

## Patientenbefragungen

- 1 Diagnose „Patientenzufriedenheit“
- 2 Befragungsmethodik satisfACT
- 3 Organisation und Ablauf
- 4 Reporting, Ergebnisse, Nutzen
- 5 Lösungen & Angebote

ZBW Forschung und Beratung GmbH  
Joanneumring 5 / 4  
8010 Graz

Tel. +43 / 316 / 721744-10, Fax 21  
Email: [info@zbw.at](mailto:info@zbw.at)  
Web: [www.zbw.at](http://www.zbw.at)

# 1 | Diagnose „Patientenzufriedenheit“

## Symptome und Ursachen von Patientenzufriedenheit erfassen

Die Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten wird immer stärker zu einem entscheidenden Qualitätskriterium für Krankenhäuser und Dienstleister im Gesundheitswesen. Nur zufriedene Patienten empfehlen Krankenhäuser, Kliniken, Sanatorien und Praxen weiter.

Die Symptome und Ursachen der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit von Patienten zu kennen, ist für das Krankenhaus in mehrfacher Hinsicht wichtig:

- Konkrete Verbesserungen können auf der Grundlage von Fakten und systematisch gewonnenen Informationen eingeleitet werden und erhöhen so die Akzeptanz bei Ärzten und Pflegepersonal
- Anstelle von langwierigen Trial- und Error-Prozessen können Verbesserungen zielorientiert und stationsspezifisch vorgenommen werden
- Die bessere Kenntnis der Erwartungen und Wünsche von Patienten erlaubt es Ärzten und Pflegern, die Arbeit mit Patienten bewusster, effektiver und zufriedener zu gestalten. Belastende Situationen können so vorausschauend gehandhabt werden.
- Patientenbefragungen haben daher auch diagnostischen Wert für die gesamte Organisation der medizinischen Versorgung und Pflegebetreuung.

Unser System zur Erfassung der Patientenzufriedenheit baut auf erprobten und bewährten Standards auf. Wir kennen die Symptome, analysieren die Ursachen und schaffen Informationsgrundlagen für nachhaltige Verbesserungen.

## Warum „selbst gemacht“ nicht immer effizienter ist

Die Durchführung von Patientenbefragungen in Eigenregie besitzt dann Vorteile, wenn bereits Vorlagen für Fragebögen vorhanden sind. Allerdings ist die Erstellung von methodisch anspruchsvollen, standardisierten Fragebögen meist sehr aufwändig.

Häufig sind dafür mehrere Personenmonate zu kalkulieren. Die Gesamtkosten übersteigen den Preis einer Patientenbefragung, die von einem unabhängigen Befragungsinstitut durchgeführt werden, oft um ein Vielfaches.

Zu bedenken ist auch, dass die Planung und Durchführung, die Berichtserstellung und das Reporting von Befragungen Spezialkompetenzen von professionellen Instituten sind.

Wir bieten für Krankenhäuser, Kliniken, Sanatorien und Dienstleister im Gesundheitswesen:

- **Wissenschaftlich fundierte Diagnosen** der Patientenzufriedenheit
- **Effiziente Entwicklung, Planung und Durchführung** von Befragungen basierend auf einer Vielzahl von erfolgreich abgewickelten Projekten
- **Professioneller Einsatz von Methoden**
- **Systematisches Benchmarking** von Stationen und Abteilungen
- **Klare Darstellungen und Wirkungsmodelle** für die optimale interne Kommunikation von Ergebnissen
- **Schaffung von Planungsgrundlagen** für das Qualitätsmanagement, gestützt auf zertifiziertes QM-Know-how

