



# Patientenbefragungen

Informationsmappe

---



# Inhaltsverzeichnis

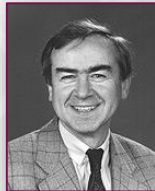
I.	Wer ist OPINIO?	3
II.	Patientenbefragungen durch OPINIO	7
III.	Exemplarischer Projektablauf	11
IV.	Varianten der Patientenbefragung	12
V.	Individuelle Betreuung	13
VI.	Anonymitätswahrung	14
VII.	Fragebogenkonzeption	15
VIII.	Anschreiben	20
IX.	Rücklauf	22
X.	Auswertung der Fragebögen	23
XI.	Ergebnisdarstellung	24
XII.	Bestandteile der Ergebnismappe	25
XIII.	Ergebnispräsentation und Workshop	38
XIV.	Checkliste zur Patientenbefragung	39
XV.	Referenzprojekte	40
XVI.	Kontakt	41

Hinweis:

Bei Personenbezeichnungen verwenden wir zur vereinfachten Lesbarkeit die männliche Form, selbstverständlich sind hierbei immer Frauen und Männer gemeint.



# I. Wer ist OPINIO?



» **Vorsitz Wissenschaftlicher Beirat:**  
Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Peter Eichhorn



» **Stellv. Vorsitz Wissenschaftlicher Beirat:**  
Prof. Dr. Anke Rahmel  
Prof. Dr. Martin Knoke



» **Geschäftsführung & Büroleitung:**  
Dipl.-Kffr. Sonja McClain  
Dipl.-Kfm. Andreas Bareiß  
Prof. Dr. Joachim Merk



» **Mitarbeiter & Partner:**  
Dipl.-Kffr. Anne Meister  
Prof. Dr. Stefan Ingerfurth  
Prof. Dr. Marco Halber



# I. Wer ist OPINIO?

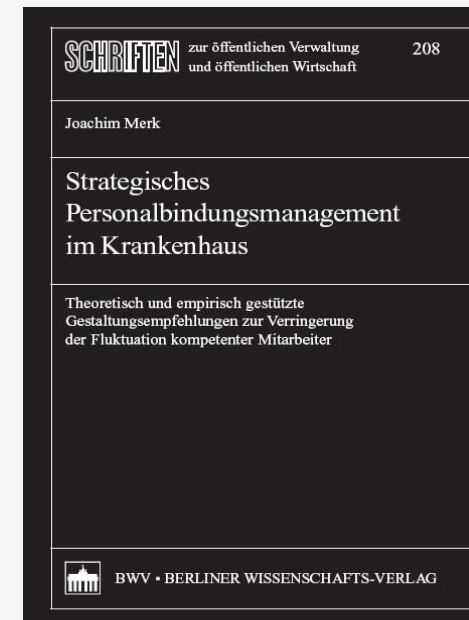
## » **Auszug aus unserer Forschungstätigkeit**

- Patientenzufriedenheit als Kriterium der Dienstleistungsqualität im Krankenhaus
  - Patientenbindung in Arztpraxen – Eine Analyse der Arzt-Patienten-Beziehung
  - Patienten- und Mitarbeiterbefragungen im Kontext der KTQ- und DIN EN ISO-Zertifizierung
  - Bewertung flexibler und anreizorientierter Entgeltsysteme
  - Zielvereinbarungen als modernes Führungs- und Motivationsinstrument
  - Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten als Bestandteil der Mitarbeiterorientierung
  - Arbeitszeitgestaltung und -management aus Sicht des Mitarbeiters
  - Potenzielle Determinanten der Personalbindung
  - Mitarbeiterorientierte Information und Kommunikation
  - Zusammenhang zwischen Mitarbeiterverhalten und Patientenzufriedenheit
-



# I. Wer ist OPINIO?

## » Aktuelle Veröffentlichungen





# I. Wer ist OPINIO?

## » Erfahrungen

- Befragungen in 46 Krankenhäusern – sowohl als Dauerbefragungen als auch als Stichtagsbefragungen (mit oder ohne Vergleichskohorte)
  - Wir entwickelten für diese Krankenhäuser individuelle Fragebögen, führten die Befragungen durch und werteten diese aus.
  - Wir werteten insgesamt über 39.000 Fragebögen aus und stellten Ergebnismappen nach den Vorgaben der Auftraggeber zusammen.
  - Wir hielten Ergebnispräsentationen vor Geschäftsführungen und in Betriebsversammlungen vor über 500 Mitarbeitern ab und diskutierten anschließend die Resultate.
  - In spezifischen Workshops wurden vertiefende Analysen durchgeführt und gemeinsam mit den Mitarbeitern konkrete Veränderungsmaßnahmen geplant.
  - Wir verfügen auch über Erfahrungen mit der Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen – dabei sind wir bestrebt, Erkenntnisse aus Patienten- und Mitarbeiterbefragungen auf ihren kausalen Zusammenhang hin zu überprüfen.
-



## II. Patientenbefragungen durch OPINIO

### » **Patientenbefragungen als Chance**

- Patientenbefragungen sind eine Chance, die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten zu erkennen und Schwachstellen sowie Potenziale aufzudecken.
- Die Patientenbefragung ist ein Kernelement eines systematisch betriebenen Beschwerdemanagements.
- Eine Patientenbefragung ist eine einfache und kostengünstige Möglichkeit, zu erfahren, wie die Patienten das Krankenhaus und die internen Abläufe erleben.
- Eine Befragung ist aktives Qualitätsmanagement, wie es der Gesetzgeber fordert.
- Eine Patientenbefragung muss von Anfang an professionell geplant, kommuniziert und strategisch eingebunden werden.
- Die von OPINIO gelieferten Benchmarking-Daten ermöglichen Ihnen die Einschätzung Ihrer eigenen Position in Ihrem Wettbewerbsumfeld.

