

Patientenzufriedenheit von A-Z

Ein neues Instrument für eine umfassende Zufriedenheitsbefragung

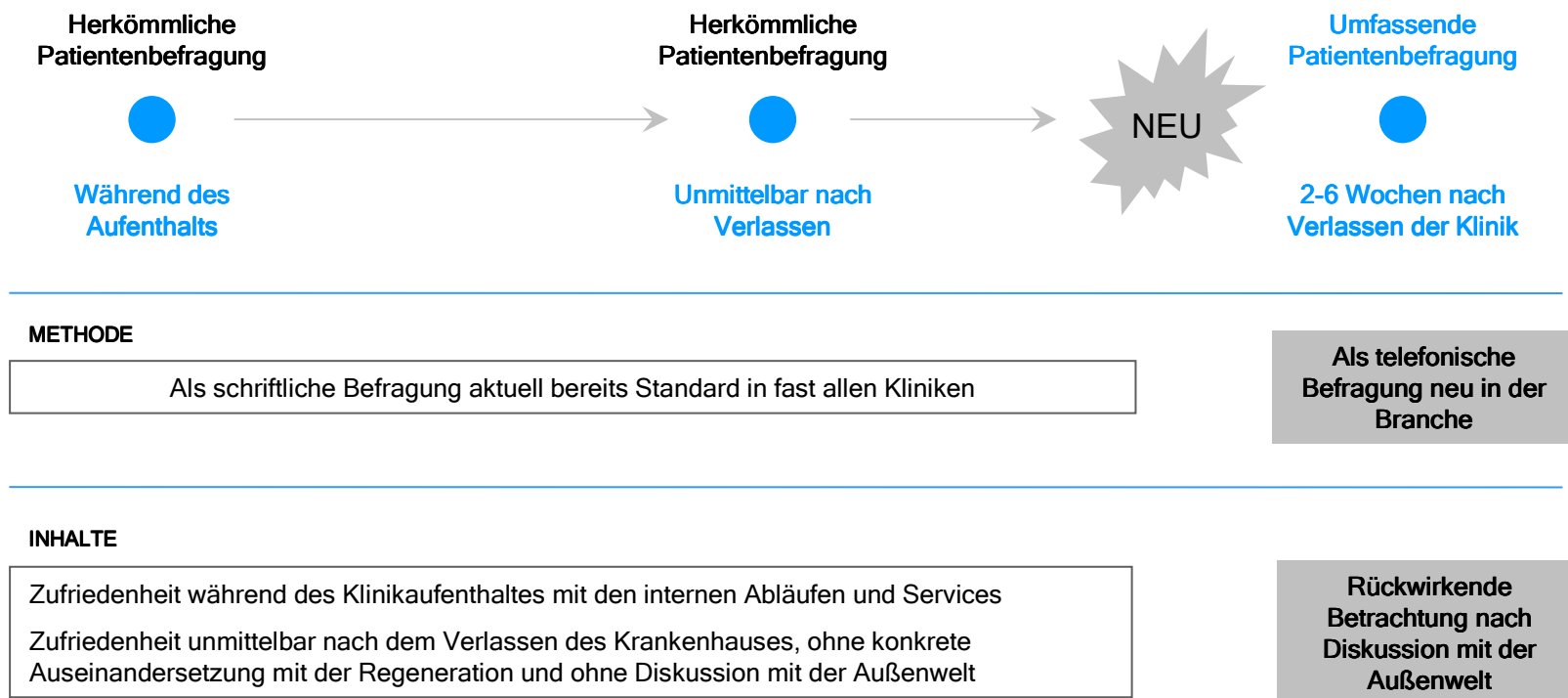
Dr. Grieger & Cie. | Marktforschung *in Kooperation mit* ABH Marketingservice GmbH

Patientenzufriedenheit von A-Z

Hintergrund und Zielsetzung

Bei aktuellen Patientenzufriedenheitsuntersuchungen wird der Patient letztmalig kurz nach dem Verlassen des Krankenhauses kontaktiert. Die Phase der Regeneration wird zumeist nicht mehr beobachtet.