## 2 | Befragungsmethodik satisfACT

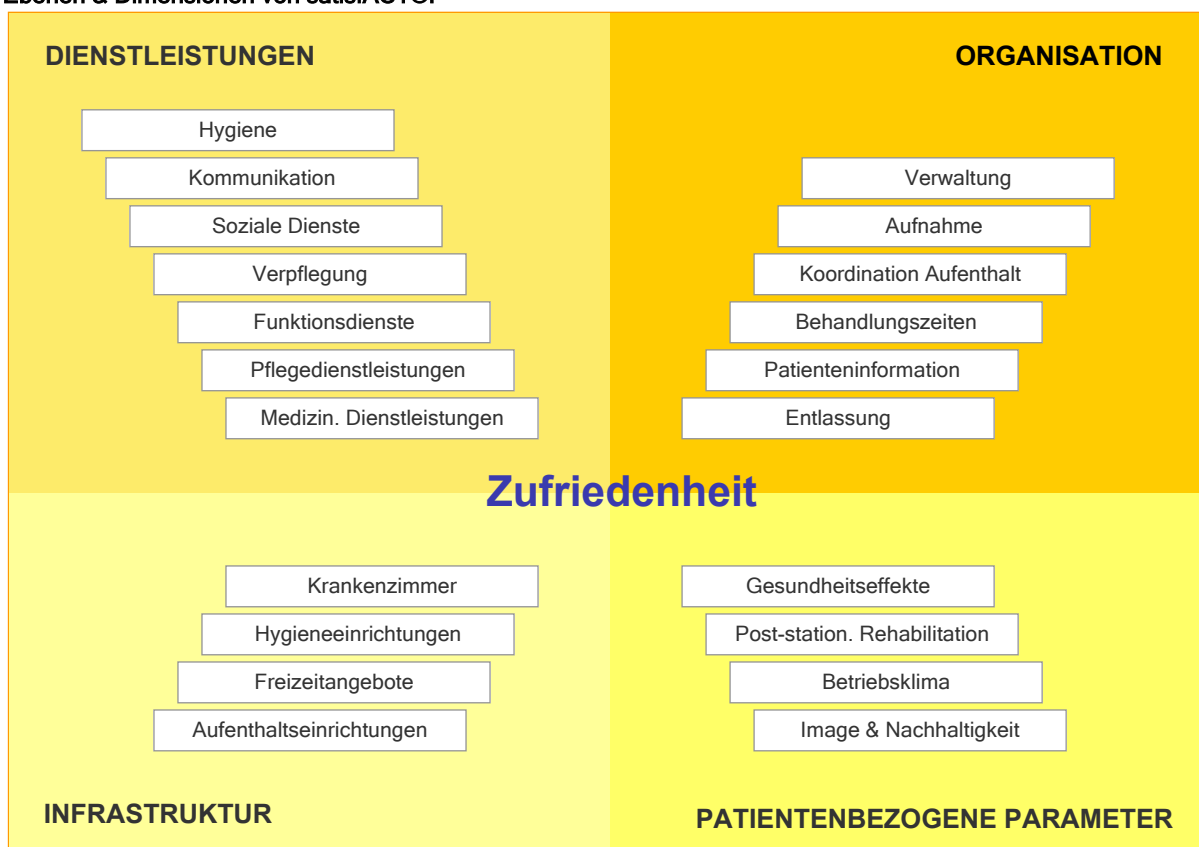
### Ein umfassendes System für die Zufriedenheitsmessung

Unser Patientenbefragungssystem baut auf den Standards der gebräuchlichen Qualitätssicherungssysteme auf. Dabei werden standardmäßig die relevanten Parameter erfasst, die den gesamten Prozess von der Zuweisung bis zur Entlassung abbilden. Dadurch können alle relevanten Aspekte der Patientenzufriedenheit in die Messung aufgenommen werden.

So wird die Beurteilung von unterschiedlichen Leistungen eines Krankenhauses durch den Patienten zu einer wesentlichen Ergänzung für das Gesamtbild der Qualität.

Unser umfassendes Modell für die Messung der Patientenzufriedenheit ist in 4 inhaltliche Ebenen mit insgesamt 21 Messdimensionen gegliedert.

Ebenen & Dimensionen von satisfACT®:



Unser Patientenbefragungssystem kombiniert die Logik von Krankenhausdiensten mit den subjektiv entscheidenden Beurteilungsfaktoren. Durch den spezifischen Aufbau unseres Patientenfragebo-

gens identifizieren wir zusätzlich zu den Patientenratings, welche Einflussfaktoren die subjektive Beurteilung bestimmen. So wird beides sichtbar: Symptome und Ursachen der Zufriedenheit.

## 3 | Organisation und Ablauf

### Professionelle Befragungslogistik sichert Ergebnisqualität

Professionelle Planung von Patientenbefragungen von Beginn an ist unerlässlich für den reibungslosen Ablauf, hohe Beteiligung und bestimmt maßgeblich die Qualität der Ergebnisse.

### Informationsbedarfe klären

Damit Ihre Patientenbefragung auch mit der größtmöglichen Effizienz durchgeführt wird, erarbeiten wir zunächst die spezifischen Informationsbedarfe. Aufgrund ähnlicher Aufgabenstellungen und organisatorischer Strukturen können wir mit unserem Standard-Befragungssystem häufig bereits alle relevanten Parameter abdecken. Bei Bedarf integrieren wir zusätzliche Fragestellungen in unserem ADVANCED-Befragungspaket.

