

Qualitätskontrolle in der Praxis

Sind Ihre Patienten wirklich zufrieden?

Die Zufriedenheit der Patienten abzufragen, gehört zum Standardinventar des ärztlichen Qualitätsmanagements, wobei in der Regel der gesamte Patientstamm einbezogen wird. Diese Vorgehensweise kann aber die Ergebnisse stark verfälschen. Eine Analyse in 750 Arztpraxen zeigte, dass „Global“-Analysen deutlich höhere Zufriedenheitswerte ergeben als auf spezielle Gruppen bezogene Teilanalysen der Befragungen. Damit wird dem Arzt suggeriert „Alles ist in Ordnung“, obwohl möglicherweise doch einiges im Argen liegt.

— Eigentlich ist es ja logisch: Unterschiedliche Patienten haben auch individuelle Anforderungen an eine Arztpraxis. Dennoch werden in Befragungen in der Regel alle Patienten einbezogen und nicht nach verschiedenen Gruppen geschaut. Klaus-Dieter Thill von IFABS (Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung) stellt eine Untersuchung vor, die aufzeigt, dass Globalanalysen oft ganz andere Werte liefern als auf Zielgruppen zugeschnittene Teilanalysen.

Teilanalysen bringen ein schärferes Bild

Ist der Zufriedenheitswert über alle Patienten gut, lautet die Entscheidung evtl.: keine Maßnahmen notwendig.

Zeigt sich aber in der Teilanalyse, dass z. B. Privat- oder IGeL-Patienten im Vergleich zur Gesamtheit eher unzufrieden sind, sind eben doch Maßnahmen angezeigt. Um zu untersuchen, wie sehr sich die Zufriedenheit einer Global- im Vergleich zu einer Teilanalyse unterscheiden kann, führte IFABS in einer Praxis eine Global- und anschließend eine Teilanalyse durch. Während die Praxis in der Globalanalyse einen durchschnittlichen Zufriedenheitswert der Patienten von 2,2 erhielt, ergab die „feinere“ Teilanalyse: Neupatienten gaben der Praxis nur die Note 3,4, IGeL-Patienten sogar nur die Note 3,9. Stamm- (Note 1,9) und Kassenpatienten (2,1) waren hingegen wesentlich zufriedener mit der Praxis (Tabelle 1).

Wenig hilft schon viel

Das Paretoprinzip besagt, dass sich viele Aufgaben mit einem Mittlereinsatz von 20% erledigen lassen, sodass 80% aller Probleme gelöst werden. Übertragen auf die Analyse der Patientenbefragungen heißt das: Eine Praxis erzielt mit 20% der Patienten 80% Erfolg, mit den restlichen 80% nur noch einen Erfolg von 20%.

Zwar, räumt Klaus-Dieter Thill ein, sind Teilanalysen bei Patientenbefragungen etwas aufwendiger. Wer aber aussagekräftige Ergebnisse erzielen möchte, sollte nach Patienten-Zielgruppen differenzieren. Dabei gilt: Auf welche Patienten setzt die Praxis? Welche sind für den Praxiserfolg wichtig? Wer hier Überlegungen nach dem Paretoprinzip (20/80 Regel) anstellt, kommt durchschnittlich auf drei Hauptgruppen von Patienten, die für die Praxis wichtig sind, so Klaus-Dieter Thill.

Hat eine Praxis beispielsweise den Schwerpunkt auf Sportmedizin gesetzt, kann eine Teilanalyse viel besser zeigen: Ist diese, mir wichtige Gruppe von Patienten, mit meiner Praxis wirklich zufrieden oder sollte doch etwas geändert werden?

Der Fragebogen bzw. die Patientenbefragung an sich bleibt gleich. Lediglich bei der Auswertung wird nach Gruppen unterschieden. Natürlich ist es auch möglich, beispielsweise die für die Praxis wichtigste Gruppe zu befragen bzw. lediglich an diese Patienten Bögen zu verteilen. **ANKE THOMAS ■**

Tabelle 1

Patientenzufriedenheit (Schulnoten-Skalierung)	Häufigkeit in der Globalanalyse	Häufigkeit im Durchschnittswert der Teilanalysen
1	9%	5%
2	29%	19%
3	36%	27%
4	12%	24%
5	10%	18%
6	4%	7%

Zunächst wurde eine Patientenbefragung in 750 Arztpraxen durchgeführt und global ausgewertet. Anschließend folgte eine zweite Befragungswelle, in der nach Neu-, Stamm-, Kassen-, Privat- und IGeL-Patienten unterschieden wurde. In der Tabelle sind die durchschnittlichen Ergebnisse der Global- und Teilanalysen nach Noten dargestellt. Wie ersichtlich ist, weichen die Noten stark voneinander ab.

■ Quelle: IFABS-Studienbericht: Patientenzufriedenheitsbefragungen, März 2010