckt frühzeitig neue Schwachstellen auf.

## Das PRAXIMETER®-Praxisgutachten

Als Ergebnis der Befragung erhält der Arzt ein aufschlussreiches Praxisgutachten mit den Ergebnissen in allen Bewertungsdisziplinen. Das Gutachten trägt folgende Kapitelüberschriften:

- Einleitung
- Erhebungsstruktur
- Soziodemographische Befragtenstruktur
- Ergebnisse Globalzufriedenheit (Gesamtzufriedenheit, Behandlungserfolg, Empfehlungsverhalten)
- Ergebnisse Teilzufriedenheiten (6 Themenbereiche, 40 Beurteilungskriterien)
- Konklusion
- Literaturhinweise

Die Ergebnisdarstellung der Global- und Teilzufriedenheiten erfolgt jeweils kompakt innerhalb eines Diagramms mithilfe folgender Grafiken:

- Patienten-Zufriedenheitsindex (PZI): Zeigt auf einer Skala von 0 bis 100 die Durchschnittszufriedenheit der Patienten der eige-

nen Praxis mit dem jeweiligen Beurteilungskriterium (PZI Praxis).

- Benchmarking: Erlaubt den Vergleich des jeweils erreichten PZI-Wertes mit der Durchschnittszufriedenheit über alle teilnehmenden Praxen (PZI Gesamt). Darüber hinaus 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 o.K. Die eigene Praxis ist dann bezüglich des jeweiligen Kriteriums durchschnittlich gut. Bewegt sich der Zufriedenheitsindex der eigenen Praxis 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 soziodemographischen Merkmalen der Patienten. Somit kann der Arzt mögliche Unterschiede (nach Geschlecht, Alter, Krankenversicherung und Kundenbindung) analysieren und für sich wichtige Rückschlüsse daraus ziehen.
- Zufriedenheitsanteile: Zeigt für jedes Kriterium die Anteilsverteilung der Zufriedenen, Indifferenten und Unzufriedenen in Prozent – auch hier wieder im Vergleich zum Gesamtergebnis.
- Handlungsempfehlung: Verbalisiert, wie die Praxis bezüglich des Kriteriums im überregionalen Vergleich steht, macht Verbesserungsvorschläge und gibt prakti-

sche Hinweise auf erforderliche Korrekturmaßnahmen (Abb. 3).

Mithilfe des Praxisgutachtens können zum einen gezielte Maßnahmen der Qualitätserhaltung und -verbesserung eingeleitet werden. Zum anderen eignet sich das Gutachten in hervorragender Weise, um dem Beschluss der 72. Bundesgesundheitsministerkonferenz nachzukommen. Demnach müssen „alle medizinischen Einrichtungen (also auch Arztpraxen) in jährlichen Qualitätsberichten die Qualität ihrer Leistungen dokumentieren und diese in geeigneter Form veröffentlichen“.

### Das PRAXIMETER®-Zertifikat

Alle teilnehmenden Arztpraxen, die mindestens 200 Fragebögen zur Auswertung gegeben haben, erhalten ein Zertifikat über die Teilnahme am Praxis-Monitoring. Das Zertifikat zeigt das Praxisergebnis in den Kategorien der Global- und Teilkategorien (acht Beurteilungskategorien) in Form von „Qualitätssternen“, wobei 5 Sterne für „Absolute Spitzenklasse in der Patientenzufriedenheit“ stehen (Abb. 4).

### Die PRAXIMETER®-Kommunikation

Das Projekt „Praxis-Monitoring“ wird von der Deutschen Ärztezeitung be-

gleitet. Sie berichtet in gewissen Abständen über die zusammengefassten Durchschnittsergebnisse der Teilnehmer des PRAXIMETER® und natürlich auch über die Verbesserungen im Rahmen des Qualitätsmanagement. Patientenzufriedenheit und „Kundenbindung in der Arztpraxis“ werden hierdurch einen völlig neuen Stellenwert erhalten.

Die im Jahresvergleich erfolgreichsten Arztpraxen erhalten den „Best-Practice-Award“, eine Auszeichnung für herausragende Kundenzufriedenheit in einer von insgesamt acht Beurteilungskategorien.

### VACCIMETER®

Der VACCIMETER® dient der Erfassung und Verbesserung des praxisindividuellen und bundesweiten Impfstatus und der Verbesserung des Praxisservice.