### Wie viele Patienten sollen teilnehmen?

Eine Befragung aller Patienten ist vor allem bei größeren Einrichtungen zumeist schon aus Kostengründen nicht vertretbar. Deshalb berechnen wir auf Grundlage der aktuell verfügbaren Fallzahlen für jede Abteilung die erforderliche Zahl an zu kontaktierenden Patienten. In die Stichprobenziehung können spezielle Schichtungskriterien (z.B. Patienten mit speziellen Diagnosen) aufgenommen werden.

Auf Basis unserer Erfahrungswerte bestimmen wir in der Folge die Zahl der anzuschreibenden Patienten, sodass mit hoher Verlässlichkeit mit der erforderlichen Rücklaufquote gerechnet werden kann.

### Befragungszeitpunkt

Patienten können direkt zum Zeitpunkt der Entlassung oder nach der Entlassung befragt werden. Zu bedenken ist, dass der Patient über wichtige Aspekte, z.B. über den Verlauf der post-

stationären Rehabilitation, erst zu einem späteren Zeitpunkt Auskunft geben kann. Wir empfehlen daher in den meisten Fällen, Patienten erst einen gewissen Zeitraum nach der Entlassung zu befragen.

### Das Befragungsinstrument

Für Patientenbefragungen empfehlen wir die postalische Befragung. Telefonische Befragungen führen häufig zu einem homogenen Antwortverhalten: es besteht die Gefahr, dass kritische Aspekte verdeckt bleiben und so wichtige Informationen nicht angemessen erfasst werden. Darüber hinaus sind telefonische Befragungen erheblich teurer.

**Postalische Befragungen** bieten den Patienten die Möglichkeit, einzelne Aspekte ausführlich in gewohnter Umgebung zu beantworten. Auch kann die Rücklaufquote systematisch kontrolliert werden, wodurch die eindeutige Beurteilung der statistischen Schwankungen und somit der Ergebnisvalidität möglich ist.

Im Rahmen unseres Standard-Modells erfolgt der Versand der Fragebögen direkt durch das Krankenhaus. Dies steigert vor allem die Akzeptanz auf Patientenseite und erhöht die Teilnahmequote.

### Befragungsmanagement

Wir empfehlen für alle Phasen der Befragung eine enge Kooperation mit den für die Qualitätssicherung verantwortlichen Mitarbeitern. Auf Grundlage eines exakten Ablaufplans klären wir die Rollen, Schnittstellen und Kommunikationsregeln während des gesamten Prozesses bis zur Rückübermittlung der Fragebögen. Dadurch sichern wir die effektive Steuerung des Befragungsprojekts.

Unser Befragungsmanagement umfasst auf Wunsch alle notwendigen Schritte vom Entwurf des Anschreibens zu den Versandaktivitäten und Design von Erinnerungsaktionen. Wir übernehmen auf Wunsch auch die operative Abwicklung des postalischen Versands.

## 4 | Reporting, Ergebnisse, Nutzen

### Schnelle Verfügbarkeit und hohe Qualität der Ergebnisse

Durch unser modernes Reportingsystem sind wir in der Lage, für einen Befragungsumfang von ca. 2000 Fragebögen die gesamten Ergebnisse bis maximal fünf Wochen nach Eingang des letzten Fragebogens zu liefern. Für kleinere Stichproben erfolgt die Ergebnislieferung noch schneller. Dadurch können Sie insgesamt mit einer zügigen Abwicklung des Gesamtprojekts kalkulieren.

### Ergebnisdarstellung

Wir verwenden modernste statistische Tools für die Auswertung und Analyse der Antworten. Zusätzlich ist es jedoch hilfreich, die Ergebnisse auch grafisch transparent aufzubereiten. Erst dann ist gesichert, dass die Mitarbeiter die Ergebnisse gut nachvollziehen können. Dadurch wird auch eine wichtige Voraussetzung für die praktische Umsetzung der Ergebnisse geschaffen.

### Präsentation & Kommunikation der Ergebnisse

Unsere Ergebnisse dienen der Weiterentwicklung der Organisation. Wie gut die Ergebnisse genutzt werden, hängt sehr stark von der Art ihrer Vermittlung ab.

