



Patientenbefragungen im Krankenhaus: Erst die ergänzende Analyse der Prozesszufriedenheit führt zu realistischen Ergebnissen

Von IFABS

Erstellt am 20 Feb 2015 - 07:27

Die meisten derzeit genutzten Befragungsarten beschreiben die Zufriedenheitsrealität der Patienten nur unzureichend?

Patientenbefragungen werden in Kliniken überwiegend in einer sehr einfachen Umsetzungsform realisiert, bei der die Untersuchungsmerkmale von den Befragten meist mit Hilfe von Schulnoten bewertet werden. Die Ergebnisse bilden die Realität der Patientenzufriedenheit nur eingeschränkt ab und eignen sich damit nicht für die Identifizierung von Stärken und Schwächen. Hierfür ist es notwendig, zweidimensionale Befragungen durchzuführen, die die Zufriedenheit in eine Relation zu den Anforderungen der Praxisbesucher stellen. Allein der hieraus resultierende Patient Care Quality Score (PCQS) und seine Teilwerte bieten einen detaillierten Einblick in die Einstellungen der Patienten und sind geeignet, Optimierungsansätze mit Handlungsprioritäten abzuleiten.

Der prozessbezogene Ansatz als Hilfestellung?

Ergänzend ist zu empfehlen, die übliche verhaltens- und zustandsbezogene ganzheitliche Betrachtung, d. h. die Abfrage von Merkmalen wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Information etc. durch eine prozessgerichtete Analyse zu ergänzen. Mit ihrer Hilfe werden die Scores für die einzelnen Ablaufstufen der Patientenbetreuung, von der Aufnahme über die Unterbringung auf der Station, Arztkontakte, Untersuchungen in Funktionsabteilungen etc. bis zur Entlassung ermittelt. Auf diese Weise können die Qualität der krankenhausinternen Versorgungsabschnitte analysiert und gleichzeitig die verhaltens- und zustandsbezogene Betreuungsqualität mit der prozessgerichteten Sicht abgeglichen werden, um deren Durchgängigkeit zu überprüfen.

Ein Fallbeispiel?

Diese Methode ermöglicht eine „ungefilterte“ Bestimmung der Zufriedenheit mit einer Abteilung oder Klinik, da die Einflüsse anderer Bereiche ebenfalls ermittelt und extrahiert werden können. So erzielte beispielsweise eine allgemeinchirurgische Abteilung in einer Erstuntersuchung ein PCQS von knapp 50% (Optimum = 100%). Eine Folgebefragung nach einem Jahr wurde prozessbezogen durchgeführt und erbrachte im Gesamtergebnis das gleiche Resultat, die Differenzierung der einzelnen Prozessstufen zeigte aber, dass die „reine“ Zufriedenheit mit der Abteilung einen Score von 54,3% erhielt und durch einen Wert des Röntgen-Funktionsbereichs von 32,6% deutlich geschmälert wurde. Eine allein verhaltens- und zustandsbezogene Sichtweise hätte somit zu falschen Rückschlüssen geführt.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/20/patientenbefragungen-im-kran...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:00): <http://www.medkom24.eu/node/19988>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/20/patientenbefragungen-im-krankenhaus-erst-die-erganzende-analyse-der-prozesszufriedenheit-fuhrt-zu-realistischen-ergebnissen/>