**Das erfahrene OPINIO-Team führt Ihre Patientenbefragung sicher zum Erfolg.**

---



## II. Patientenbefragungen durch OPINIO

### » Zusammenhänge

#### **Patientenorientierung der Unternehmensführung**

- Patientenorientierte Aufbau- und Ablauforganisation
- Patientenorientierte Personalführung
- Patientenorientiertes Informationssystem
- Patientenorientierte Planung und Kontrolle
- Patientenorientierung der Unternehmenskultur

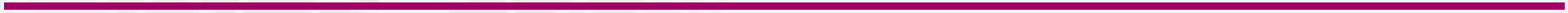
#### **Patientenorientierung an der Schnittstelle zum Patienten**

- Patientenorientierte Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen
- Patientenorientierte Prozessgestaltung
- Patientenorientierung der Kontaktpersonen

**Patientenzufriedenheit**

**Patientenloyalität**

**Unternehmenserfolg**







## II. Patientenbefragungen durch OPINIO

### » Qualitäten als Ansatzpunkt unserer Patientenbefragungen

Technische Qualität	Funktionale Qualität
<b>Strukturqualität</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Gebäude und Raumausstattung</li> <li>» Medizinisch-technische Ausstattung</li> <li>» Personal (Anzahl und Ausbildung, Know-how)</li> <li>» Zertifikate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reputation (Bekanntheitsgrad, Image) von Krankenhaus und Personal (vor allem von Chefsärzten)</li> <li>» Referenzen</li> </ul>
<b>Prozessqualität</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Technische Fertigkeiten</li> <li>» Formaler Leistungsablauf (Diagnose, Therapie)</li> <li>» Termingestaltung</li> <li>» Wartezeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Atmosphäre und Betriebsklima</li> <li>» Kontaktstil des Personals</li> <li>» Dienstleistungskultur</li> <li>» Rücksichtnahme auf den Krankheitszustand</li> </ul>
<b>Ergebnisqualität</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Änderung des Gesundheitszustandes</li> <li>» Zuwachs an gesundheitsrelevantem Wissen</li> <li>» Diagnosesicherheit</li> <li>» Behandlungsdauer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Erklärung der Leistung</li> <li>» Entlassungsgespräch</li> </ul>



## II. Patientenbefragungen durch OPINIO

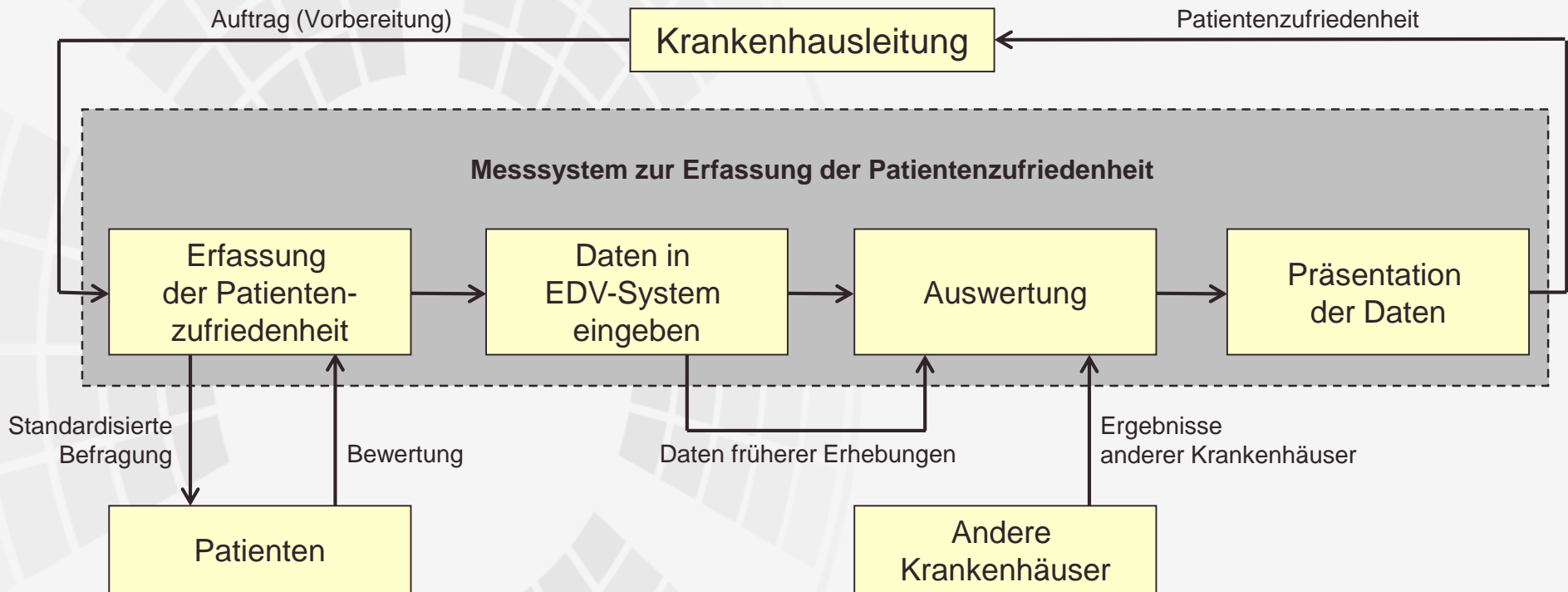
### » Vorteile einer Patientenbefragung durch OPINIO

#### OPINIO ...

- ... hilft Ihnen bei der Konkretisierung der Zielsetzungen, die Sie mit einer Patientenbefragung verfolgen möchten,
  - ... unterstützt Sie durch professionelle Planung und Umsetzung Ihrer Befragung,
  - ... unterstützt Sie bei Ihrer KTQ- bzw. DIN EN ISO-Zertifizierung durch eine den Anforderungen entsprechende Datenerhebung,
  - ... macht Ihre individuellen Stärken und Schwächen im Rahmen professioneller Ergebnispräsentationen transparent,
  - ... erhöht die Akzeptanz hinsichtlich der Analyseergebnisse,
  - ... schont Ihre internen Ressourcen,
  - ... ermöglicht planbare Kosten und
  - ... gewährleistet ein hohes Maß an Professionalität.
-



