



Desinteresse, Fehleinschätzung und Angst: Die Blockade-Trias eines professionellen Zufriedenheits-Monitorings

Von *IFABS*

Erstellt am 8 Mai 2013 - 06:51

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

Zufriedenheitsbefragungen sind – professionell geplant, konsequent umgesetzt und ergebnisbezogen für die Initiierung von Veränderungsprozessen genutzt – ein quantitativer und qualitativer Wertgenerator, aber die Akteure der Gesundheitswirtschaft sind bei ihrem Einsatz sehr zurückhaltend. Patientenbefragungen werden in vielen Kliniken und Arztpraxen nur realisiert, weil die Qualitätsmanagement-Regelungen das so verlangen, die Konkretisierung erfolgt meist in Minimal-Versionen. Zu-, Einweiser- und Besucher-Befragungen fristen ein Schattendasein, ebenso Mitglieder-Befragungen in Arztnetzen. Mitarbeiterbefragungen zählen in den genannten Segmenten fast zu den „Tabu-Themen“, aber auch die Industrie ist in der Nutzung äußerst verhalten. Unternehmen, die ihre Kunden (Arztpraxen, Krankenhäuser) über Außendienstmitarbeiter informieren, führen so gut wie nie Mitarbeiter-bezogene Zufriedenheitsanalysen durch. Drei Gründe sind hierfür verantwortlich, die sowohl isoliert als auch kombiniert zum Tragen kommen:

- Desinteresse: den Verantwortlichen liegt nichts an der Meinung anderer, weil sie deren Beurteilungen für nicht qualifiziert halten
- Fehleinschätzung: da der Unternehmensbetrieb – ob nun in Arztpraxen, Kliniken oder Industrie-Firmen – nach subjektiver Einschätzung der Entscheider gut funktioniert, sieht man keinen Anlass, Bestehendes zu hinterfragen
- Angst: die Furcht vor der Aufdeckung von Fehlern und persönlicher Verantwortungsübernahme blockiert sinnvolle Entwicklungsmöglichkeiten.

Unternehmensanalysen zeigen immer wieder, dass eine Überwindung dieser Blockade-Trias mit einer unmittelbaren Steigerung der Performance, nach innen und außen, verbunden ist, eine durchaus überlegenswerte Option, selbst zu unternehmerischer Zufriedenheit zu gelangen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:42): <http://www.medkom24.eu/node/17698>

Links:

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