



Strategisches Krankenhaus-Management: Worauf es bei der Bestimmung der Patientenzufriedenheit ankommt

Von IFABS

Erstellt am 17 Aug 2016 - 06:45

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2bhm0RA> [1]

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 Schulnoten-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 abnehmenden Auslastung. Nimmt man die Noten als Entscheidungsgrundlage, sind die möglichen Einflüsse vor allem extern zu suchen.

Die PCQS-Perspektive

Der PCQS-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.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:10): <http://www.medkom24.eu/node/21660>

Links:

[1] <http://bit.ly/2bhm0RA>