# III. Exemplarischer Projektablauf





## IV. Varianten der Patientenbefragung

Dauerbefragungen	Stichtagsbefragungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Jeder Patient erhält bei seiner Aufnahme einen verkürzten Fragebogen.</li> <li>» Auf diese Weise ist es möglich, ein kontinuierliches Meinungsbild zu erhalten.</li> <li>» Zeitnah werden wesentliche Informationen zur Verbesserung der Behandlung und Pflege bereit gestellt.</li> <li>» Ziel ist es, den Aufenthalt der Patienten so angenehm wie möglich zu gestalten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Über einen (empfohlenen) Zeitraum von zwei Monaten werden im Abstand von ca. 14 Tagen (Faustformel: durchschnittliche Verweildauer plus fünf Tage) Stichtagsbefragungen durchgeführt.</li> <li>» An diesem Stichtag erhält jeder Patient einen ausführlichen Fragebogen, der am gleichen Tag wieder eingesammelt werden soll.</li> <li>» Das Krankenhaus kann zusätzlich noch 300 ehemalige Patienten (sog. Vergleichskohorte) an der Befragung teilnehmen lassen, um zu überprüfen, ob die aktuellen Befragungswerte durch externe Einflüsse verzerrt wurden.</li> </ul>



## V. Individuelle Betreuung

- » Sie erhalten eine kontinuierliche persönliche Betreuung bei der Vorbereitung, Einführung und Durchführung der Befragungen.
  - » Der Projektablauf wird mittels einer Checkliste detailliert beschrieben und Ihnen zur Verfügung gestellt.
  - » Bei Dauerbefragungen bieten wir Ihnen eine monatliche, quartalsmäßige oder halbjährliche Rückmeldung über den Verlauf der Befragungen sowie die ständige Übermittlung der Rücklaufquoten an.
  - » Auf Wunsch kann der Fragebogen bei Ihnen vor Ort präsentiert, besprochen sowie individuell nach Ihren Vorstellungen gestaltet werden.
  - » Neben dem Standardfragebogen können wir Ihnen anbieten, Fragebögen abteilungsspezifisch zu gestalten, z.B.:
    - Fragebogen für den Reha-Bereich
    - Fragebogen für die Ambulanzen
  - » Für Eltern und fremdsprachige Patienten können ebenfalls spezifische Fragebögen bereitgestellt werden.
-



## VI. Anonymitätswahrung

- » Wir verpflichten uns grundsätzlich zur Wahrung der absoluten Anonymität.
- » Dokumentiert wird dies in einer Erklärung über die Wahrung der Anonymität nach folgendem Muster:

- 1. Die Partner und Mitarbeiter von OPINIO werden über die bei ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen Angelegenheiten Verschwiegenheit – auch über das Vertragsende hinaus – bewahren.*
- 2. Die Beteiligung an der Befragung ist für die Patienten streng anonym.*
- 3. Auf Wunsch kann den befragten Patienten die Möglichkeit gegeben werden, auf dem Fragebogen Name, Adresse bzw. Telefonnummer zu vermerken, so dass Reaktionen oder Rückfragen seitens des Krankenhauses bei Beschwerden oder offenen Fragen möglich sind. Falls Name, Adresse bzw. Telefonnummer vermerkt wurden, wird OPINIO die Daten samt Beschwerde oder offener Frage an das Krankenhaus übermitteln. Namen von unter Umständen betroffenen Mitarbeitern werden dabei nicht preisgegeben.*
- 4. Nach Eingang und Auswertung werden die Fragebögen von OPINIO datenschutzgerecht für ein Jahr archiviert und anschließend vernichtet.*

*Mannheim, XX.XX.XXXX*

*OPINIO Forschungsinstitut*



## VII. Fragebogenkonzeption

### » Themenbausteine

- Wir erstellen in Absprache mit der Geschäftsführung einen standardisierten und validierten Fragebogen.
  - Eine Erweiterung und Anpassung des Fragebogens nach Ihren individuellen Vorstellungen ist möglich.
  - Auf spezifische Anforderungen, die sich aus Qualitäts- und Zertifizierungsstandards ergeben, wird bei der Fragebogenerstellung Rücksicht genommen.
  - Bei der Entwicklung des Fragebogens greifen wir auf die OPINIO Themenbausteine zurück, um bei der Ergebnisauswertung Vergleichswerte aus bereits vorliegenden Daten liefern zu können.
-



## VII. Fragebogenkonzeption

### » Themenbausteine im Überblick

*Ärztliche Betreuung*

*Pflegerische Betreuung*

*Aufnahmemanagement*

*Entlassmanagement*

*Unterstützende Bereiche*

*Unterbringung*

*Verpflegung*

*Hygiene*

*Cafeteria / Kiosk*

*Schmerzbehandlung*

*Wartezeiten*

*Einbezug der Angehörigen*





## VII. Fragebogenkonzeption

### » **Aufbau und Skalierung**

- Der Fragebogen setzt sich – neben den Fragen zu den Bezugskategorien (z.B. Abteilung, Alter, Geschlecht, Aufenthaltsdauer, Versicherung) – aus Fragen mit folgenden Antwortmöglichkeiten (fünfstufige Likert-Skala) zusammen:

„sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“

„stimme voll zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“

„sehr wichtig“ bis „sehr unwichtig“

- Je Themenbaustein oder am Ende des Fragebogens können eine oder mehrere offene Fragen (z.B. Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge, Ärgernis etc.) in den Fragebogen aufgenommen werden.
-



## VII. Fragebogenkonzeption

### » Fragebogensauszug

- Der Fragebogen ist beispielsweise nach folgendem Muster für den Themenbaustein „Verpflegung“ aufgebaut:

Verpflegung					
Wie zufrieden sind Sie ...	sehr zufrieden	zufrieden	teils-teils	unzufrieden	sehr unzufrieden
... mit der Qualität des Essens?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mit der Temperatur des Essens?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mit den Menüwahlmöglichkeiten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mit den Essenszeiten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... insgesamt mit der Verpflegung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## VII. Fragebogenkonzeption

### » **Layout und Druck**

#### **Stichtagsbefragung**

- Es wird für Sie ein Fragebogen gestaltet und Ihnen zur Verfügung gestellt (Format: DIN A4, Umfang: 2 x 2 Seiten, Farbigkeit: schwarz-weiß).
- Die Menge und Sortierung der bereitgestellten Fragebögen richtet sich nach der Übersicht der Bettenanzahl je Abteilung.

