



Patientenzufriedenheit bei praktischen Ärzten

- 1 Patientenzufriedenheit
- 2 Befragungsmethodik satisfACT
- 3 Ergebnisse
- 4 satisfACT: Lösungen & Angebote

ZBW Forschung und Beratung GmbH
Joanneumring 5/4
8010 Graz

Tel. +43 / 316 / 721744-10, Fax 21
Email: info@zbw.at
Web: www.zbw.at

1 | Patientenzufriedenheit

Zufriedenheitsfaktoren: Erwartete & erlebte Leistungen

In der Arztpraxis ist die Patientenzufriedenheit zu einem wichtigen Bestandteil des Qualitätsmanagements geworden. Auch in wirtschaftlicher Hinsicht ist die Patientenzufriedenheit ein wichtiger Faktor: Denn in Zeiten steigender Dienstleistungsorientierung fühlen sich nur zufriedene Patienten fühlen sich an eine Arztpraxis gebunden und empfehlen diese auch weiter.

Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit ist eine Folge der Übereinstimmung bzw. Nicht-Übereinstimmung von erwarteten und erlebten Leistungen. Die konkreten Erwartungen eines Patienten sind geprägt von individuellen Erwartungen und von eigenen Erfahrungen in Arztpraxen.

Dabei gilt es, drei grundsätzliche Varianten der Diskrepanz zwischen Erwartung und erlebter Leistung zu unterscheiden:

- **Unzufriedenheit** entsteht, wenn die persönlichen Erwartungen des Patienten nicht erfüllt werden
- Die Erfüllung von Erwartungen führt meistens noch nicht zu Zufriedenheit, sondern zu einem Gefühl der „**Indifferenz**“
- **Echte Zufriedenheit** entsteht in der Regel dann, wenn die persönlichen Erwartungen übertroffen werden

Sehr oft wird davon ausgegangen, dass eine geringe Anzahl an Beschwerden den Rückschluss auf eine hohe Patientenzufriedenheit zulässt. Allerdings sollte berücksichtigt werden, dass eine geringe Zahl an Beschwerden auch das Resultat von hohen Beschwerdebarrieren sein können: So kann es der Fall sein, dass kritische Äußerungen nicht ernst genommen werden oder nicht weiter geleitet werden.

Auch das persönliche Nachfragen durch den Arzt oder die Ärztin ist nicht immer eine verlässliche Methode. Denn häufig reagieren Patienten mit ihrem persönlichen Leidensdruck vor allem bei negativer Erwartungshaltung in persönlichen Befragungssituationen untypisch.

Zufriedenheit ist messbar, Verbesserungen sind machbar

Fragebögen geben den Patienten die Möglichkeit, Ärgernisse oder Zufriedenheit auszudrücken. Zwar ist Patientenzufriedenheit keine objektiv messbare Größe, weil sie auf individuellen Ansprüchen, Erfahrungen, Wahrnehmungs- und Verarbeitungsprozessen beruht. Gerade deswegen ist die Erhebung der Patientenzufriedenheit nur mit Hilfe von statistisch reliablen und methodisch professionellen Befragungen zu empfehlen

Professionelle Patientenbefragungen bieten eine Reihe von Vorteilen:

- **Neutrale Erfassung der Patientenzufriedenheit** auf der Grundlage von wissenschaftlich fundierte Diagnosen
- Klare, nachvollziehbare Analyse der **Qualität der Arzt-Patient-Interaktion**
- Konkrete Informationen über Schwachstellen und Planungsgrundlagen für zielgerichtete **Veränderungen in der Praxisorganisation**
- **Qualität der Arztinformation** aus Patientensicht
- **Verbesserung der internen Abläufe in der Praxisorganisation**
- **Stärkung der Motivation** des Praxisteam
- **Imagesteigerung und verbesserte Kundenbindung**

2 | Befragungsmethodik satisfACT

Patientenzufriedenheit effizient messen

Zufriedene Kunden erzählen es weiter, unzufriedene auch. Patientenzufriedenheit ist daher eine Größe, die regelmäßig mit einem standardisierten Verfahren beobachtet werden sollte, um Veränderungen feststellen zu können.

Stichprobenumfang

Im ersten Schritt sollte geklärt werden, wie viele Patienten befragt werden müssen, um eine verlässliche Stichprobengröße zu erzielen. Erfahrungsgemäß hat sich gezeigt, dass bei angenommenen 1000 Patienten pro Quartal zumindest 100 Patienten befragt werden sollten. Bei einer geringeren Stichprobengröße besteht die Gefahr, dass nicht alle typischen Patientengruppen angemessen erfasst werden.