Durch das abnehmende Bewusstsein in der deutschen Bevölkerung für Impfungen sinkt der Schutz gegen die Erreger vieler Krankheiten. Eine Erhebung des Bundesgesundheitsministeriums zeigte, dass selbst bei ca. 20% 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 sagen. In der Regel weiß selbst der einzelne Patient nicht, ob er ausreichend geimpft ist. Mithilfe des „VACCIMETER®“ soll sich dies ändern! Die Kooperationspartner haben sich zum Ziel gesetzt, die aktuelle Situation, den Impfstatus, zu analysieren, an die Öffentlichkeit bzw. an die teilnehmenden Ärzte zu kommunizieren sowie

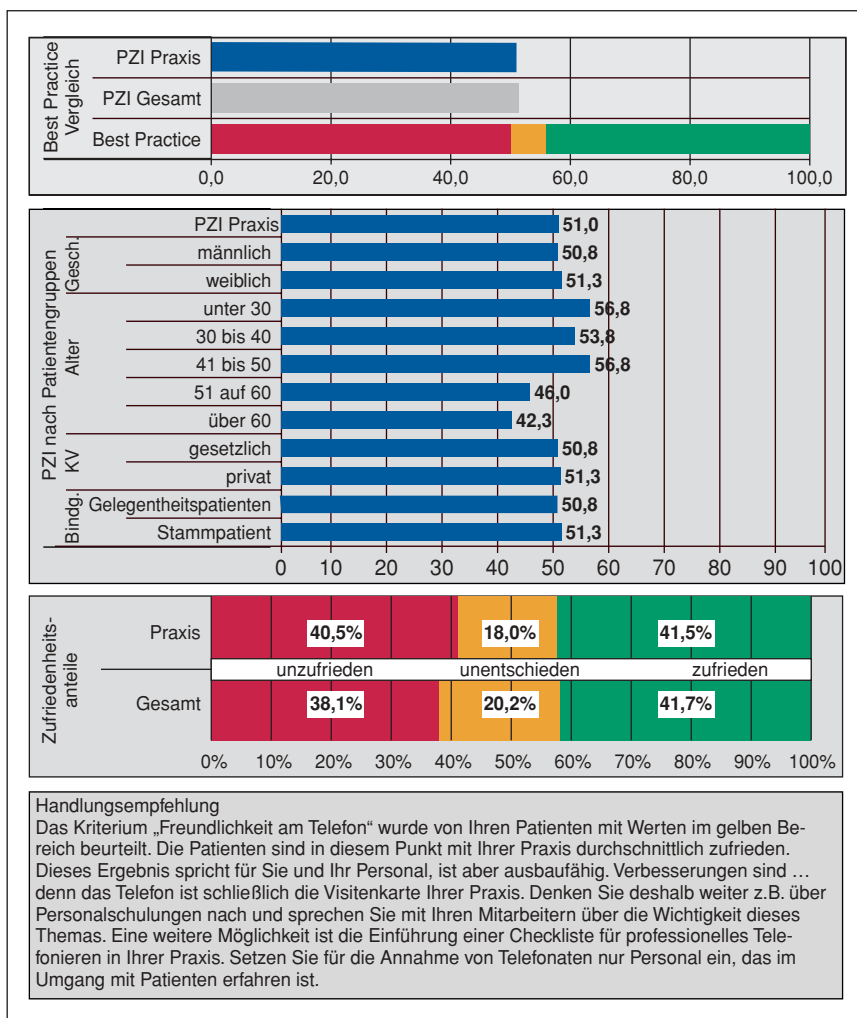


Abb. 3: Eine Handlungsempfehlung steht am Ende der Auswertung der Fragebögen

## Zertifikat

Die Arztpraxis

Dr. Dr. Reiner Mustermann


hat am **Praxis-Monitoring 1/2005** des  
Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing Prof. Dr. Theis GmbH  
teilgenommen  
und erzielte im Rahmen der Patienten-Zertifizierung folgende

**Zufriedenheitswerte:**

Globalzufriedenheit	
Gesamtzufriedenheit	***
Zufriedenheit mit dem Behandlungserfolg	*****

Teilzufriedenheiten	
Erreichbarkeit	*
Wartezeiten	***
Praxispersonal	***
Praxisorganisation	*****
Praxisräumlichkeiten	*****
Medizinische Betreuung	***

