



Der Schein trügt: Ergebnisse aus Krankenhaus-Patientenbefragungen können ohne Vergleichsmaßstäbe in die Irre führen

Von *IFABS*

Erstellt am 31 Jan 2013 - 09:37

Krankenhäuser nutzen immer intensiver die Ergebnisse ihrer Patientenzufriedenheits-Befragungen, um ihre Leistungsqualität nach außen darzustellen. So zeigen auch die in Abb. 1 (<http://bit.ly/12bmdOI> [1]) aufgeführten Resultate der Patientenbefragung einer Allgemeinchirurgischen Abteilung eine positive Beurteilung (Skalierung von “-2? = “Sehr unzufrieden” bis “+2? = “Sehr zufrieden”). Stellt man sie Ergebnisse jedoch den Leistungsdaten vergleichbarer Abteilungen gegenüber, ergibt sich ein ganz anderes Bild, das Abb. 2 (<http://bit.ly/12bmdOI> [1]) zeigt. Aufgeführt sind hier die prozentualen Abweichungen der Patientenbeurteilungen aus der untersuchten Abteilung vom Fachabteilungs-Durchschnitt (Basis: IFABS Benchmarking-Panel “Klinik”). Abb. 2 offenbart mit den Minus-Abweichungen eine Reihe von Optimierungsansätzen, die ohne das Benchmarking gar nicht identifiziert worden wären. Externe als auch Interne führt eine rein isolierte Betrachtungsweise in die Irre.

Quelle: <http://bit.ly/12bmdOI> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:29): <http://www.medkom24.eu/node/17269>

Links:

[1] <http://bit.ly/12bmdOI>