Größere Stichproben erhöhen selbstverständlich die Repräsentativität und die Aussagekraft. Häufig ist aber auch zu bedenken, dass größere Stichproben einen erheblichen Mehraufwand für die Praxis bedeuten können.

Liegen strukturierte Patientendaten vor, können diese für die statistisch reliable Ziehung einer optimalen Stichprobengröße verwendet werden. In anderen Fällen empfehlen wir, eine Stichprobengröße von 100 Patienten nicht zu unterschreiten.

Befragungsinstrumente

1. Postalische Befragung:

Bei dieser Methode wird der Fragebogen den Patienten per Post zugeschickt. Der Vorteil liegt darin, dass die Patienten den Fragebogen in häuslicher Umgebung entspannt ausfüllen können. Wie Befra-

gungstests gezeigt haben, hat diese Methode allerdings Nachteile: So füllen zufriedene Patienten den Fragebogen häufiger und genauer aus; auch tendieren bestimmten Patientengruppen dazu, den Fragebogen nicht auszufüllen, sodass die Meinungen anderer Patientengruppen überrepräsentiert sind. Dadurch werden die Gesamtverhältnisse nicht realistisch abgebildet.

2. Telefonische Befragung

Gegen die telefonische Befragung sprechen die im Vergleich zu einer schriftlichen Befragung vor allem die höheren Kosten. Auch die Bereitschaft zu Beantwortung der Fragen wird oft stark von äußeren Umständen beeinflusst.

3. Schriftliche Befragung in der Praxis

Die Befragung in der Praxis mittels schriftlichem Fragebogen hat sich als beste Vorgehensweise herausgestellt. Der Fragebogen sollte über einen längeren Zeitraum hinweg während der Wartezeit an alle Patienten übergeben werden und von diesen vor Ort ausgefüllt werden. So können auch Patienten erfasst werden, die über frühere Besuche und Behandlungs- bzw. Therapieerfolge Auskunft geben können.

Grundsätzlich müssen Befragungen das Prinzip der Anonymität einhalten. Weder Arzt oder Ärztin, noch Helferin sollten wissen, wer welchen Fragebogen ausfüllt. Für die Abgabe des ausgefüllten Fragebogens empfehlen wir deshalb die Bereitstellung eines eigenen Briefkastens. Diese Vorgehensweise sicher die Akzeptanz bei den Patienten.

Ein weiterer Vorteil der Befragung in der Praxis liegt ist auch die Nachvollziehbarkeit der Beteiligung. Für die Arztpraxis ist jederzeit nachvollziehbar, wie viele Patienten sich beteiligt haben und zu welchem Zeitpunkt die Befragung beendet werden kann.