In dieser Phase erfolgt jedoch die abschließende positive oder negative Beurteilung der Klinik. Es erfolgt eine Bewertung unter Berücksichtigung des Heilungsprozesses und der Diskussionsergebnisse mit anderen Betroffenen.



Patientenzufriedenheit von A-Z

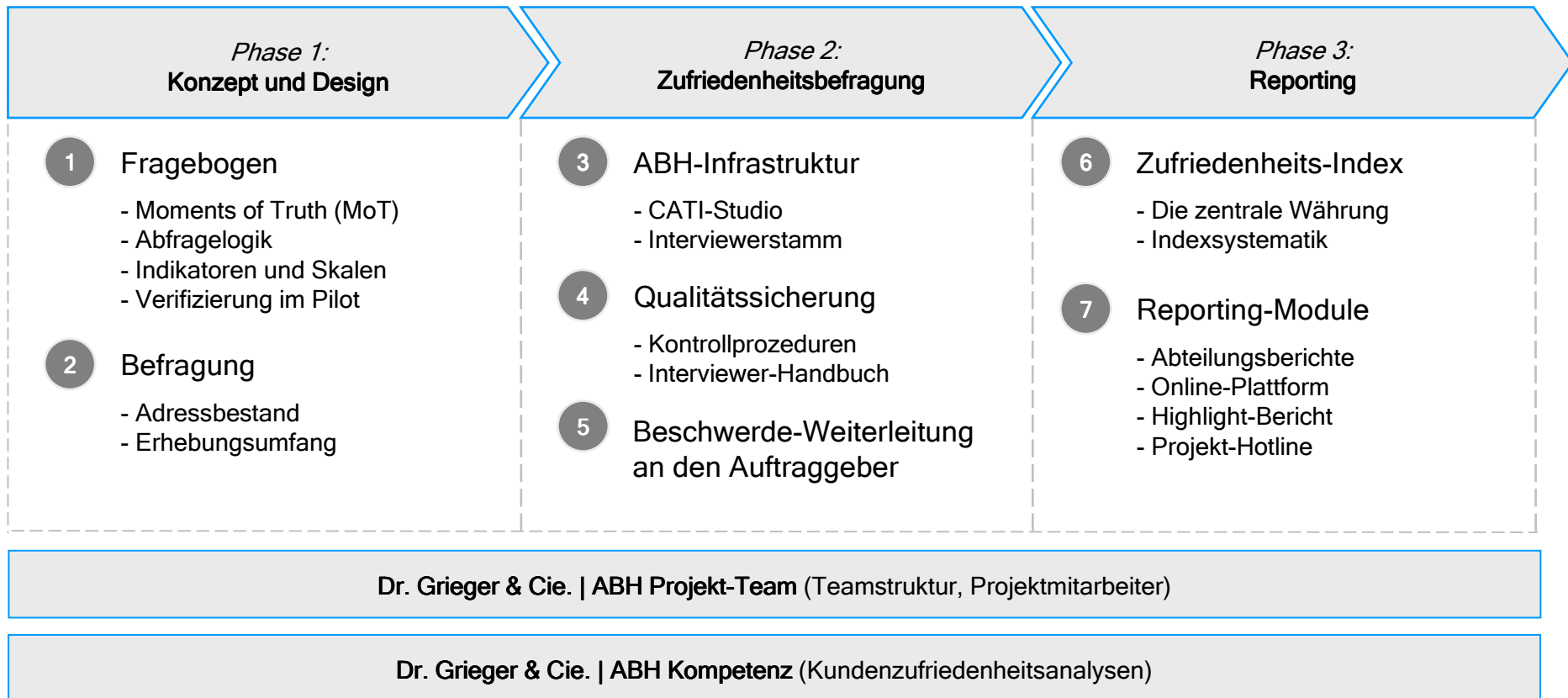
Hintergrund und Zielsetzung

Nutzen der Patientenbefragung 2-6 Wochen nach Verlassen des Krankenhauses

- ✓ Erhoben wird die Zufriedenheit des Patienten nach Rückkehr in sein privates Umfeld
- ✓ Die Zufriedenheit basiert dann auf einem deutlich breiteren Beurteilungsspektrum
- ✓ Diskussionen mit der Außenwelt (persönlicher Bekanntenkreis, Blogs und Foren, Selbsthilfegruppen) werden in das Zufriedenheitsurteil integriert
- ✓ Heilungserfolge und ggfs. Komplikationen können überprüft werden
- ✓ Nachsorge und Qualität möglicher Reha-Partner können zu diesem Zeitpunkt beurteilt werden
- ✓ Ausgewogenes Gesamturteil nach Verlassen (Patient steht nicht unter Krankenhaus-Stress)
- ✓ Die Befragung bietet Ansätze für die Behandlung von Beschwerdefällen oder Komplikationsfällen (Nachkontakt durch das Krankenhaus)

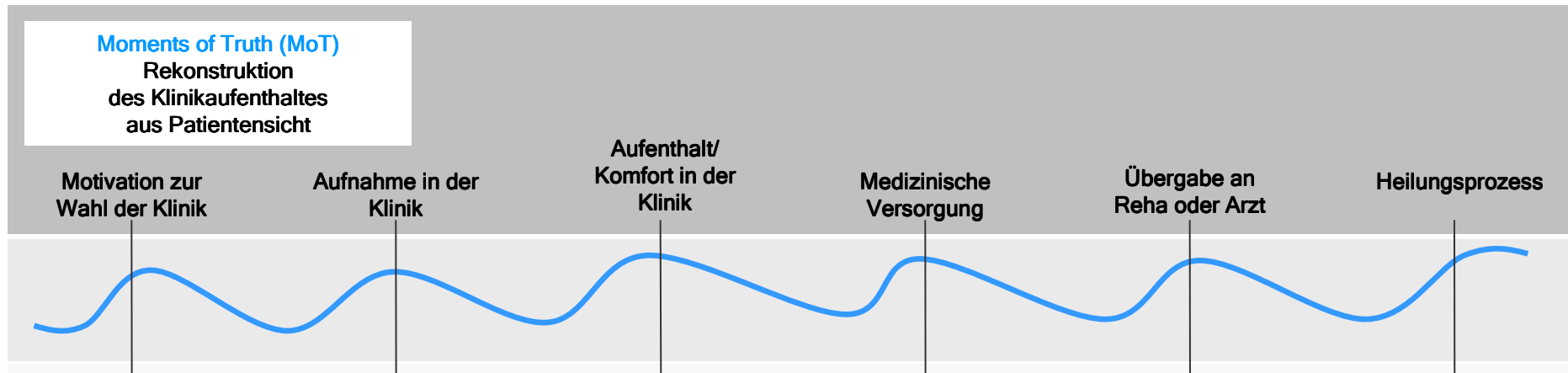
Patientenzufriedenheit von A-Z

Projektansatz - Überblick



Patientenzufriedenheit von A-Z

Konzept und Design Fragebogen



Arbeitsfragen