Zertifiziert von



**INKAM**  
INSTITUT FÜR KUNDENZUFRIEDENHEITS-ANALYSEN  
UND MARKETING PROF. DR. THEIS GMBH

Marburg, den 28.4.2005 Prof. Dr. H.J. Theis

Legende: \*\*\*\*\* Absolute Spitzenklasse in der Patientenzufriedenheit (81-100 Punkte)  
\*\*\*\* Hervorragende Patientenzufriedenheit (71-80 Punkte)  
\*\*\* Überdurchschnittliche Patientenzufriedenheit (61-70 Punkte)  
\*\* Durchschnittliche Patientenzufriedenheit (51-60 Punkte)  
\* Ausreichende Patientenzufriedenheit (41-50 Punkte)

Abb. 4: Ein Zertifikat bestätigt die Teilnahme am Praxis-Monitoring

Die Auswertungsergebnisse werden zum einen an die teilnehmende Praxis kommuniziert. Der Praxischef erhält einen Praxisausgang, der den bundesweit durchschnittlichen Impfstatus jenem in der eigenen Praxis gegenüber stellt. Liegt der erreichte Praxiswert oberhalb des Durchschnittswertes, demonstriert der Praxisausgang 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

## Sind Sie ausreichend geimpft?

Liebe Patientin, lieber Patient.

Durch die „Impfmüdigkeit“ in der deutschen Bevölkerung sinkt der Schutz gegen die Erreger vieler Krankheiten. Bei Erwachsenen und auch bei Kindern!

„Sind Sie persönlich ausreichend geimpft?“

Bringen Sie zum nächsten Besuch Ihren Impfpass mit!

Wir überprüfen dann gemeinsam, ob Sie ausreichend geschützt sind!



Ihre Gesundheit ist uns wichtig – sprechen Sie uns an!

**Ihr Praxis-Team**




Abb. 5: Patienten werden durch diesen Praxisausgang auf die Möglichkeit der Impfstatuserfassung hingewiesen

zu einer spürbaren Verbesserung des Impfverhaltens beizutragen.

### Wie funktioniert der VACCIMETER®?

Die am Praxis-Monitoring teilnehmenden Impfpärzte (Allgemeinmediziner, Internisten und Kinderärzte) erklären sich bereit, die Impfdaten ihrer Patienten direkt bei der Anmeldung (Grundlage ist das mitgebrachte Impfbuch) in den vorhandenen Impfmanager (z.B. Impfdoc in Albis) einzupflegen. Sie stehen dem Arzt dann in Form eines Impfkalenders zur intensiveren Patientenbetreuung und damit zur Verbesserung seiner Serviceleistungen zur Verfügung.

Um sicher zu stellen, dass sich möglichst viele Patienten an der Impf-

staterfassung beteiligen, werden sie zusätzlich zur persönlichen Ansprache durch die Praxismitarbeiter durch einen Praxisausgang auf die Serviceleistung der Praxis aufmerksam gemacht. Darüber hinaus erhält die Praxis bei Bedarf ein Kontingent von Impfinformationsbroschüren, die an die Patienten ausgegeben werden können und den Arzt bei seinen Aufklärungsverpflichtungen gegenüber den Patienten unterstützen.

Die am Praxis-Monitoring teilnehmenden Impfpärzte übermitteln die (anonymisierten) Impfdaten einmal im Quartal elektronisch an das Institut INKAM, wo sie dann für die jeweilige Praxis sowie im bundesweiten Vergleich ausgewertet werden.

Auswertung des Impfstatus nach Altersgruppen und Regionen. Er hat damit die Möglichkeit, seine Patienten noch gezielter zu informieren.

Zum anderen werden die Auswertungsergebnisse (durchschnittlicher bundesweiter Impfstatus) über die Deutsche Ärztezeitung an die Fachöffentlichkeit kommuniziert. Die Daten zeigen die Impfdurchdringungsrate in der Bevölkerung bei den wichtigsten Krankheiten. Darüber hinaus zeigen sie Altersunterschiede im Impfstatus sowie regionale Unterschiede im Impfverhalten.

