



Strategische Entwicklung der Patientenzufriedenheit mit Krankenhaus-Leistungen: Desaster Klinik-Sprechstunden

Von *IFABS*

Erstellt am 9 Aug 2018 - 06:24

Worum es geht

Bei der Durchführung von Patienten-Zufriedenheitsanalysen im Krankenhausbereich stehen vor allem alle Leistungen rund um den Aufenthalt im Vordergrund, andere Angebote bleiben meist außen vor. Ein solcher Blind Spot sind Patienten-Sprechstunden. Und gerade hier besteht Optimierungsbedarf.

Befragungen sind ein Standardinstrument

Patientenbefragungen zum Krankenhaus-Aufenthalt zählen inzwischen zum Standard der Klinik-Marktforschungsaktivitäten. Sie beziehen sich auf die medizinische und pflegerische Betreuung während des Aufenthaltes sowie auf die mit der Unterbringung verbundenen Grund- und Serviceleistungen.

Sprechstunden im Analyse-Abseits

Kaum analytische Beachtung findet bislang die Zufriedenheit von Patienten mit den verschiedenen Sprechstunden-Arten, die Kliniken anbieten. Sie bilden ein eigenständiges Untersuchungs-Objekt, das organisatorisch vom Aufenthalt abgekoppelt ist, aber mit seiner Wirkung das Gesamtbild der Patienten über ein Haus oder eine Klinik beeinflusst, häufig sogar vor der stationären Aufnahme.

Für die Patienten relevante Beurteilungsbereiche sind hierbei die Terminvereinbarung, die Anmeldung und das Warten unmittelbar vor dem vereinbarten Termin sowie die Sprechstunde selbst mit ihren Informations- und Kommunikations-Aspekten.

Sprechstunden-Qualität unter den Anforderungen

Weiterlesen: <https://bit.ly/2vQ4SOg> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:35): <http://medkom24.eu/node/23369>

Links:

[1] <https://bit.ly/2vQ4SOg>