#### **Dauerbefragung**

- Es wird standardmäßig ein Fragebogen gestaltet und Ihnen zur Verfügung gestellt (Format: DIN A4, Umfang: 1 x 2 Seiten, Farbigkeit: schwarz-weiß).
  - Für die Dauerbefragung bieten wir an, als Alternative zu unserem Standard-Layout von unserem Graphiker einen individuellen Fragebogen gestalten zu lassen (z.B. Format: DIN A4, Umfang: 1 x 2 Seiten, Aufbau: dreispaltig, Farbigkeit: farbig, Papierstärke: 90 g / m<sup>2</sup>). Inhalt der Leistung: Erstellung von Kontaktabzügen, Erstellung einer belichtungsfähigen Druckvorlage, Druck der gewünschten Menge.
-



## VIII. Anschreiben

- » Wir verfassen und drucken auf Wunsch ein Anschreiben bzw. einen Begleitbrief an die Patienten und drucken es auf den Fragebogen oder legen es dem Fragebogen bei.
- » Der Umfang und die inhaltliche Ausgestaltung des Anschreibens richten sich danach, ob es sich um eine dauerhafte oder um eine Stichtagsbefragung handelt.
- » Das Begleitschreiben kann von der Geschäftsleitung oder vom Verantwortlichen des Qualitätsmanagements unterzeichnet werden.
- » Als Muster für eine **Dauerbefragung** dient folgender Textentwurf:

*Liebe Patientin,  
lieber Patient,*

*mit der Beantwortung des Fragebogens helfen Sie uns, die Behandlung und  
Pflege weiter zu verbessern und Ihren Aufenthalt bei uns so angenehm wie  
möglich zu gestalten.*

*Vielen Dank!*

*Geschäftsführung*

*Vertreter des Qualitätsmanagements*



## VIII. Anschreiben

- » Als Muster für eine **Stichtagsbefragung** dient folgender Textentwurf:

*Liebe Patientin,  
lieber Patient,*

*wir führen in unserem Krankenhaus eine Befragung zur Ermittlung Ihrer Zufriedenheit mit unseren Leistungen und unserem Haus durch.  
Hierzu bitten wir Sie um Ihre Teilnahme!*

*Ihre offene Meinung ist uns wichtig, über Anregungen und Kritik freuen wir uns sehr! Ihre Antworten werden selbstverständlich anonym und vertraulich behandelt. Beantworten Sie bitte, soweit es Ihnen möglich ist, jede Frage!  
Fragen, die für Sie nicht zutreffen, lassen Sie bitte aus.*

*Die Beantwortung des Fragebogens dauert ca. 10 Minuten. Die ausgefüllten Fragebögen werden im Laufe des Tages wieder eingesammelt.*

*Durch Ihre Beantwortung der Fragen geben Sie uns die Möglichkeit, die Qualität der Versorgung zum Wohle aller Patientinnen und Patienten kontinuierlich zu verbessern.*

*Wir bedanken uns herzlich für Ihre Mitarbeit.*

*Geschäftsführung*

*Vertreter des Qualitätsmanagements*



## IX. Rücklauf

### » **Dauerbefragung**

- Die Patienten geben den ausgefüllten Fragebogen im Krankenhaus an entsprechender Stelle ab bzw. werfen ihn in einen vor Ort bereitgestellten Briefkasten ein.
- Wir bitten Sie, uns die ausgefüllten Fragebögen im monatlichen Rhythmus zu übersenden.
- In einem monatlichen, quartalsmäßigen oder halbjährlichen Rhythmus melden wir Ihnen den Rücklauf.

### » **Stichtagsbefragung**

- Nach Ablauf der letzten Stichtagsbefragung informieren wir Sie über die Rücklaufquote (ggf. auch über den Rücklauf bei der befragten Kontrollkohorte)
-



## X. Auswertung der Fragebögen

- » OPINIO digitalisiert alle übersandten Fragebögen.
  - » Ferner werden alle handschriftlichen Kommentare der Patienten erfasst.
  - » Nach der Auswertung der Fragebögen erfolgt deren Archivierung bei OPINIO und nach Ablauf eines Jahres werden sie vernichtet.
  - » Die ausgefüllten Fragebögen werden streng vertraulich behandelt.
  - » Nach Ablauf des letzten Befragungstichtags (**Stichtagsbefragung**) bzw. des von Ihnen festgelegten Befragungszeitraums (**Dauerbefragung**) werden wir innerhalb von drei Monaten alle Daten auswerten und die abteilungsspezifischen Ergebnismappen sowie eine Ergebnismappe mit der Gesamtdarstellung aller Daten anfertigen
  - » Auf Wunsch kann der Auswertungszeitraum verkürzt werden.
-



## XI. Ergebnisdarstellung

- » Der Geschäftsleitung und den Abteilungen wird jeweils eine Ergebnismappe in Papierform zur Verfügung gestellt.
  - » Ferner wird die Ergebnismappe als CD-ROM zur Verfügung gestellt.
  - » **Bestandteile einer Ergebnismappe:**
    - A) Abbildung der Bezugskategorien
    - B) Allgemeine Ergebnisauswertung
    - C) Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien
    - D) Rangordnung der Zufriedenheitsfaktoren
    - E) Rangordnung der Wichtigkeitsfaktoren
    - F) Zufriedenheits-Wichtigkeitsmatrix
    - G) Aufbereitung der offenen Fragen
    - H) Externer Vergleich
    - I) Intertemporalvergleich
    - J) Ergebnisinterpretation
-





