



Wer fragt, verliert: Warum Krankenhaus-Einweiserbefragungen so häufig scheitern

Von IFABS

Erstellt am 8 Mär 2013 - 07:37

"Bringt nichts!", "Die Ärzte wollen das nicht!", "Damit haben wir ganz schlechte Erfahrungen gemacht!" So und ähnlich kommentieren viele Klinik-Verantwortliche ihre Einstellungen und Erfahrungen im Zusammenhang mit Einweiser-Befragungen. Untersucht man die Gründe für das Scheitern etwas genauer, sind es weniger Unlust und Ablehnung der niedergelassenen Ärzte, sondern Fehler bei der Entwicklung und Umsetzung der Analysen:

- Bei etwa der Hälfte der Befragungen existiert kein Begleitschreiben, das die Aktion erklärt. Lediglich im Fragebogen-Kopf ist ein kurzer Hinweis enthalten.
- Werden Begleitschreiben verschickt, finden sich in ca. 1/3 der Adressen Schreibfehler (falsche Anrede oder Titel, falsche Namensschreibung).
- Es wird den in die Befragungsaktion einbezogenen Ärzten keine überzeugende Zielsetzung der Aktion dargelegt. Formulierungen wie "Ihre Meinung ist für uns wichtig" oder "Helfen Sie uns, unsere Zusammenarbeit noch besser zu gestalten" motivieren (fast) keinen niedergelassenen Arzt, sich mit dem Fragebogen näher zu beschäftigen.
- Es fehlt ein Hinweis auf die Art des Feedbacks der später ermittelten Resultate, z. B. in Form der Zusendung einer schriftlichen Kurzauswertung. Ohne die "Aussicht auf Ergebnis-Einsicht" erhalten die angesprochenen Ärzte den Eindruck, Datenlieferant für das Krankenhaus zu sein und verweigern ihre Mitarbeit.
- Es wird kein Ansprechpartner mit Durchwahl benannt. Ärzte, die Fragen haben, müssen die offiziellen Telefonnummern verwenden und erreichen meist Klinikmitarbeiter, die die Aktion gar nicht kennen.
- Die Laufzeiten der Aktionen sind häufig zu kurz (Rücksendung innerhalb einer Woche) oder werden gar nicht angegeben.
- Die Fragebögen sind methodisch unzureichend, vor allem werden zu wenig offene Fragen gestellt. Das erleichtert die Auswertung, geht aber zu Lasten der Informationen, auf die es besonders ankommt. Hinzu kommt, dass meist nur eindimensionale Skalen verwendet werden (Zufriedenheit), eine Priorisierung und Systematisierung der Ergebnisse können aber erst durch parallele Erhebung der Wichtigkeit erreicht werden.

Quelle: <http://bit.ly/YQfsum> [1]

Das Buch zum Thema: Einweisermarketing für Krankenhäuser

<http://www.springer.com/springer+gabler/management/health+care/book/978-...> [2]

Ungenutzte Chancen – Die Kooperationsqualität von Klinikabteilungen aus der Sicht niedergelassener Ärzte

<http://ifabsthill.wordpress.com/2012/06/12/ungenutzte-chancen-die-kooper...> [3]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:36): <http://www.medkom24.eu/node/17419>

Links:

[1] <http://bit.ly/YQfsum>



[2] <http://www.springer.com/springer+gabler/management/health+care/book/978-3-8349-1584-9>

[3] <http://ifabsthill.wordpress.com/2012/06/12/ungenutzte-chancen-die-kooperationsqualitat-von-klinikabteilungen-aus-der-sicht-niedergelassener-arzte-2/>