- Was sind die entscheidenden Prozessphasen aus Sicht des Patienten?
- Was sind relevante Patientenkriterien in jeder Prozessphase?
- Welche objektiven Fakten sind relevant? Welche weichen Faktoren prägen das Prozesserlebnis?
- Gibt es kritische Episoden, die die Zufriedenheit prägen?
- Gibt es Prozess unabhängige Zufriedenheitstreiber (z.B. nachträgliche Diskussion mit Dritten)?

Methoden

- Analyse von anderen Zufriedenheitsstudien im Gesundheitsbereich aber auch in anderen Branchen
- Anpassung einzelner Fragen und Ratings an bestehende Analysen
- Offene Fragen zur Erhebung spezieller Wünsche und Anregungen

Patientenzufriedenheit von A-Z

Konkrete Fragebogeninhalte

Fragebogeninhalte

- ✓ Motivation zur Wahl des konkreten Krankenhauses
- ✓ Andere Krankenhäuser im Relevant Set
- ✓ Entscheider für die Wahl dieses Krankenhauses
- ✓ Anforderungen/ Wünsche an ein Krankenhaus
- ✓ Beurteilung des auftraggebenden Krankenhauses nach 10 Imagekriterien wie z.B. Lage, medizinische Ausstattung, Fachkompetenz, Verpflegung etc.
- ✓ Detaillierte Beurteilung zum Ruf des Krankenhauses
- ✓ Detailfragen zum Heilungsprozess/ zu Komplikationen
- ✓ Falls Reha: Beurteilung der nachfolgenden Reha
- ✓ Konkrete Schwächen des auftraggebenden Krankenhauses
- ✓ „Kummerkasten“: Soll etwas an das Krankenhaus weitergegeben werden?

