



Warum Krankenhäuser ihre Patientenbefragungs-Routinen verlassen sollten

Von IFABS

Erstellt am 28 Okt 2015 - 07:25

ungs- und Hotelqualität, Organisation, Information, medizinischer Erfolg: die Befragung von Patienten zu ihrer Zufriedenheit ist in Krankenhäusern – in sehr unterschiedlicher Umsetzungsqualität – weitgehend etabliert. Meistens wurden hierzu vor Jahren Standardbögen entworfen, die seither eingesetzt werden, u. a. auch, um die Entwicklung der Patientenzufriedenheit im Zeitablauf verfolgen zu können. Für Einsatz, Auswertung und Ergebnis-Nutzung haben sich Routinen entwickelt, die Prozesse laufen weitgehend identisch im Hintergrund ab.

Routinen müssen durchbrochen werden?

Hierbei wird aber übersehen, dass die Umfeld-Entwicklungen der Krankenhäuser es erforderlich machen, speziell von Patienten Informationen zu erheben, die über die Aufenthalts-Zufriedenheit hinausgehen und dazu beitragen, die strategische Positionierung der Häuser detaillierter einzugrenzen und zu entwickeln. Eine wichtige Information ist die Weiterempfehlungsbereitschaft. Sie kann nicht – wie oft angenommen – aus der Zufriedenheit abgeleitet werden, sondern ist separat zu erheben. Weitere Informationen beziehen sich z. B. auf das Informationsverhalten der Patienten:

- Wie erfolgte die Auswahl des Hauses: aufgrund eines Hinweises durch den Hausarzt oder eigeninitiativ?
- Wie kam im zweitgenannten Fall die Auswahl zustande? Durch persönliche Empfehlungen oder Internet-Recherchen?
- Welche Informationsquellen wurden bei einer netzbasierten Suche präferiert?
- Kennen Patienten die Klinik-Homepage und wie beurteilen sie ihren Nutzen?
- etc.

??Auch die Standardfragen überprüfen?

Aber auch in Bezug auf die medizinische Versorgung ist es angezeigt, detaillierter nachzufragen und sich nicht allein auf globale Zufriedenheitsindikatoren zu verlassen. Ein zentraler Aspekt, der auch klinikstrategische Relevanz besitzt, sind beispielsweise die Informationen zur Erkrankung, ihrer Therapie und den ggf. zu erwartenden Auswirkungen auf das weitere Leben. Hier reicht es nicht aus, Stufenbewertungen zu erhalten, sondern es muss konkret nachgefragt werden, ob und welche Fragen offen geblieben sind. Hieraus lassen sich dann Aufklärungs- und Kommunikationskonzepte entwickeln, deren Umsetzung die Anziehungskraft eines Hauses sowohl für Patienten als auch für einweisende Ärzte steigert.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/28/warum-krankenhaeuser-ihre-pa...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:07): <http://medkom24.eu/node/20788>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/28/warum-krankenhaeuser-ihre-patientenbefragungs-routinen-verlassen-sollten/>