



Hohe Rücklaufquoten: Das Interesse von Patienten und Kunden an Zufriedenheitsbefragungen hat deutlich zugenommen

Von *IFABS*

Erstellt am 31 Jul 2019 - 06:37

Ein wichtiger Baustein unserer Unternehmensanalysen ist die Ermittlung der Key Performance Indikatoren für die Patienten- bzw. Kundenzufriedenheit. Hieraus lassen sich nicht nur

- konkrete, akut anwendbare Verbesserungsvorschläge ableiten, sondern auch
- für die Praxisführung strategisch relevante Erkenntnisse gewinnen und Steuerungsparameter entwickeln.

Das Auffällige besteht darin, dass die Anzahl der Rückläufe ausgefüllter Bögen im Laufe der Jahre signifikant zugenommen hat. Diese Entwicklung geht einher mit der generellen Zunahme der öffentlichen Beschäftigung mit der Leistungsqualität der Akteure des Gesundheitswesens. Zugenommen hat aber nicht allein die Rücklauf-Quote, sondern auch der Umfang der Kommentare und Erläuterungen in den Freitext-Angaben. Mit dem richtigen methodischen Befragung-Konzept und einer systematischen Umsetzung derartiger Aktionen können sich Teams in Betrieben des Gesundheitswesens damit ein „Eldorado der Informations- und Erkenntnisgewinnung“ schaffen.

Weiterführende Informationen zum Thema für Arztpraxen

Das White Paper „Patienten einfach professionell befragen – Marktforschungs-Techniken für Haus- und Fachärzte“ kann kostenfrei per Mail an die Adresse post@ifabs.de [1] angefordert werden.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:55): <http://www.medkom24.eu/node/24182>

Links:

[1] <mailto:post@ifabs.de>