



## **Zahlen ohne Wert: Schulnoten-Skalierungen bilden die Patienten-Zufriedenheitsrealität in Krankenhäusern nur unzureichend ab**

Von IFABS

Erstellt am 24 Jan 2015 - 07:11

??Häufig eingesetzt

Untersucht man die Qualitätsberichte von Kliniken im Hinblick auf die Ergebnis-Darstellung zu den obligatorischen Patientenzufriedenheits-Befragungen, werden häufig Schulnoten angegeben. Die einfache An- und Auswertbarkeit, der hohe Bekanntheitsgrad bei den Befragten und die damit verbundene geringe Erklärungsbedürftigkeit dieser Bewertungs-Maßstabes sind die ausschlaggebenden Einsatzkriterien.

?Schulnoten im Test

Eine „doppelte Auswertung“ von Patientenbefragungen, bei der die Gesamtzufriedenheit sowohl in Schulnotenform als auch mittels einer Wichtigkeits-Zufriedenheits-Abfrage von Leistungsmerkmalen erhoben wird, zeigt jedoch die Grenzen des Schulnoten-Frageprinzips. Vergleicht man die Resultate von Befragungen, die beispielsweise einen Patient Care Quality Score (PCQS, das in Prozent ausgedrückte Verhältnis von erreichter Patientenzufriedenheit in Relation zu den Anforderungen) von 50% (grenzwertige Betreuungsqualität) ausweisen, liegt der jeweils zugehörige Notenwert der Gesamtzufriedenheit in einem Intervall von 2,1 bis 4,4. ?Gleichzeitig schwanken auch die Noten-Werte für die einzelnen Beurteilungsmerkmale, was zu völlig unterschiedliche Schlussfolgerungen führt. Hinzu kommt: bei der Ermittlung eines notenbasierte Veränderungsbedarfs können keine Handlungsprioritäten bestimmt werden, alle Merkmale, die schlechte Werte erhalten, besitzen die gleiche Wichtigkeit, was mit der Realität in der Regeln nicht übereinstimmt.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/01/24/zahlen-ohne-wert-schulnoten-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:23):** <http://medkom24.eu/node/19903>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/01/24/zahlen-ohne-wert-schulnoten-skalierungen-bilden-die-patienten-zufriedenheitsrealitat-in-krankenhausern-nur-unzureichend-ab/>