



Messung der Patientenzufriedenheit im Krankenhaus: Tretmine Schulnoten-Skalierung

Von IFABS

Erstellt am 18 Mai 2016 - 06:19

Einfache Umsetzung?

Bei der Ermittlung der Patientenzufriedenheit mit der Krankenhaus-Betreuung dominiert die Schulnoten-Skalierung als Messinstrument. Ihre Vorteile sind nicht nur die breite Bekanntheit und Akzeptanz bei den Befragten, sondern auch die einfache und schnelle Auswertbarkeit sowie die leichte Kommunizierbarkeit.

Keine Indikator-Tauglichkeit?

Doch Krankenhaus-Verantwortliche, die Schulnoten als Indikatoren für Qualität und Handlungsbedarf verwenden, sind gut beraten, methodisch differenzierter vorzugehen. Das zeigt das Beispiel einer Allgemeinchirurgischen Klinik, in der über vier Jahre die Patientenzufriedenheit parallel in Noten-Form und mit Hilfe des Patient Care Quality Scores (PCQS), dem Verhältnis aus erzielter Zufriedenheit in Relation zu den Anforderungen, bestimmt wurde.

Die Schulnoten-Perspektive?

Die Noten-Entwicklung (2013: 2,6 / 2014: 2,8 / 2015: 2,5 / 2016: 2,8) suggeriert eine im Trend gleichbleibende Zufriedenheit. Diese steht jedoch im Gegensatz zu einer über die Jahre deutlich abgenommenen Auslastung. Nimmt man die Noten als Entscheidungsgrundlage, sind die möglichen Einflüsse vor allem extern zu suchen.

Die PCQS-Perspektive

Der Score-Verlauf (2013: 62,3% / 2014: 58,6% / 2015: 53,4% / 2016: 49,7%) zeigt jedoch die Realität einer zunehmenden Divergenz zwischen Anforderungen und Zufriedenheit und lenkt den Blick auf die interne Leistungserbringung. Zudem hätte die Beachtung des Scores bereits frühzeitig vor der Fehlentwicklung gewarnt.

Verzerrte Realität?

Die Vorteile einer Schulnoten-basierten Messung sind zwar auf den ersten Blick überzeugend, das Problem liegt jedoch im Erfahrungs-Hintergrund der Anwender: Patienten haben, selbst bei ausgeprägter Unzufriedenheit, eine Hemmung, sehr schlechte Noten zu vergeben, da i. d. R. nicht alle Betreuungsaspekte schlecht sind, man aber gleichzeitig oft gezwungen ist, die Vielfalt der Einzeleindrücke in einer Note zusammenzufassen. Hinzu kommt, dass sie aus eigener Erfahrung wissen, wie unangenehm es ist, eine schlechte Note zu erhalten und deshalb bei der Vergabe entsprechender Urteile eher zurückhaltend sind.

Quelle und weiterführende Informationen: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/05/18/messung-der-patientenzufried...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:57): <http://www.medkom24.eu/node/21433>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/05/18/messung-der-patientenzufriedenheit-im-krankenhaus-tretmine-schulnoten-skalierung/>