Patientenzufriedenheit von A-Z

Konzept und Design Fragebogen

1 Abfragelogik

- Fragen zur Globalzufriedenheit (a) vor Fragen zur Bereichszufriedenheit (b)
- Fragen zur Bereichszufriedenheit (b) vor Fragen zu Fakten und Einzelkriterien (c)
- Dadurch: valide Gesamturteile, keine Ableitung von Zufriedenheitsurteilen

2 Vergleichbarkeit von Kernindikatoren und Skalen

- Anpassung an etablierte und gelernte Bewertungssysteme
- Kompatibilität zu intern genutzten Studien

3 Attributive und episodische Messung

- Abfrage relevanter Kriterien und Attribute
- Zusätzlich Abfrage von kritischen Einzelepisoden, die das Prozesserleben und die Zufriedenheit stark prägen

a Gesamturteil

1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Erfahrungen, die Sie im Rahmen Ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben?

äußerst zufrieden 1 zufrieden 3
sehr zufrieden 2 eher unzufrieden 4
unzufrieden 5

2. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

bestimmt 1 eventuell 3
wahrscheinlich ja 2 wahrscheinlich nicht 4
bestimmt nicht 5

b Heilungserfolg nach Entlassung aus dem Krankenhaus

3. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Heilungserfolg nach Verlassen des Krankenhauses?

äußerst zufrieden 1 zufrieden 3
sehr zufrieden 2 eher unzufrieden 4
unzufrieden 5

c

4. Wurden Sie im Krankenhaus über mögliche Komplikationen aufgeklärt?

ja 1
nein 2

5. Traten nach Verlassen des Krankenhauses Komplikationen auf?

ja 1
nein 2

Besondere Vorkommnisse

46. Gibt es etwas, das Ihnen im Rahmen Ihrer Erfahrungen mit dem Krankenhaus besonders positiv aufgefallen ist?
(Bitte kurz schildern)

— **Abfrage kritischer Einzelepisoden** _____

47. Und gibt es etwas, das Ihnen im Rahmen Ihrer Erfahrungen mit dem Krankenhaus besonders negativ aufgefallen ist?
(Bitte kurz schildern)

— **Abfrage kritischer Einzelepisoden** _____

Patientenzufriedenheit von A-Z

Unsere Infrastruktur

Unsere Infrastruktur

Interviewerstamm

- 200 Telefoninterviewer
- Permanente qualitätsorientierte Weiterentwicklung
- Spezialfeld für b2b-Interviews
- Spezialfeld für fremdsprachige Interviews

Technische Ausstattung

- PC-Netzwerk mit 25 CATI-Workstations
- 20 CATI-Plätze kurzfristig erweiterbar
- Befragungs-Software: Voxco
- Interviewerverwaltung mit einer speziell entwickelten Datenbank
- Möglichkeit zum Mitschnitt von Interviews zur Qualitätskontrolle

Qualitätssicherung

- Intensives Projekt-Briefing
- Bis zu 5-fache Kontaktversuche zu unterschiedlichen Tagen und Uhrzeiten
- Telefonische Durchführungskontrollen durch speziell geschulte Supervisoren
- Mehrstufiges Kontrollsystem
- Interviewer-Handbuch für das Projekt

Patientenzufriedenheit von A-Z

Zufriedenheits-Index - Indexsystematik

1 Vergabe von Indexpunkten

Zufriedenheits-Index

2 Definierte Punktwerte pro Frage und Antwortkategorie

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit **Krankenhaus xy** ?