Im Idealfall werden die spezifischen Ergebnisse von den betreffenden Organisationseinheiten im Rahmen von **stations- oder abteilungsspezifischen Transferworkshops** aufgenommen. Diese Möglichkeit bieten wir zusätzlich zu unserem Standard-Paket an, welches eine Präsentation und Besprechung der Hauptergebnisse mit der Krankenhausleitung bereits inkludiert.

Bei Transferworkshops ist es zielführend, wenn

die abteilungs- und stationspezifischen Ergebnisse in Zusammenarbeit mit einer fachkundigen Person präsentiert und diskutiert werden. Auf diese Weise kann eine höchstmögliche Akzeptanz der Ergebnisse erreicht und die Mitarbeiter zur Beteiligung an Verbesserungsmaßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagements motiviert werden.

### Ergebnisse

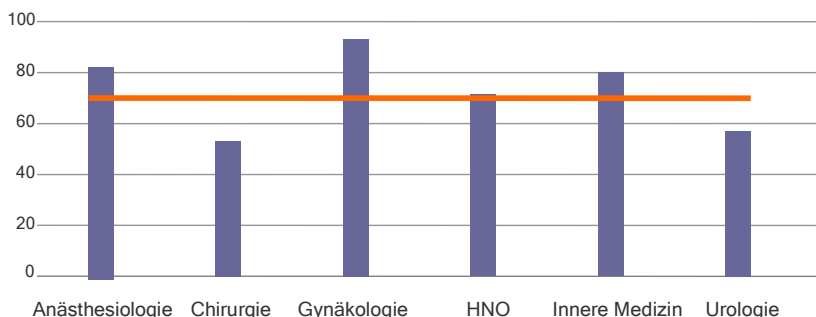
Bereits in unserem Standard-Paket sind alle Einzelergebnisse sowie Wirkungsmodelle sowohl grafisch als auch tabellarisch enthalten. Darüber hinaus ist eine Zusammenfassung aller Ergebnisse sowie eine kommentierte Aufstellung der Veränderungsprioritäten aus Sicht der Patienten Bestandteil des Leistungsumfangs.

### Nutzen

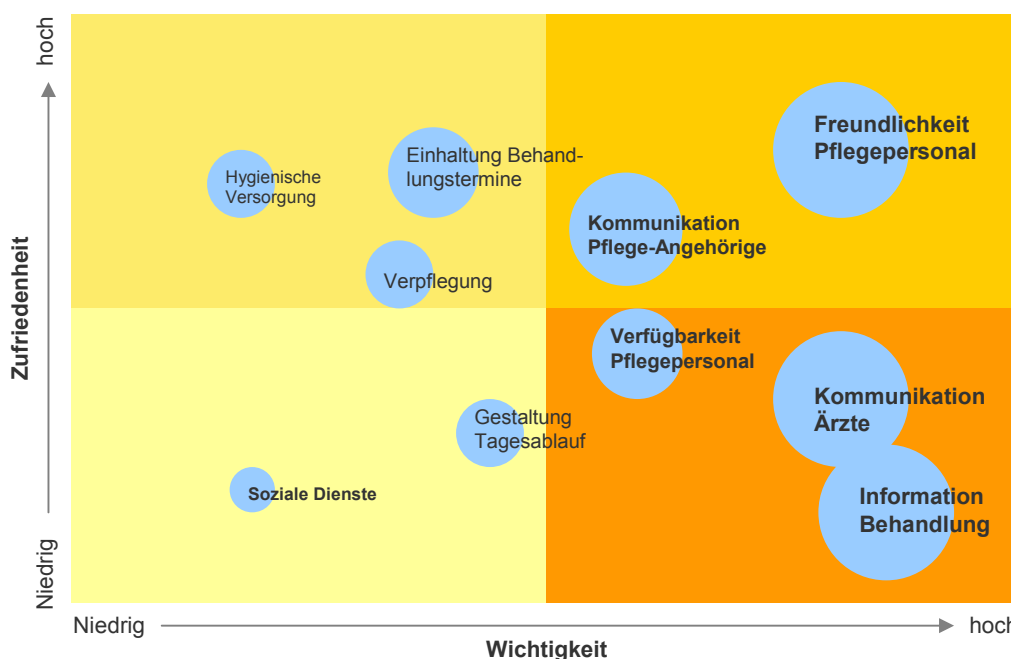
- Exakte **fachbereichs- und stationsbezogene Vergleichswerte** (Benchmarking)
- **Customer Modelling:** Kenntnis der Erwartungs- und Zufriedenheitsvariabilität nach Patientengruppen
- **Handlungsorientierte Portfolio-Darstellung** der Zufriedenheitswerte
- Schaffung von **Planungsgrundlagen für patientenbezogene Weiterbildung**
- **Entwicklung einer Monitoring-Basis**, die kostengünstig für Folgebefragungen verwendet werden kann
- Unterstützung des **Prinzips der lernenden Organisation** durch Integration von leitenden Mitarbeitern in Transferworkshops