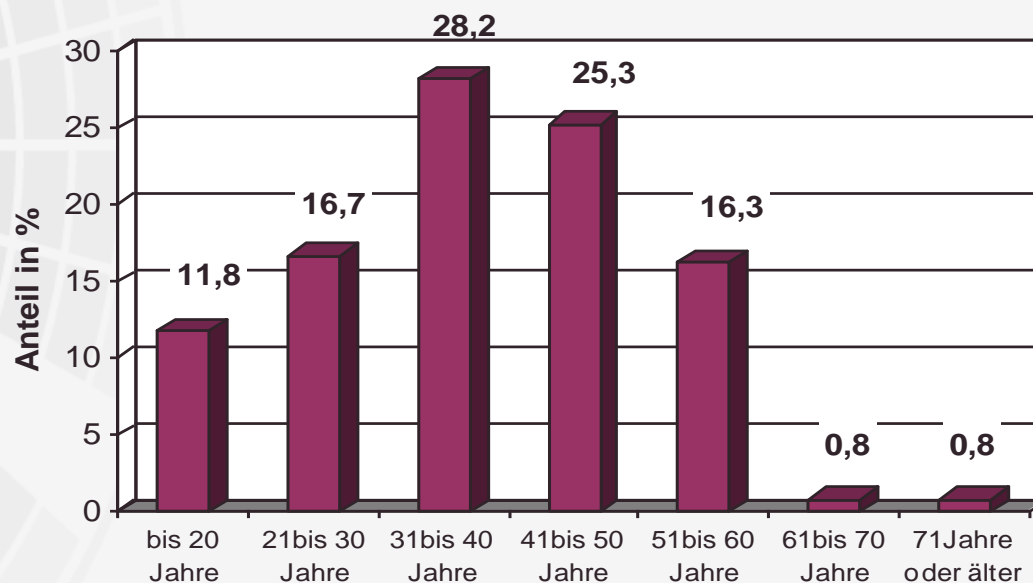
## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### A) Abbildung der Bezugskategorien

Es werden die Bezugskategorien, d.h. die Zusammensetzung des Rücklaufs z.B. nach Abteilung, Alter, Geschlecht, Aufenthaltsdauer oder Versicherung nach folgendem Muster zusammengestellt:

**Zusammensetzung des Rücklaufs nach Alter**

	Absolut	Anteil
bis 20 Jahre	29	11,8%
21 bis 30 Jahre	41	16,7%
31 bis 40 Jahre	69	28,2%
41 bis 50 Jahre	62	25,3%
51 bis 60 Jahre	40	16,3%
61 bis 70 Jahre	2	0,8%
71 Jahre oder älter	2	0,8%
keine Angabe	0	0,0%
<b>Gesamt</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>





## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

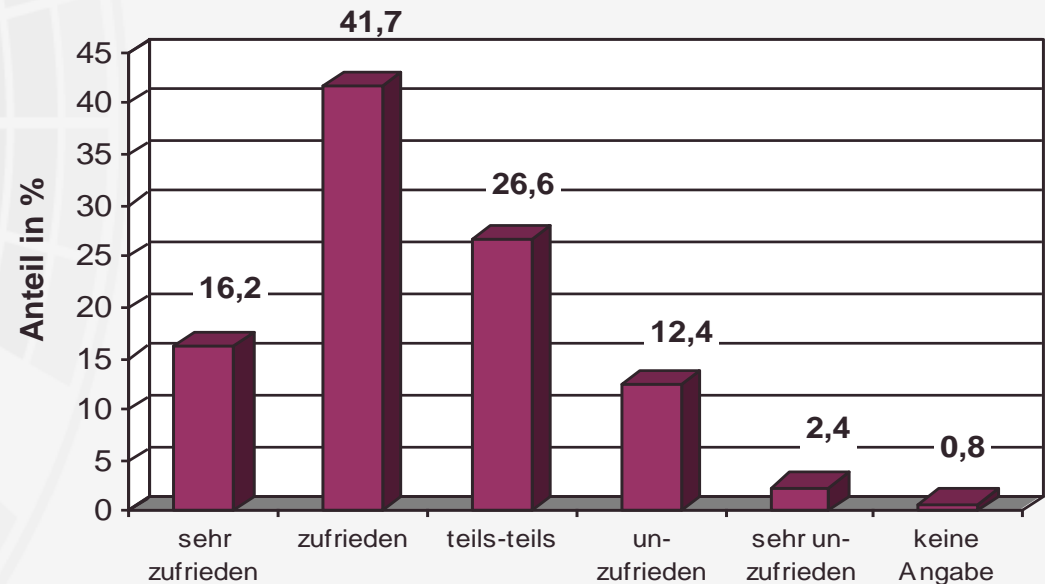
### B) Allgemeine Ergebnisauswertung

Für alle Fragen werden die Gesamtergebnisse der Befragung (inklusive Mittelwerte) themenbausteinspezifisch zusammengefasst und nach folgendem Muster präsentiert:

**Themenbaustein: Hygiene**  
**Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit im Bad und WC?**

	Absolut	Anteil
sehr zufrieden	128	16,2%
zufrieden	330	41,7%
teils-teils	211	26,6%
unzufrieden	98	12,4%
sehr unzufrieden	19	2,4%
keine Angabe	6	0,8%
<b>Gesamt</b>	<b>792</b>	<b>100,0%</b>

**Mittelwert 2,47**





## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### C) Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien

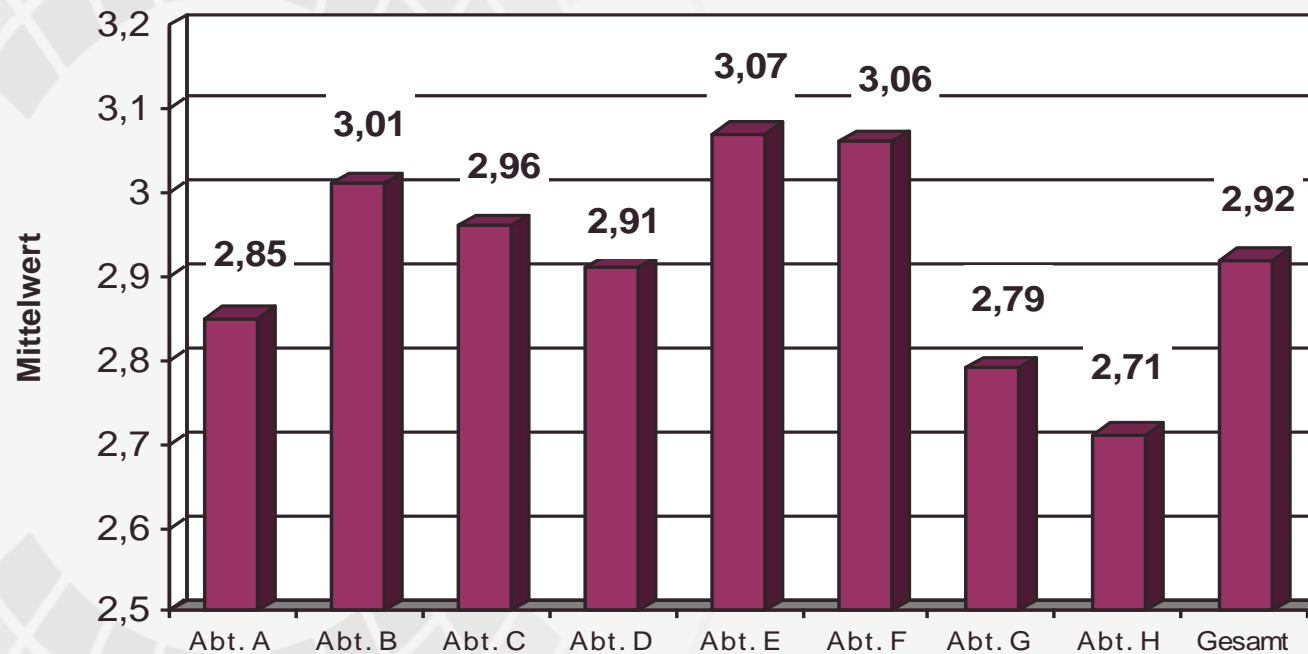
Eine themenbausteinspezifische Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien (z.B. Abteilung) findet mittels Kreuztabellen (inkl. Mittelwertberechnung) statt. Muster:

Themenbaustein: Entlassmanagement										
Wie zufrieden sind Sie mit der Vorbereitung auf Ihre Entlassung? * Abteilung (Kreuztabelle)										
		Abteilung								Gesamt
		Abt. A	Abt. B	Abt. C	Abt. D	Abt. E	Abt. F	Abt. G	Abt. H	
sehr zufrieden	Absolut	10	22	15	3	1	2	2	15	74
	Anteil	3,3%	2,9%	4,2%	3,4%	3,3%	4,0%	3,2%	7,7%	3,9%
zufrieden	Absolut	120	243	114	33	10	9	26	74	655
	Anteil	39,5%	32,5%	32,1%	37,1%	33,3%	18,0%	41,9%	37,8%	34,6%
teils-teils	Absolut	100	252	117	28	9	27	20	69	644
	Anteil	32,9%	33,7%	33,0%	31,5%	30,0%	54,0%	32,3%	35,2%	34,0%
unzufrieden	Absolut	55	170	87	19	6	8	11	28	390
	Anteil	18,1%	22,7%	24,5%	21,3%	20,0%	16,0%	17,7%	14,3%	20,6%
sehr unzufrieden	Absolut	19	61	22	6	4	4	3	10	131
	Anteil	6,3%	8,2%	6,2%	6,7%	13,3%	8,0%	4,8%	5,1%	6,9%
Gesamt	Absolut	304	748	355	89	30	50	62	196	1.894
	Anteil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
Mittelwerte		2,85	3,01	2,96	2,91	3,07	3,06	2,79	2,71	2,92



## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### C) Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien (Abbildung)





## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### D) Rangordnung der Zufriedenheitsfaktoren

Die Themenbausteine werden nach ihrem jeweiligen Gesamtzufriedenheitswert geordnet. Dies erfolgt nach den Bezugskategorien (z.B. Abteilung). Muster:

Rangordnung: Zufriedenheitsfaktoren * Abteilung A		
Rang	Themenbaustein	Mittelwert
1	Ärztliche Betreuung	1,19
2	Pflegerische Betreuung	1,25
3	Hygiene	1,43
4	Wartezeiten	1,79
5	Verpflegung	2,19
6	...	



## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### E) Rangordnung der Wichtigkeitsfaktoren

Die Themenbausteine werden nach ihrer jeweiligen Wichtigkeit geordnet. Dies erfolgt nach den Bezugskategorien (z.B. Geschlecht). Muster:

Rangordnung: Wichtigkeitsfaktoren * Geschlecht: weiblich		
Rang	Themenbaustein	Mittelwert
1	Ärztliche Betreuung	1,05
2	Pflegerische Betreuung	1,15
3	Wartezeiten	1,78
4	Hygiene	1,99
5	Aufnahmemanagement	2,00
6	...	



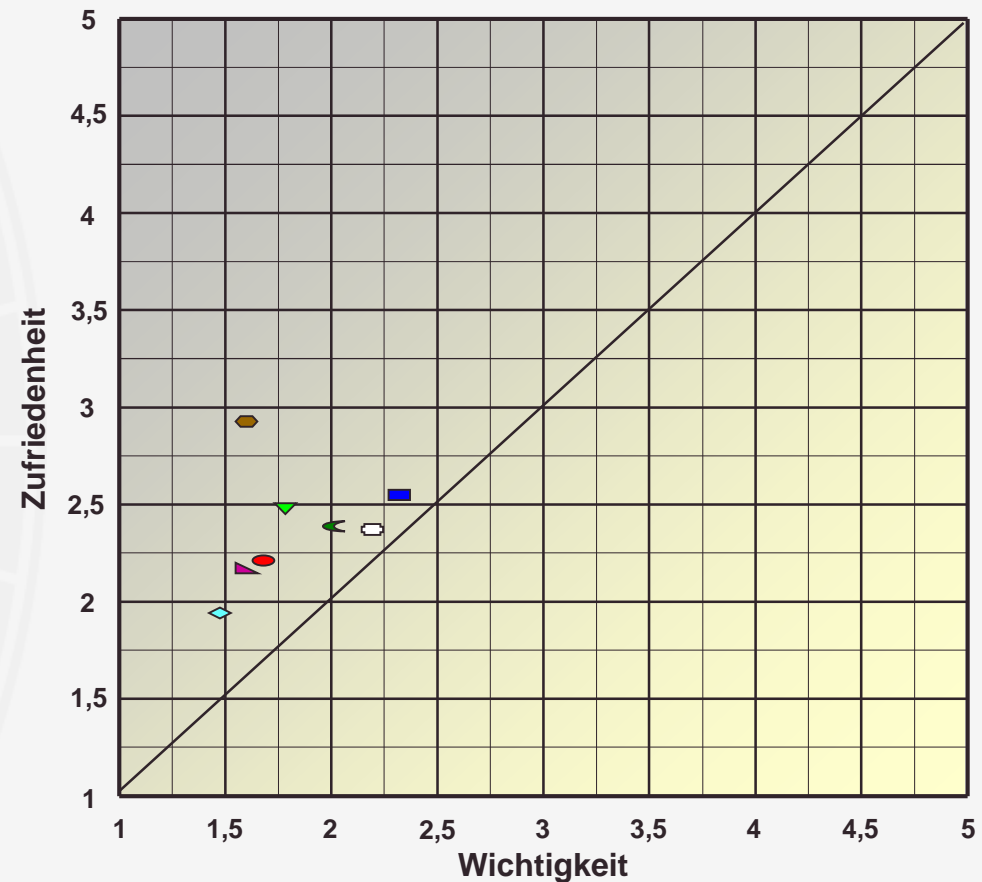
## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### F) Zufriedenheits-Wichtigkeitsmatrix