äußerst zufrieden	<input type="checkbox"/> 1	20 Punkte maximal
sehr zufrieden	<input type="checkbox"/> 2	15 Punkte
zufrieden	<input type="checkbox"/> 3	10 Punkte
eher unzufrieden	<input type="checkbox"/> 4	5 Punkte
unzufrieden	<input type="checkbox"/> 5	0 Punkte

3 Indexwertberechnung

$$\text{Indexwert} = \frac{\text{Effektiv erzielte Punkte}}{\text{Maximal erreichbare Punkte}} = 75\%$$

(„Sehr zufrieden“ = 15 Punkte)
(„Vollkommen zufrieden“ = 20 Punkte)

4

Gesamt-Indexwert

Erreichte Punkte von maximal möglichen Punkten
über alle Index-relevanten Items

Es sollte ggf. eine Orientierung an gelernten Indices erfolgen

Patientenzufriedenheit von A-Z

Qualifikation für das Projekt

Kunden-Anforderungen

- Große Erfahrung mit Kundenzufriedenheitsanalysen
- Gute Kenntnisse der Gesundheitsbranche
- Kompetenz im Bereich qualitativ hochwertiger Feldarbeit / Telefoninterviews
- Breite Erfahrungen im Bereich Berichtswesen
- Großes Know-how im Projektmanagement

Qualifikationen

- Mehr als 20-jährige Projekterfahrung in vielen Branchen
- Bewährte Instrumente für Prozess- und Zufriedenheitsanalysen
- Bewährte Feldroutinen und hohe Durchführungskompetenz
- Bewährte nutzerorientierte Ergebnisaufbereitung
- Einsatz modernster CATI- und Web-Reporting-Technologie

Patientenzufriedenheit von A-Z

Projekttablauf, Leistungsumfang, Kosten

Erste Angebot

BEISPIEL

Preise in EURO			
Interviews pro Jahr			
n=	300	600	1.000

Set Up Kosten			
Vorabgespräche mit dem Auftraggeber	500	500	500
Anpassung des Fragebogens, Fragebogenprogrammierung	250	250	250
Kosten der Projektdurchführung			
Adress-Handling	500	800	1.000
Durchführung der Telefon-Interviews (n= 300, 600, 1.000)	4.200	8.400	14.000
Codierung der offenen Fragen	600	1.000	1.600
2-Monatliche EDV Auswertung mit Trendergebnissen (6/Jahr) online-einsehbar	1.900	1.900	1.900
Halbjahres-Dokumentation als Bericht mit Benchmark-Werten	900	900	900
Jahresdokumentation als Bericht mit Benchmark-Werten	900	900	900
Gesamt	9.750	14.650	21.050

Optional bieten wir an:

Ergebnis-Präsentation	750	750	750
Zusatzfragen für den Auftraggeber - pro Frage	485	485	485

Alle angegebenen Kosten verstehen sich zzgl. MwSt.
Wir berechnen nach Projektfortschritt.

Es werden alle 2 Monate kumulierte Ergebnisse zur Online-Einsicht bereitgestellt. Der Halbjahres- bzw. Jahresbericht zeigt dann alle Ergebnisse im detaillierten Aufbruch (z.B. der Soziodemografie der Patienten, Art der KV etc.)