Mess- & Analysedimensionen

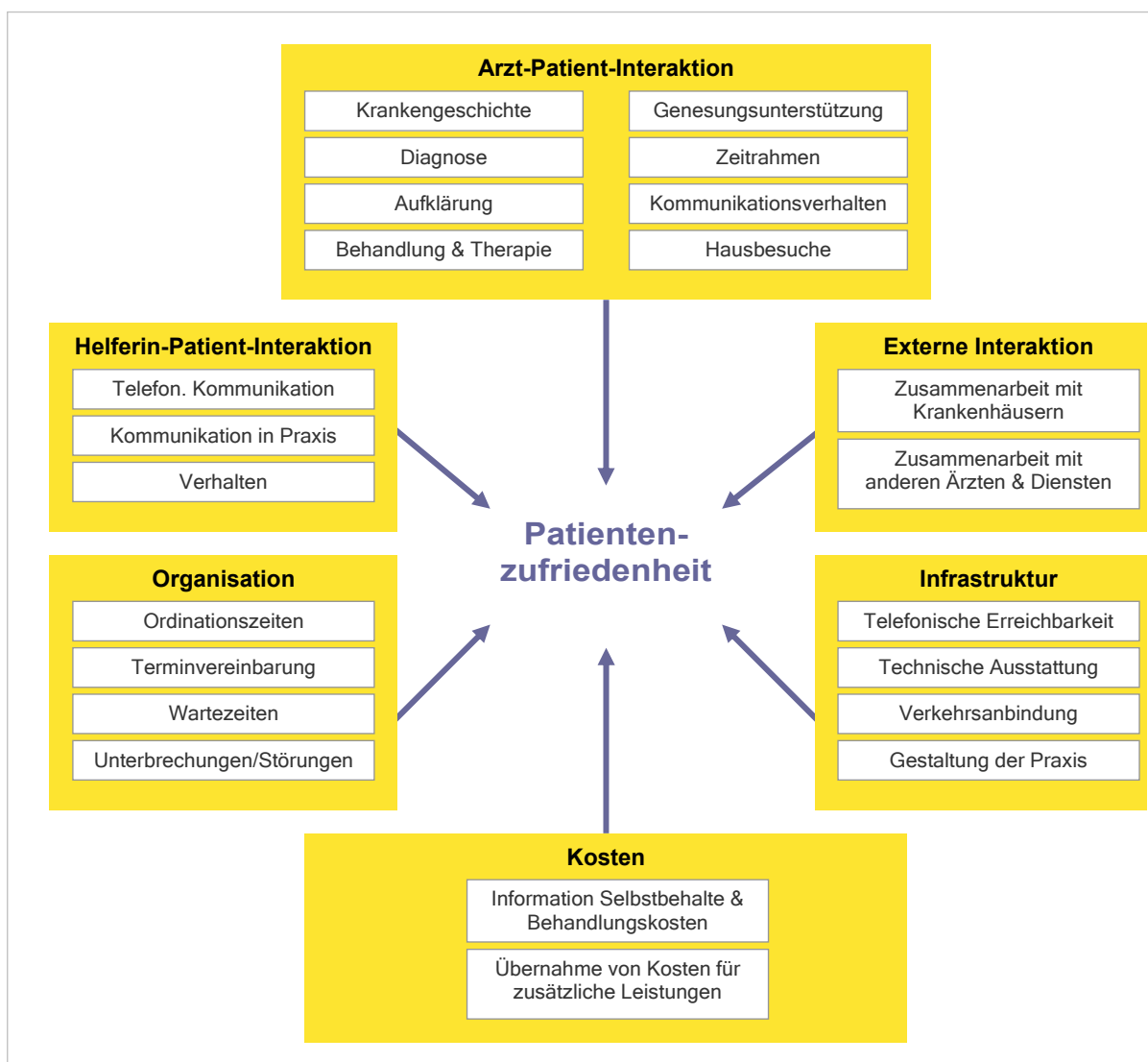
Eine valide Messung der Patientenzufriedenheit muss auf einem merkmalsgestützten Erhebungsverfahren und einem alle relevanten Kriterien umfassenden Zufriedenheitskatalog aufbauen.

Zu diesem Zweck haben wir ein Modell entwickelt, das nach sechs Messebenen mit insgesamt 23 Messdimensionen differenziert.

Die Erfassung der Patientenzufriedenheit soll der Praxisleitung darüber hinaus ein Feedback über die Leistungsqualität (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität) geben, um eine solide Grundlage für Veränderungsprozesse zu schaffen.

Damit bietet unsere Befragungsmethodik zusätzlich zur präzisen Erfassung der Patientenzufriedenheit auch eine wichtige Ergänzung für die Qualitätssicherung in der Praxis.

Ebenen & Dimensionen von satisfACT für Arztpraxen:



3 | Ergebnisse

Schnell, transparent, handlungsorientiert

Durch unser EDV-gestütztes Verarbeitungssystem für schriftliche Fragebögen sind wir in der Lage, Ihnen die Ergebnisse der Patientenbefragung bis maximal vier Wochen nach Eintreffen der Fragebögen zu übermitteln.

Ein weiterer Vorteil unseres Systems ist die extrem zuverlässige Datenreliabilität, mit dem wir die Qualität der Ergebnisse erhöhen.

Ergebnisse

Bereits in unserem Standard-Paket sind alle Einzelergebnisse, eine handlungsorientierte Zusammenfassung inklusiver grafischer Aufbereitung enthalten. Für alle Auswertungen verwenden wir modernste statistische Softwarelösungen.

