



Warum die von Krankenhäusern durchgeführten Einweiserbefragungen so häufig scheitern

Von IFABS

Erstellt am 5 Nov 2015 - 07:19

Die aktuellen Kennzahlen zur Klinik-Praxis-Kooperation?

Vergleicht man die Instrumente und Verfahren, die Krankenhäuser im Rahmen ihres Einweiser-Kooperationsmanagements einsetzen, mit dem Best Practice Standard, liegt der aktuelle Cooperation Management Quality Score CMQS bei 48,7% (Optimum: 100%). Das bedeutet, dass etwas mehr als die Hälfte der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten gar nicht genutzt werden. Setzt man parallel die Anforderungen niedergelassener Ärzte an die Zusammenarbeit mit Krankenhäusern in ein Verhältnis zu ihrer Zufriedenheit, resultiert hieraus der Physician Care Quality Score (PCQS), der die subjektiv empfundene Kooperationsqualität beschreibt. Der aktuelle Wert liegt gegenwärtig bei 39,4% (Optimum: 100%). Das Input-Output-Verhältnis der beiden Scores besagt gleichzeitig, dass Kliniken sich nicht nur zu wenig um ihre Einweiser kümmern, sondern dass die umgesetzten Maßnahmen auch nur eine unterproportionale Wirkung haben.

Beispiel Einweiserbefragung?

Dabei sind viele Probleme, die die Zusammenarbeit negativ überschatten, „hausgemacht“. Ein „Paradebeispiel“ ist die Umsetzung von Einweiserbefragungen, die die wenigsten Häuser systematisch und professionell durchführen. Meist wird eine zu niedrige Rücklaufquote beklagt und dem geringen Interesse der Niedergelassenen zugeschrieben, das dann wieder Anlass ist, die Aktivitäten nicht weiter fortzusetzen. Doch neben Non-Respondern, die bei allen Befragungen zu verzeichnen sind, führen oft handwerkliche Fehler der Krankenhäuser zum Scheitern der Untersuchungen.

Hausgemachte Probleme?

Hierbei dominieren speziell folgende sechs Punkte:

(1) Es wird kein Termin für die Rücksendung der ausgefüllten Fragebögen gesetzt. Damit folgen die Unterlagen der Bearbeitung anderer unterminierte Materialien und Vorgänge in Arztpraxen: sie verschwinden in der Ablage „Irgendwann zu erledigen“.

(2) Es ist keine konkrete Zielsetzung formuliert. Soweit von Klinikseite Begleitinformationen zu den Fragebögen gegeben werden, weisen diese meist lediglich nur darauf hin, dass man an der Meinung über die eigene Arbeit interessiert ist und deshalb um Mitwirkung bittet. Hierbei wird jedoch übersehen, dass dies ein rein egoistischer Grund ist, der ohne jeden Nutzen für die Einweiser ist. Für sie entsteht dadurch gar keine Motivation, sich mit dem Fragebogen zu beschäftigen. Nicht wenige Häuser und Kliniken schicken ihre Bögen einfach kommentarlos.

(3) Werden in den Unterlagen einzelne Personen als Verantwortliche genannt, sind es in den meisten Fällen die Projektausführenden, nicht jedoch Chefarzte, Verwaltungsleiter oder Geschäftsführer. Das ist sachlich begründbar, in den Augen der Empfänger sind die Aktionen aber hierdurch in ihrer Bedeutung bereits deutlich herabgesetzt.

(4) Ein Teilnahme-hemmendes Ärgernis sind auch Schreibfehler in den Adressen, vor allem bei den Arzt-Namen.

(5) Und nicht zuletzt ist auch der formale Aspekt mancher Befragungsaktionen ein Erfolgshindernis, wenn schlecht kopierte und / oder unachtsam konfektionierte Fragebögen verschickt werden.

(6) Nur in wenigen Fällen erhalten die Teilnehmer nach Abschluss der Befragung ein Feedback zu den Resultaten. Werden in Einzelfällen Ergebnisse mitgeteilt, beschränken sich die Darstellungen meist auf die Aufzählung positiver Aspekte, Defizite werden kaum erwähnt. Ebenso fehlen konkrete Hinweise, welche praktischen Auswirkungen die Resultate für die weitere Zusammenarbeit haben werden / können

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/11/05/warum-die-von-krankenhaeuser...> [1]



Warum die von Krankenhäusern durchgeführten Einweiserbefragungen so häufig scheitern

Veröffentlicht auf medkom24 (<http://medkom24.eu>)

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:09): <http://medkom24.eu/node/20824>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/11/05/warum-die-von-krankenhaeusern-durchgefuehrten-einweiserbefragungen-so-haeufig-scheitern/>