Beispieldarstellung von Ergebnissen einer Patientenbefragung

**Beispiel 1: Zufriedenheit mit Betreuung durch Pflegepersonal nach Abteilungen**



**Beispiel 2: Handlungsportfolio Dienstleistungen**



Durch die Verknüpfung von Zufriedenheitsratings mit Wichtigkeitsskalen konnten im Krankenhaus spezifische Stärken und Schwächen identifiziert werden.

Die in Form eines Portfolios dargestellten Zusammenhänge zeigen deutlich, in welchen Bereichen die laufende Qualitätssicherung Schwerpunktthemen definieren sollte.

Die Kommunikation der Ärzte mit den Patienten stellte sich als nicht zufrieden stellend, aber hoch bedeutsam heraus. Diese Fragestellung wurde - ebenso wie die Frage nach besseren sozialen und psychologischen Versorgungsmöglichkeiten - als neues Schwerpunktthema in die Organisationsentwicklung aufgenommen. Für die auf hohem Niveau stehende Kommunikation des Pflegepersonals mit Patienten und Angehörigen wurden im Zuge von Workshops Standards und Indikatoren entwickelt, die in die laufende Qualitätssicherung integriert wurden.

## 5 | Die satisfACT- Lösungen im Detail

satisfACT ist in folgenden Varianten verfügbar:

### satisfACT-STANDARD

Das Basispaket enthält 50 standardisierte Fragen, basierend auf dem 4 x 21-Analysemodell. Bereits in diesem Paket erhalten Sie eine Analyse Ihrer Einrichtung, die eine systematische Darstellung aller relevanten Faktoren umfasst.

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** für Ihre internen Ansprechpartner
- **Detaillauswertung** aller Einflussdimensionen inklusive grafischer Darstellungen
- Interner **Benchmark** für bis zu 5 Abteilungen / Stationen / Bereiche
- **Zusammenfassung** aller Ergebnisse
- **PowerPoint-Präsentation** für die interne Ergebnispräsentation
- Detaillierter **Tabellenband** mit allen Detailergebnissen

Für **satisfACT-STANDARD** bieten wir ein transparentes Preissystem, gestaffelt nach Patienten- und Abteilungszahlen.

**Preisbeispiel satisfACT-STANDARD**, 500 Patienten, 5 Abteilungen, Leistungen wie spezifiziert.

Preis: € 4.260.- zzgl MwSt.

### satisfACT-ADVANCED

**satisfACT-Advanced** baut auf dem Basispaket auf und erweitert dieses um detaillierte Tiefenanalysen.

Dadurch werden die Einflüsse von einzelnen Faktoren auf die Zufriedenheitsparameter gemessen und systematisch einem Vergleich nach Mitarbeitergruppen (ärztlicher Dienst, Pflegepersonal, Verwaltungspersonal) und Abteilungen unterzogen.

Die Einflussfaktoren werden in einem Wirkungsmodell für jede Mitarbeitergruppe und Abteilung visualisiert. Dadurch bietet **satisfACT-Advanced** exakte Informationsgrundlagen für zielgerichtete Entwicklungsprozesse.

Weiters inkludiert sind eine interne Ergebnispräsentation mit detaillierten Gestaltungsempfehlungen sowie ein Transferworkshop mit Schlüsselkräften Ihres Unternehmens.

### satisfACT-CUSTOMIZED

**satisfACT** ist ein flexibles System, das wir gerne auf Ihre individuellen Bedürfnisse zuschneiden. Sie wollen satisfACT an ihr internes Qualitätsmanagementsystem andocken? Sie benötigen spezielle Informationen zu ausgewählten Einflussdimensionen? Sie wollen die Befragung parallel an mehreren Unternehmensstandorten durchführen?

Bei Bedarf übernehmen wir selbstverständlich auch die Durchführung und postalische Abwicklung der gesamten Befragung (Zusatzangebot).

**Teilen Sie uns Ihre Anforderungen mit! Wir passen satisfACT an Ihre Erfordernisse an!**