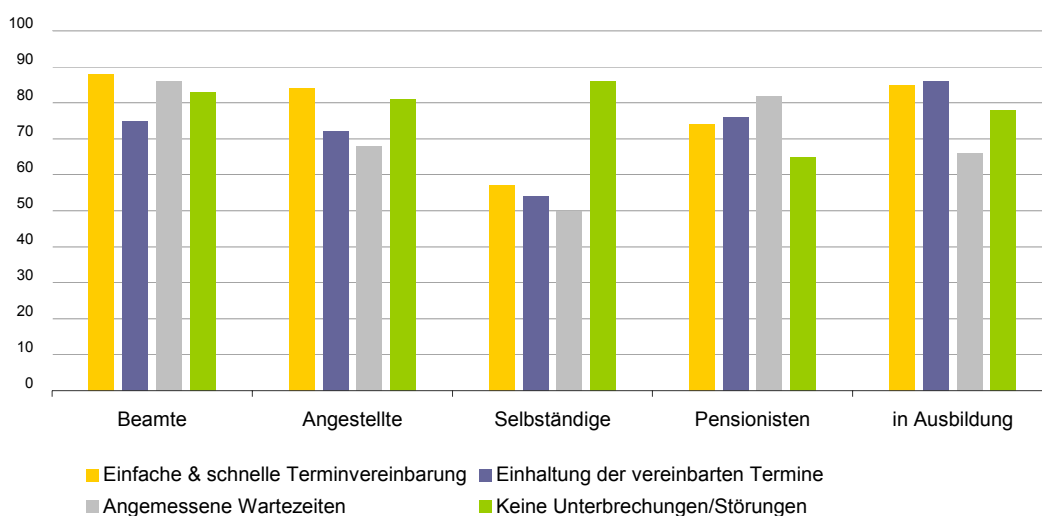
Ergebnisdarstellung

Für die Kommunikation der Ergebnisse ist es hilfreich, die Ergebnisse auch grafisch transparent aufzubereiten. Dadurch können alle Praxismitarbeiter und -mitarbeiterinnen diese gut nachvollziehen. Damit schaffen wir auch eine wichtige Voraussetzung für die praktische Nutzung der Ergebnisse.

Präsentation & Besprechung der Ergebnisse

Wie gut die Ergebnisse genutzt werden, hängt sehr stark von der Art ihrer Vermittlung ab. Auf Wunsch bieten wir dafür auch die Präsentation und Besprechung der Ergebnisse vor Ort in mit allen Mitarbeitern und MitarbeiterInnen Ihrer Praxis an.

Beispiel Ergebnisdarstellung: Zufriedenheit mit Organisation nach Berufsgruppen



4 | satisfACT: Lösungen & Angebote

satisfACT ist für Arztpraxen in 2 Varianten verfügbar:

satisfACT-STANDARD

Das Basispaket umfasst 38 standardisierte Fragen plus zusätzlich 6 personenbezogene Fragen. Schon das Standard-Paket stellt eine umfassende Analyse Ihrer Praxis bereit.

Unsere Inklusivleistungen umfassen:

- **Erstellung der Fragebögen**
- **Berechnung der erforderlichen Stichprobe** auf Basis Ihrer Patientendaten (nach Abteilungszahlen, Alter, Geschlecht)
- Erstellung eines **Ablaufplans und einer Checkliste für die Befragungsorganisation**
- **Detailauswertung** aller Einflussdimensionen inklusive grafische und tabellarische Darstellungen
- Interner **Benchmark** für bis zu 5 Patientengruppen
- **Grafisch aufbereitete Zusammenfassung** aller Ergebnisse

Für **satisfACT-STANDARD** bieten wir ein transparentes Preissystem, gestaffelt nach Patientenzahlen bzw. Praxisgröße.

Preisbeispiel:

satisfACT-STANDARD für 140 Patienten. Leistungen wie spezifiziert.

Preis: € 1.940.- zzgl MwSt.

satisfACT-ADVANCED

Mit **satisfACT-Advanced** erhalten Sie eine umfassende Tiefenanalyse, welches zusätzlich eine Typologie Ihrer Patienten enthält. Diese Kombination aus Customer Modeling und Sozialstrukturanalyse ermöglicht Ihnen die „Durchleuchtung“ der Zusammenhänge von sozialer Schichtung, Einkommen, Bildung, Krankheitsbildern und Krankheitsverlauf mit Zufriedenheitseinstellungen.

Diese medizinsoziologisch relevanten Ergebnisse unterstützen Sie in der zielgruppengenauen Kommunikation und die spezifischen Kommunikation mit unterschiedlichen Patientengruppen und liefern Informationen über mögliche Weiterbildungsschwerpunkte in Ihrer Praxis.

Bei Bedarf kann dieses Modell auch durch Gemeinde- und Regionaldaten ergänzt werden. Dadurch kann ein systematischer Vergleich Ihrer Patientenstruktur mit der Bevölkerungsstruktur vorgenommen werden. Dieser Vergleich bildet wiederum eine wertvolle Grundlage für die Planung Ihrer Leistungen in ihrem Sprengel.

Weiters inkludiert sind bei **satisfACT-ADVANCED** eine interne Ergebnispräsentation mit detaillierten Gestaltungsempfehlungen.

Teilen Sie uns Ihre Anforderungen mit! Wir passen satisfACT an Ihre individuellen Interessen und Erfordernisse an!