



Was bewirkt Patienten-Kritik im Krankenhaus-Bereich?

Von *IFABS*

Erstellt am 17 Nov 2016 - 07:47

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2fXMDy1> [1]

Eine Exploration zum Thema

Patienten-Zufriedenheitsbefragungen zählen im Klinikbereich zum Standard-Instrumentarium. Meist in regelmäßigen Abständen durchgeführt finden die positiven Resultate Einzug in die Qualitätsberichte. Aber was geschieht mit der Patienten-Kritik an konkreten Sachverhalten und Verhaltensweisen? Die Mehrzahl der Antworten, die die in einer Exploration befragten Ärzte und Mitarbeiter des Pflege-Personals hierzu gaben, lassen sich in drei grundsätzlichen Reaktionen kategorisieren:

- (1) der kritisierende Patient wird als Nörgler und Querulant klassifiziert,
- (2) die Kritik wird als Einzelfall abgetan und ignoriert oder
- (3) man sucht einen Verantwortlichen, der zur Rechenschaft gezogen wird.

Nur in wenigen Einzelfällen wurde angeführt, dass man gerade das negative Patienten-Feedback systematisch sammelt, auswertet und als Ansatzpunkt für Verbesserungen oder Veränderungen nimmt.

Das Glas als halbvoll betrachten

Damit unterscheiden sich Kliniken nicht von anderen Bereichen des Gesundheitswesens, Beschwerden stören und sind negativ-emotional belastet, ihr wird kaum gesehen. Doch gerade in einer Zeit, in der die Verbreitung von Bewertungen über das Internet immer mehr zunimmt und eine negative Meinung tausendfache Beachtung finden kann, ist es dringend notwendig, den Fokus auf das Best Practice-Potenzial von Beschwerden zu legen und den Umgang mit Patientenkritik zu verändern, denn hiervon profitieren alle Beteiligten.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:22): <http://www.medkom24.eu/node/21920>

Links:

[1] <http://bit.ly/2fXMDy1>