



## **Zu sehr an der Oberfläche: Die Qualität von Patientenbefragungen in physiotherapeutischen Praxen**

Von *IFABS*

Erstellt am 8 Mai 2015 - 06:12

Die Patientenzufriedenheit ist für Physiotherapeuten ein wichtiges Thema

Wie für alle anderen Leistungserbringer im Gesundheitswesen besitzt die Analyse der Patientenzufriedenheit auch für physiotherapeutische Praxen einen hohen Stellenwert. In knapp 40% der Praxen wurde bislang schon eine solche Untersuchung durchgeführt. Beschäftigt man sich näher mit den hierbei verwendeten Konzepten, zeigt sich, dass viele Analysen aufgrund einer falschen Methodik die Zufriedenheitsrealität nur unzureichend abbilden. Vor allem folgende Defizite sind hierfür verantwortlich:

Eindimensionale Einbahnstraße

In fast allen Befragungen wird nur die Zufriedenheit der Patienten erhoben, nicht jedoch deren Anforderungen. Hierdurch ist es aber nicht möglich, Handlungsprioritäten zu ermitteln, Merkmale mit gleich schlechten / guten Zufriedenheitswerten besitzen alle die gleiche Beseitigungs- / Förderungs-Dringlichkeit. Erst die Bestimmung des Patient Care Quality Scores (PCQS), eines Indikators, der die erzielte Betreuungsqualität aus dem Verhältnis von Zufriedenheit zu den Wünschen beschreibt, ermöglicht eine derartige Priorisierung.

Fehleinsatz der Schulnoten-Skala

Für die Bestimmung der Gesamtzufriedenheit kommen durchgängig Schulnoten zum Einsatz. Ihre einfache Anwend- und Auswertbarkeit, der hohe Bekanntheitsgrad bei den Befragten und die damit verbundene geringe Erklärungsbedürftigkeit dieser Skalierungsform bilden die ausschlaggebenden Verwendungskriterien. Doch es sind durchaus Zweifel an der Aussagefähigkeit von Notenskalierungen angebracht: wertet man Patientenbefragungen aus, in denen die Gesamtzufriedenheit sowohl in Schulnotenform als auch mittels einer Wichtigkeits-Zufriedenheits-Abfrage von Leistungsmerkmalen erhoben wurde und stellt man die beiden Größen einander gegenüber, wird die problematische Aussagekraft von Noten offensichtlich. So zeigt die Untersuchung von Befragungen, die beispielsweise einen PCQS von 50% ausweisen, dass der jeweils zugehörige Notenwert in einem Intervall von 2,1 bis 4,4 liegt, also zu vollkommen anderen Schlüssen führt als der mehrdimensionale und realitätsgeeichte Indikator PCQS.

Patienten kommen nicht zu Wort?

Es werden kaum offene Fragen gestellt. Ihre Auswertung erfordert zwar einen höheren Arbeitsaufwand, gleichzeitig ermöglichen Sie aber Einblicke in die Hintergründe der Anforderungs- und Zufriedenheitswerte. Hinzu kommt, dass mit ihrer Hilfe Ist-Image-Profile bestimmt und den Soll-Images gegenübergestellt werden können.

??Unzureichendes Monitoring?

Die meisten Befragungen werden in unregelmäßigen Abständen wiederholt. Um eine aktive Zufriedenheits-Steuerung zu realisieren, wäre aber ein kontinuierliches Monitoring notwendig, das auch ermöglicht, Zufriedenheits-Ziele zu etablieren und zu verfolgen.

Fehlender Eigen- / Fremdbild-Abgleich?

Bei Patientenbefragungen besteht das Problem, dass in den meisten Fällen der Beurteilte auch der Auswerter ist. Da hierbei subjektive Einflüsse zum Tragen kommen („So ist das doch eigentlich gar nicht!“), können Stärken und Schwächen häufig in ihrer tatsächlichen Tragweite nicht erkannt werden. Um diesen Einfluss zumindest im Ansatz auszuschließen, ist es hilfreich, vor einer Befragung an Hand des Fragebogens eine eigene Einschätzung der Resultate vorzunehmen und diese dann mit dem tatsächlichen Ergebnis zu vergleichen. Doch dieses Prinzip ist kaum bekannt und wird deshalb auch nicht eingesetzt.

Geringe Benchmarking-Nutzung?

Die Befragungsergebnisse erhalten eine zusätzliche Steigerung ihrer Aussagekraft, wenn sie mit dem Best Practice- und dem Berufsgruppen-Standard verglichen werden. Erst aus diesem Optimum- und Markt-Statusvergleich kann die Position und Positionierung einer physiotherapeutischen Praxis umfassend beurteilt werden.?? So liegt der PCQS für die Berufsgruppe bei 63,7% (Maximum: 100%)

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/07/initiative-best-practice-man...> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:38):** <http://medkom24.eu/node/20260>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/07/initiative-best-practice-management-in-der-arztpraxis-die-neurologische-praxisfuehrung-zeigt-groes-optimierungspotenzial/>