



## Patientenbefragungen in physiotherapeutischen Praxen: Oft an der Realität vorbei

Von *IFABS*

Erstellt am 23 Jan 2019 - 07:14

Worum es geht

Die Zufriedenheit ihrer Patienten ist für Physiotherapeuten ein wichtiges Thema. Doch viele der hierzu durchgeführten Analysen bilden die Zufriedenheits-Realität nur unzureichend ab.

Die Patientenzufriedenheit ist für Physiotherapeuten ein wichtiges Thema

Wie für alle anderen Leistungserbringer im Gesundheitswesen besitzt die Analyse der Patientenzufriedenheit auch für physiotherapeutische Praxen einen hohen Stellenwert. In knapp 40% der Praxen wurde bislang schon eine solche Untersuchung durchgeführt. Beschäftigt man sich näher mit den hierbei verwendeten Konzepten, zeigt sich, dass viele Analysen aufgrund einer falschen Methodik die Zufriedenheitsrealität nur unzureichend abbilden. Vor allem folgende Defizite sind hierfür verantwortlich:

Eindimensionale Einbahnstraße

In fast allen Befragungen wird nur die Zufriedenheit der Patienten erhoben, nicht jedoch deren Anforderungen. Hierdurch ist es aber nicht möglich, Handlungsprioritäten zu ermitteln, Merkmale mit gleich schlechten / guten Zufriedenheitswerten besitzen alle die gleiche Beseitigungs- / Förderungs-Dringlichkeit. Erst die Bestimmung des Patient Care Quality Scores (PCQS), eines Indikators, der die erzielte Betreuungsqualität aus dem Verhältnis von Zufriedenheit zu den Wünschen beschreibt, ermöglicht eine derartige Priorisierung.

Schulnoten-Skalierung

Für die Bestimmung der Gesamtzufriedenheit kommen durchgängig Schulnoten zum Einsatz. Ihre einfache Anwend- und Auswertbarkeit, der hohe Bekanntheitsgrad bei den Befragten und die damit verbundene geringe Erklärungsbedürftigkeit dieser Skalierungsform bilden die ausschlaggebenden Verwendungskriterien. Doch es sind durchaus Zweifel an der Aussagefähigkeit von Notenskalierungen angebracht: wertet man Patientenbefragungen aus, in denen die Gesamtzufriedenheit sowohl in Schulnotenform als auch mittels einer Wichtigkeits-Zufriedenheits-Abfrage von Leistungsmerkmalen erhoben wurde und stellt man die beiden Größen einander gegenüber, wird die problematische Aussagekraft von Noten offensichtlich. So zeigt die Untersuchung von Befragungen, die beispielsweise einen PCQS von 50% ausweisen, dass der jeweils zugehörige Notenwert in einem Intervall von 2,1 bis 4,4 liegt, also zu vollkommen anderen Schlüssen führt als der mehrdimensionale und realitätsgeeichte Indikator PCQS.

Patienten kommen nicht zu Wort

Es werden kaum offene Fragen gestellt. Ihre Auswertung erfordert zwar einen höheren Arbeitsaufwand, gleichzeitig ermöglichen Sie aber Einblicke in die Hintergründe der Anforderungs- und Zufriedenheitswerte. Hinzu kommt, dass mit ihrer Hilfe Ist-Image-Profile bestimmt und den Soll-Images gegenübergestellt werden können.

Unzureichendes Monitoring...weiterlesen: <https://bit.ly/2B02Z50> [1]

- [Gesundheit und Vorsorge](#)



**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 22:30):** <http://medkom24.eu/node/23719>

**Links:**

[1] <https://bit.ly/2B02Z50>