



## Hinterher ist es zu spät: Ex-post-Befragungen von Krankenhaus-Patienten

Von *IFABS*

Erstellt am 28 Nov 2013 - 07:37

Mit der Verbreitung von Bewertungsportalen für Kliniken wurde die bislang während des Aufenthaltes durchgeführte Patienten-Zufriedenheitsbefragung durch eine Ex-post-Variante ergänzt. Vor allem Krankenkassen setzen dieses Modell ein und schicken ihren Versicherten nach Beendigung des Aufenthalts einen Befragungsbogen zu. Für Krankenhaus-Manager scheint sich hiermit eine Basis für operative und strategische Entscheidungen zu bieten, die nicht nur methodisch umfassend, sondern vor allem kostengünstig ist. Doch bei näherer Betrachtung ist die Nutzbarkeit der Daten für diesen Zweck nur gering. Zwischen Aufenthalt und Zusendung des Fragebogens liegt meist ein längerer Zeitraum, innerhalb dessen sich das Meinungsbild durch Vergessens- und Verdrängungsprozesse bereits deutlich verändert hat. Zudem reagiert nur ein kleinerer Teil der Patienten und die Datenbasis ist meist zu gering, vor allem, wenn man abteilungsspezifische Untersuchungen und Vergleiche durchführen will. Überdies sind die ausgewiesenen Ergebnisse auf wenige aggregierte Parameter reduziert, so dass Tiefen- und Detailuntersuchungen, z. B. in Bezug auf Patienten-Zielgruppen, nicht möglich sind. Eine professionelle Basis für Management-Entscheidungen bieten diese verfremdet-fragmentarischen Daten damit nicht. Klinik-Entscheider, die realitätsbezogene Zufriedenheitsdaten benötigen, kommen somit an individuellen und vor allem zeitnahen Analysen nicht vorbei.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/28/hinterher-ist-es-zu-spat-ex-p...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:17):** <http://www.medkom24.eu/node/18499>

### Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/28/hinterher-ist-es-zu-spat-ex-post-befragungen-von-krankenhaus-patienten/>