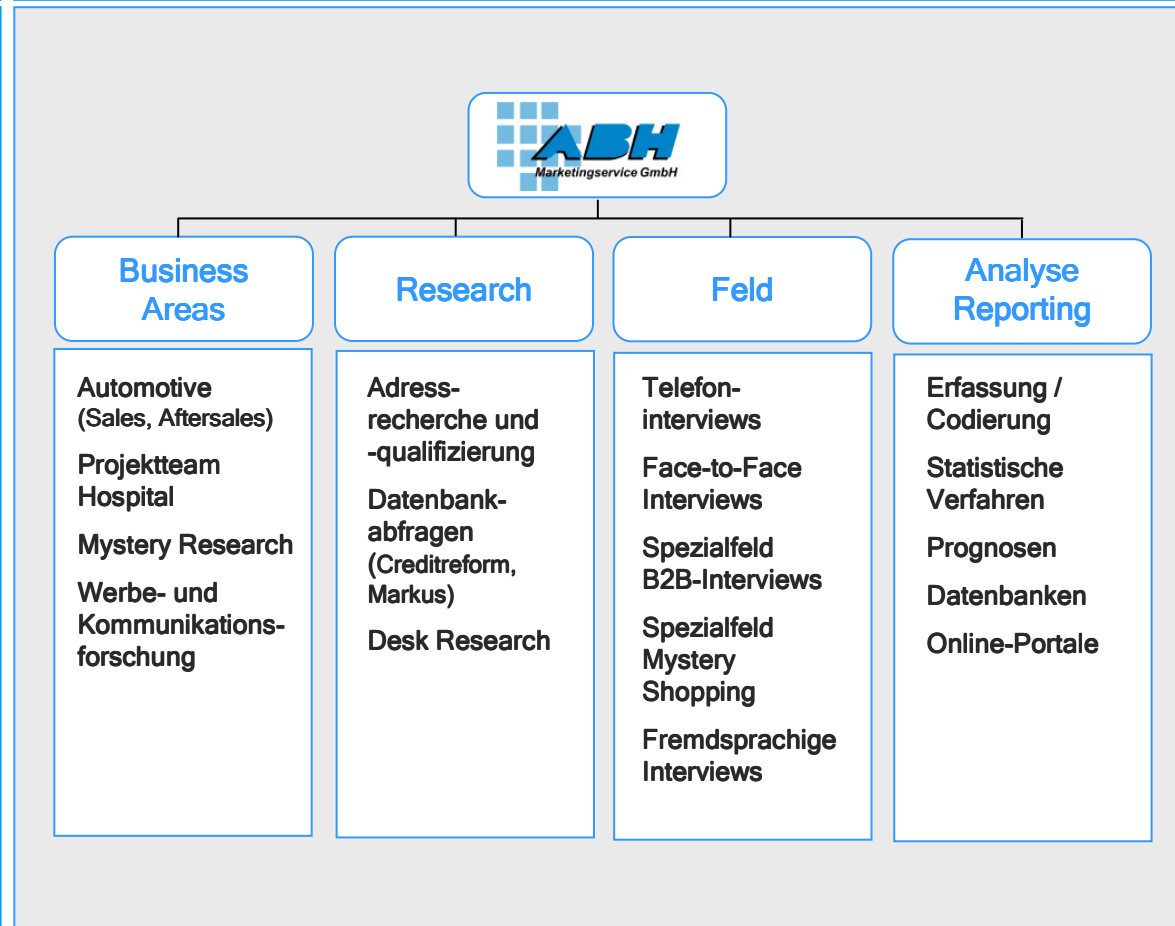
Wir über uns

Profil ABH Marketingservice

Fast Facts

- Gründung: 1986
- Mitarbeiter: 25 Spezialisten (Betriebswirte, Soziologen, Mathematiker/Statistiker)
- Telefonstudio (CATI) mit 25 CATI-Stationen,
- 200 Interviewer, zusätzliches Spezialfeld für b2b- / fremdsprachige Interviews
- Internationales Netzwerk für Research-Projekte
- Partner & Kooperationen: TÜV Rheinland Group, Polk, Insigma
- Projektteam Hospital:
 - Mikro-Imageanalyse
 - Patientenzufriedenheit

Abteilungen



Wir über uns Kontakt



Dr. Gunnar Grieger

Inhaber

Dr. Grieger & Cie. | Marktforschung

Tel.: ++49-(0)40 / 22692250

e-mail: grieger[at]grieger-cie.de



Gerd Heinemann

Geschäftsführender Gesellschafter

ABH Marketingservice GmbH

Tel.: ++49-(0)221 / 944004-10

Fax: ++49-(0)221 / 944004-90

e-mail: GHeinemann[at]abh.de



Dr. Ralf Deckers

Senior Research Consultant

ABH Marketingservice GmbH

Tel.: ++49-(0)221 / 944004-22

Fax: ++49-(0)221 / 944004-90

e-mail: RDeckers[at]abh.de