



## **Patientenzufriedenheit im stationären Sektor des Gesundheitswesens – Handlungsbedarf bei Klinik-Sprechstunden**

Von *IFABS*

Erstellt am 10 Jan 2017 - 07:48

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2j2oASh> [1]

Zufriedenheitsanalysen im Krankenhausbereich sind auf den Aufenthalt der Patienten fokussiert, die ebenfalls angebotenen Sprechstunden-Formen werden hingegen gar nicht untersucht. Aber gerade hier besteht Optimierungsbedarf.

Befragungen sind ein Standardinstrument

Patientenbefragungen zum Krankenhaus-Aufenthalt zählen inzwischen zum Standard der Klinik-Marktforschungsaktivitäten. Sie beziehen sich auf die medizinische und pflegerische Betreuung während des Aufenthaltes sowie auf die mit der der Unterbringung verbundenen Grund- und Serviceleistungen.

Sprechstunden im Analyse-Abseits

Kaum analytische Beachtung findet bislang die Zufriedenheit von Patienten mit den verschiedenen Sprechstunden-Arten, die Kliniken anbieten. Sie bilden ein eigenständiges Untersuchungs-Objekt, das organisatorisch vom Aufenthalt abgekoppelt ist, aber mit seiner Wirkung das Gesamtbild der Patienten über ein Haus oder eine Klinik beeinflusst, häufig sogar vor der stationären Aufnahme.

Für die Patienten relevante Beurteilungsbereiche sind hierbei die Terminvereinbarung, die Anmeldung und das Warten unmittelbar vor dem vereinbarten Termin sowie die Sprechstunde selbst mit ihren Informations- und Kommunikations-Aspekten.

Sprechstunden-Qualität unter den Anforderungen

Erste Sprechstunden-Zufriedenheitsbefragungen zeigen deutlichen Handlungsbedarf. Der in den Analysen ermittelte Surgery Quality Score (SQS), das Verhältnis aus den Anforderungen der Sprechstunden-Besucher an Ablauf und Umsetzung in Relation zu ihrer Zufriedenheit, liegt im Mittel bei knapp 48%. Das bedeutet, dass die Hälfte der Patientenvorstellungen an die Sprechstunden-Gestaltung nicht erfüllt werden. Zentrale Kritikbereiche, deren Verbesserung das Leistungspotenzial dieses Angebotes deutlich steigern können, sind vor allem organisatorische und informatorische Aspekte.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:21):** <http://www.medkom24.eu/node/22019>



**Links:**

[1] <http://bit.ly/2j2oASh>