



Wie man in den Wald hineinruft: Misslungene Einweiserbefragungen

Von IFABS

Erstellt am 29 Okt 2014 - 06:45

“Auf unsere Einweiserbefragung hat kaum jemand reagiert!”

Viele Chefärzte klagen nach der Durchführung einer Zufriedenheitsbefragung bei ihren kooperierenden Ärzten über eine geringen Responderquote. Die Ursache wird meist auf Seiten der Niedergelassenen gesucht: ein zu geringes Interesse und geringe Kooperationsbereitschaft sind die am häufigsten genannten Gründe.

Die meisten Probleme sind hausgemacht

Best Practice-basierte Fehleranalysen zeigen hingegen, dass in den meisten Fällen handwerkliche Fehler zum Scheitern der Befragungen geführt haben. Vor allem folgende Punkte fallen hierbei immer wieder auf:

- Es wird kein Termin für die Rücksendung der ausgefüllten Fragebögen gesetzt. Damit folgen die Unterlagen der Bearbeitung anderer unterminierter Materialien und Vorgänge in Arztpraxen: sie verschwinden in der Ablage “Irgendwann später zu erledigen”.
- Es ist keine konkrete Zielsetzung formuliert. Werden Begleitinformationen gegeben, weisen diese die zu Befragenden darauf hin, dass ihre Meinung für die Arbeit der Krankenhäuser wichtig ist und man deshalb um Mitwirkung bittet. Hierbei wird jedoch übersehen, dass dies ein rein egoistischer Grund ist, der ohne jeden Nutzen für die Einweiser ist. Es entsteht also gar keine Motivation, sich mit den Bögen zu beschäftigen. Andere Häuser und Kliniken schicken ihre Bögen einfach kommentarlos.
- Werden in den Unterlagen einzelne Personen als Verantwortliche genannt, sind es in den meisten Fällen die Projektausführenden, nicht jedoch Chefärzte, Verwaltungsleiter oder Geschäftsführer. Das ist sachlich begründbar, in den Augen der Empfänger sind die Aktionen aber hierdurch in ihrer Bedeutung bereits deutlich herabgesetzt.
- Ein Teilnahme-hemmendes Ärgernis sind auch Schreibfehler in den Adressen, vor allem bei den Arzt-Namen.
- Und nicht zuletzt ist auch der formale Aspekt mancher Befragungsaktionen ein Erfolgshindernis, wenn schlecht kopierte und / oder unachtsam konfektionierte Fragebögen verschickt werden.

Upgrade-Bedarf

Einweiserbefragungen müssen grundsätzlich bestimmte Standards erfüllen, um die Wahrnehmungsschwelle der niedergelassenen Kooperationspartner zu überwinden und zu einer Beschäftigung mit den Inhalten zu motivieren. Das bedingt als erstes, dass derartige Aktionen in Krankenhäusern einen deutlich höheren Stellenwert erhalten. Ohne diese Aufwertung wird sich an den oftmals niedrigen Responderquoten nichts ändern.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/10/29/wie-man-in-den-wald-hineinruf...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikation](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:11): <http://medkom24.eu/node/19627>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/10/29/wie-man-in-den-wald-hineinruft-misslungene-einweiserbefragungen/>



Wie man in den Wald hineinruft: Misslungene Einweiserbefragungen

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://medkom24.eu>)
