



Eindimensionale Fehlschlüsse bei Zufriedenheitsanalysen in Krankenhäusern

Von *IFABS*

Erstellt am 31 Jan 2014 - 07:13

“Wie ausgeprägt ist die Zufriedenheit mit unserem Krankenhaus?”

Die Klärung dieser Frage ist nicht nur unter dem Qualitätsmanagement-Aspekt wichtig, sondern vor allem auch hinsichtlich der Klinik-Positionierung im Wettbewerbsumfeld. Die zur Beantwortung initiierten Analysen sind jedoch i. d. R. eindimensional auf die Zielgruppe “Patienten” ausgerichtet und werden hier auch nur eindimensional – bezogen auf die Zufriedenheit ohne Abfrage der Wichtigkeit von Merkmalen – durchgeführt.

Das Analyse-Tripel

Doch die Bestimmung der Zufriedenheit und aller hiermit verbundenen Faktoren (z. B. Weiterempfehlung, Image-Bildung etc.) muss auch Besucher und einweisende Ärzte einbeziehen, um die Interdependenz-Effekte dieser Gruppen zu erfassen. Mit Hilfe einer Tripel-Analyse von Patienten-, Besucher- und Einweiser-Zufriedenheit können parallel die Versorgungs-, -Image- und Kooperationsqualität gemessen werden. Erst aus der Gesamtsicht wird es möglich, aussagefähige Rückschlüsse auf den Status quo und die damit verbundenen Handlungs-Notwendigkeiten bzw. -Möglichkeiten abzuleiten.

Ein Fallbeispiel zur Verdeutlichung

Die Abbildung zeigt das Dashboard der Customer Care Quality Scores (CQS, erzielte Zufriedenheit in Relation zu den Anforderungen, 100% = optimale Erfüllung der Anforderungen) für die Patienten, Besucher und Einweiser einer chirurgischen Klinik (Ermittlung mit Hilfe aufeinander abgestimmter CQS-Fragebögen). Die Patientenzufriedenheit ist gut ausgeprägt, aber deutlich verbesserungsfähig. Die CQS-Werte der Besucher und vor allem der Einweiser zeigen jedoch nur geringe Ausprägungen des Anforderungs-Erfüllungsgrads. Insgesamt befindet sich die Klinik damit in einem Imbalance-Status mit akuter Handlungsnotwendigkeit, da speziell die Image- und Kooperations-Komponenten unzureichend ausgebildet sind. Dieses Erkenntnis hätte mit einer alleinigen Betrachtung der Patientenmeinung nicht ermittelt werden können. Zudem liegt die Klinik im Benchmarking mit dem Fachrichtungs-Score von 56% deutlich unter dem Durchschnitt, eine Tatsache, die Veränderungen noch dringlicher macht.

Abbildung und Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/01/31/eindimensionale-fehlschlusse-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:17): <http://www.medkom24.eu/node/18721>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/01/31/eindimensionale-fehlschlusse-bei-zufriedenheitsanalysen-in-krankenhausern/>