



Patientenzufriedenheit im Krankenhaus: Warum eine rein internetbasierte Bestimmung kontraproduktiv ist

Von IFABS

Erstellt am 21 Okt 2016 - 06:09

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2ezD87k> [1]

Das Konzept...

Die Schwester übergibt dem Patienten ein Schreiben und äußert ihre Bitte: die Zufriedenheit mit dem Klinik-Aufenthalt möchte er bitte in einem der aufgeführten Internet-Portale dokumentieren. Das könne man nach dem Aufenthalt dann ganz in Ruhe und aus der kritischen Distanz machen.

...und seine Konsequenzen

So einfach und nützlich die Idee auf den ersten Blick erscheint, so vielfältig sind jedoch die Nachteile:

- (1) Man überlässt die Bewertungen dem Zufall, denn nach Hause zurückgekehrt haben die meisten Patienten ganz andere Probleme zu bewältigen und vergessen die Befragung. Da nur etwa 20% der Patienten aktiv werden, erhält man auf diese Weise nie eine realitätsbezogene Beurteilung.
- (2) Man nutzt einen Erfassungs-Standard, der keinen Spielraum für individuell-ergänzende Fragestellungen lässt, deren Erkundung aber für die Leistungs- und Qualitätsentwicklung entscheidend sein kann.
- (3) Es sind keine Detailauswertungen durchführbar, die aber erfahrungsgemäß zu wichtigen Erkenntnissen führen.
- (4) Patientenbefragungen sollten immer in ein Tripel-Konzept eingebunden sein, das parallel auch die Besucher- und Einweiser-Zufriedenheit untersucht, um die Interdependenzen zu bestimmen und zu steuern. Hierfür müssen die Befragungsergebnisse-Konzepte jedoch inhaltlich aufeinander abgestimmt sein, was bei Nutzung eines Portals nicht möglich ist.
- (5) Es besteht nur eine eingeschränkte Möglichkeit zur Durchführung externer und interner Benchmarking-Analysen.
- (6) Bei der Nutzung der Resultate für die Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit muss stets die Quelle zitiert werden, so dass immer auch kostenlos für die ausgesuchten Portale geworben wird. Gleichzeitig ist das Haus dadurch auch an das Image der genutzten Portale gebunden.

Der beste Weg

Das optimale Vorgehen besteht darin, Inhouse-individuell zu befragen und gleichzeitig auf die Möglichkeit der Online-Bewertung hinzuweisen. So werden nicht nur alle Möglichkeiten genutzt, sondern es besteht auch die Option, die Netz-Resultate mit den eigenen zu vergleichen und eine „Erdung“ vorzunehmen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:17): <http://www.medkom24.eu/node/21837>

Links:

[1] <http://bit.ly/2ezD87k>