



Welchen Beitrag die Weiterempfehlungsbereitschaft zum strategischen Patientenmanagement in Klinik und Praxis leistet

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Dez 2015 - 07:48

Zufriedenheit gleich Weiterempfehlung?

Eine immer wieder gestellte Frage im Zusammenhang mit Patientenbefragungen in Krankenhäusern und Arztpraxen bezieht sich auf die Notwendigkeit, neben den Wichtigkeits-Zufriedenheits-Beziehungen der Untersuchungsmerkmale auch die Weiterempfehlungsbereitschaft zu bestimmen. Landläufig wird davon ausgegangen, dass ein zufriedener Patient seine Ansicht entsprechend mitteilen wird.

Zufriedenheit ungleich Weiterempfehlung!?

Doch die Zufriedenheit ist eine situative Bestandsgröße, die Weiterempfehlung

hingegen ein perspektivischer Aktionsparameter, der das Ausmaß der Handlungsbereitschaft, die aus der Zufriedenheit resultiert, repräsentiert. Patienten können beispielsweise mit dem Arzt oder dem OP-Ergebnis äußerst zufrieden sein, sie empfehlen eine Praxis oder Klinik aber dennoch nicht oder nur sehr eingeschränkt weiter, weil andere Bedingungsfaktoren des Besuches bzw. Aufenthaltes unbefriedigend waren. Diese Kombination aus Zufriedenheit und Verärgerung ist für den einzelnen persönlich tolerierbar, anderen Personen möchte man sie aber nicht zumuten, um nicht in der Konsequenz auch noch selbst kritisiert zu werden („...wie konntest Du mir diese Praxis / Klinik empfehlen...?“).

Die Weiterempfehlung besitzt strategische Relevanz

Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist damit auch ein realitätsbezogener Korrekturfaktor für die Interpretation von Zufriedenheitsbeurteilungen: sind beide Größen auf einem hohen Niveau, existiert eine umfassend positive Bewertung. Fällt hingegen die Weiterempfehlung deutlich geringer als die Zufriedenheitsbewertung aus, haben die Merkmale, die zu Unzufriedenheit führen, in Relation zu den positiv wirkenden Items ein deutlich höheres Gewicht.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/12/21/welchen-beitrag-die-weiterem...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:40): <http://www.medkom24.eu/node/20985>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/12/21/welchen-beitrag-die-weiterempfehlungsbereitschaft-zum-strategischen-patientenmanagement-in-klinik-und-praxis-leistet/>