### Worin liegt die Bedeutung des VACCIMETER®?

Mit dem Einsatz des VACCIMETER® tragen die Arztpraxen dazu bei, dass ein seit langem bestehendes Infor-

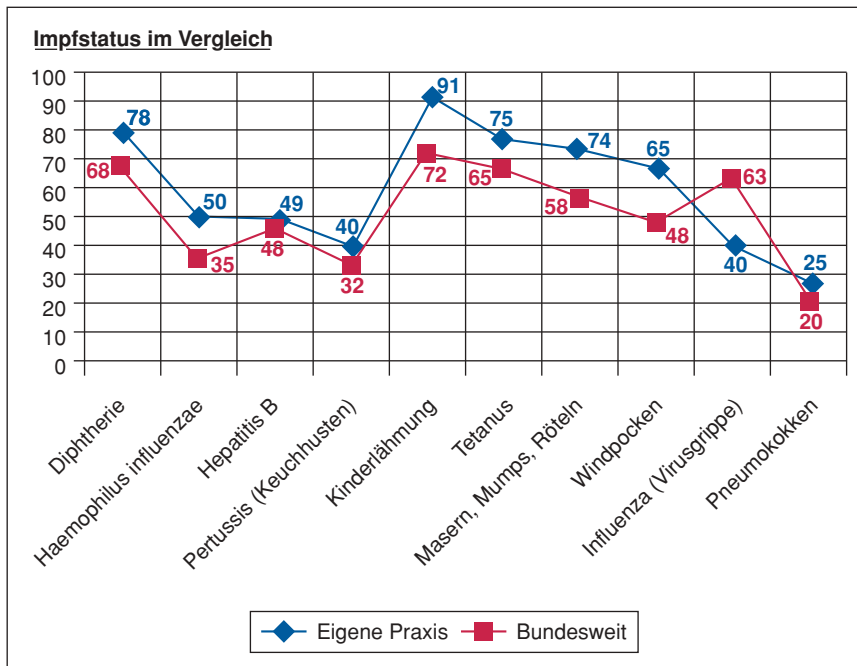


Abb. 6: Dieser Praxisausgang zeigt den Patienten den Impfstatus der eigenen Praxis im Vergleich zum bundesweiten Durchschnittswert

mationsdefizit behoben wird: der bundesweite Impfstatus der Bevölkerung. Liegen entsprechende statistische Daten hierzu vor, ist die Grundlage für eine Versachlichung in der Diskussion über Impfmüdigkeit geschaffen. Viel bedeutender ist jedoch die Tatsache, dass das Instrument erheblich zur Realisierung angestrebter Schutzimpfungen beiträgt. Die Patienten werden, viel stärker als bisher, zu einer spürbaren Verbesserung ihres Impfverhaltens motiviert.

Darüber hinaus hat die Teilnahme am PRAXIMETER® für die Arztpraxen zwei angenehme Nebeneffekte: Zum einen interpretieren die Patienten das Engagement des Arztes als zusätzliche Serviceleistung und honorieren es mit höherer Patientenzufriedenheit und stärkerer Kundenbindung. Zum anderen zählen Impfungen zu den nicht budgetierten Leistungen, sodass sich aufgrund des veränderten Impfverhaltens hier zusätzliche Praxiserträge erzielen lassen.

### Zu den Kosten von PRAXIMETER® und VACCIMETER®

Das Projekt „Praxis-Monitoring“ verfolgt die Zielsetzung, innerhalb kurzer Zeit möglichst viele Teilnehmer zu gewinnen, die den PRAXIMETER® und den VACCIMETER® in ihrer Arztpraxis einsetzen. Soll dies gelingen, muss die Preisgestaltung für die Ärzte attraktiv sein. Dies wurde durch das umfangreiche Sponsoring des Kooperationspartners Chiron Vaccines Behring, Marburg, erreicht. Der Hersteller finanzierte einerseits die umfangreichen Voruntersuchungen des Projektes und trägt andererseits die Kosten des PRAXIMETER®-Benchmarking und der praxisübergreifenden Impfstatusauswertung.

Durch das umfangreiche Hersteller-Sponsoring hat das Institut INKAM die Möglichkeit, das Praxis-Monitoring zu günstigen Konditionen anbieten zu können! Die angegebene Kontaktadresse informiert über die zur Auswahl stehenden Tarife.



**Prof. Dr. Hans-Joachim Theis**

Betriebswirtschaftslehre an der Internationalen Fachhochschule Worms sowie INKAM Institut für Kundenzufriedenheitsanalysen und Marketing

### Kontaktadresse:

INKAM Institut für Kundenzufriedenheits-Analysen und Marketing Prof. Dr. Theis GmbH  
 Burgwaldstraße 9  
 35043 Marburg  
 Tel.: 0 64 21 / 48 70 180  
 Fax: 0 64 21 / 48 70 181  
 info@inkam.biz  
 www.inkam.biz