In einer Matrix werden die Zufriedenheits- und Wichtigkeitswerte je Themenbaustein gegenübergestellt, um mögliche Effizienzreserven und Problemfelder zu identifizieren. Dies geschieht in Anhängigkeit der Bezugskategorien (z.B. Abteilung).  
Muster:

Themenbaustein: Verpflegung  
Beurteilung von Zufriedenheit und Wichtigkeit \*  
Abteilung (Mittelwerte)

Abt. A      Abt. B      Abt. C      Abt. D     
Abt. E      Abt. F      Abt. G      Abt. H   





## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### G) Aufbereitung der offenen Fragen

Themenbausteinspezifisch werden die handschriftlichen Kommentare nach Abteilungen erfasst und nach positiven und negativen Kriterien sortiert. Muster:

Offene Fragen Themenbaustein: Verpflegung * Abteilung A	
	Anzahl
<b>Negative Anmerkungen</b>	
Fehlende Getränkeauswahlmöglichkeit	7
Speisen sind häufig nicht warm genug	6
Geschirr ist nicht immer sauber	3
Speisen kommen nicht pünktlich	1
<b>Positive Anmerkungen</b>	
Auswahlmöglichkeiten bei vegetarischen Menüs	6
Schmackhaftigkeit	4
Angebot von kleinen Snacks und Obst als Zwischenmahlzeit	3
...	





## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### H) Externer Vergleich

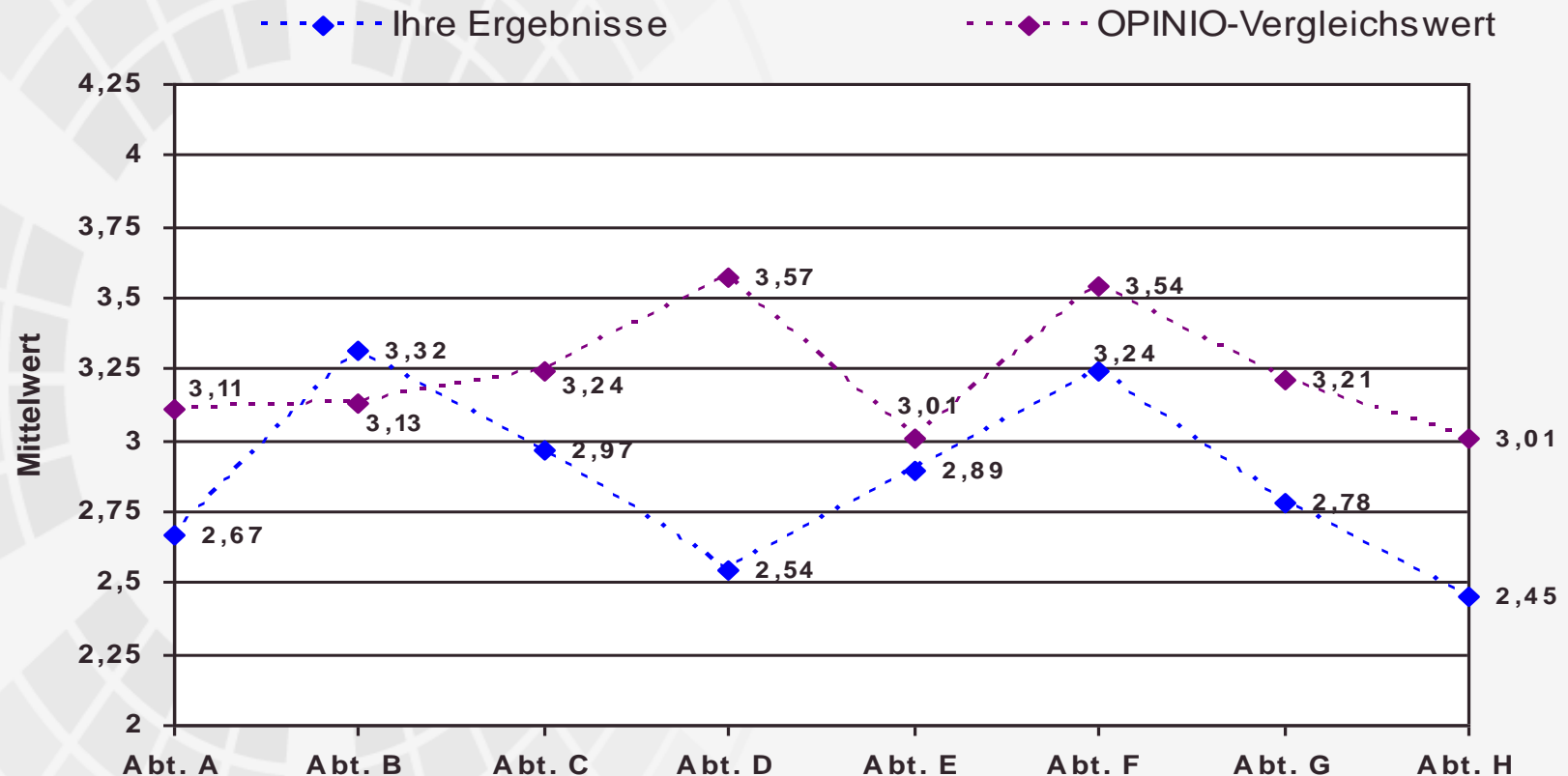
Die Ergebnisse Ihrer Befragung werden themenbausteinspezifisch mit den Vergleichswerten der von OPINIO befragten Einrichtungen verglichen. Dies erfolgt jeweils differenziert nach den einzelnen Bezugskategorien (z.B. Abteilung); sofern Vergleichsdaten vorhanden sind. Muster:

Benchmarking – Themenbaustein: Unterbringung Wie zufrieden sind Sie mit der Zimmerausstattung? * Abteilung (Mittelwerte)									
	Abteilung								
	Abt. A	Abt. B	Abt. C	Abt. D	Abt. E	Abt. F	Abt. G	Abt. H	Gesamt
OPINIO-Vergleichswert	3,11	3,13	3,24	3,57	3,01	3,54	3,21	3,01	3,23
Ihre Ergebnisse	2,67	3,32	2,97	2,54	2,89	3,24	2,78	2,45	2,81



## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### H) Externer Vergleich (Abbildung)





## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### I) Intertemporalvergleich (ab der zweiten Befragung möglich)

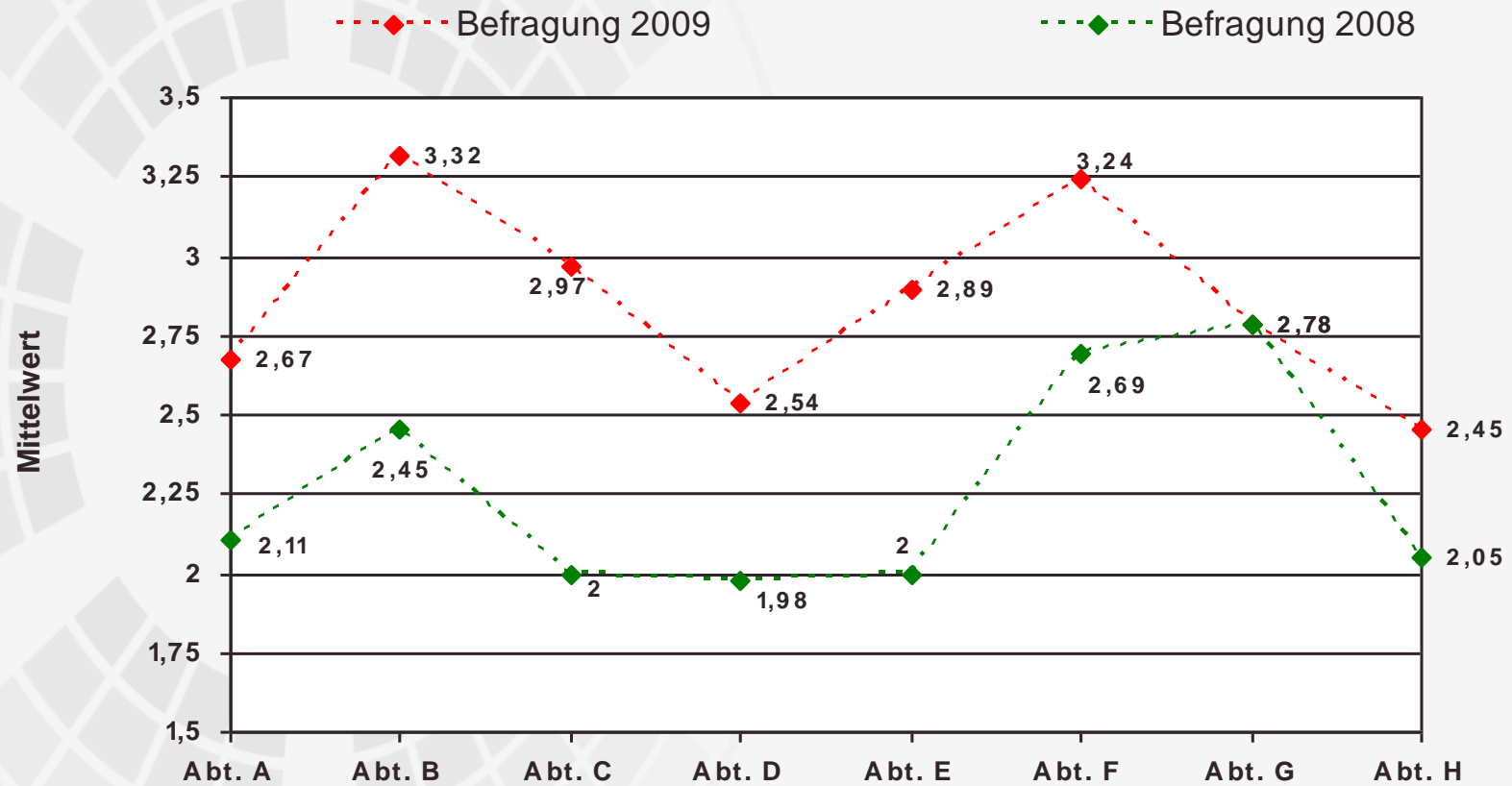
Es werden Vergleichswerte aus der / den vorgehenden Befragungen (maximal zwei) für jede Abteilung dargestellt, sofern die Abteilungen vergleichbar geblieben sind. Muster:

Intertemporalvergleich – Themenbaustein: Ärztliche Betreuung Die Ärzte nehmen sich für meine Anliegen genügend Zeit. * Abteilung (Mittelwerte)									
	Abteilung								
	Abt. A	Abt. B	Abt. C	Abt. D	Abt. E	Abt. F	Abt. G	Abt. H	Gesamt
Befragung 2008	2,11	2,45	2,00	1,98	2,00	2,69	2,78	2,05	2,33
Befragung 2009	2,67	3,32	2,97	2,54	2,89	3,24	2,78	2,45	2,81



## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### I) Intertemporalvergleich (Abbildung)





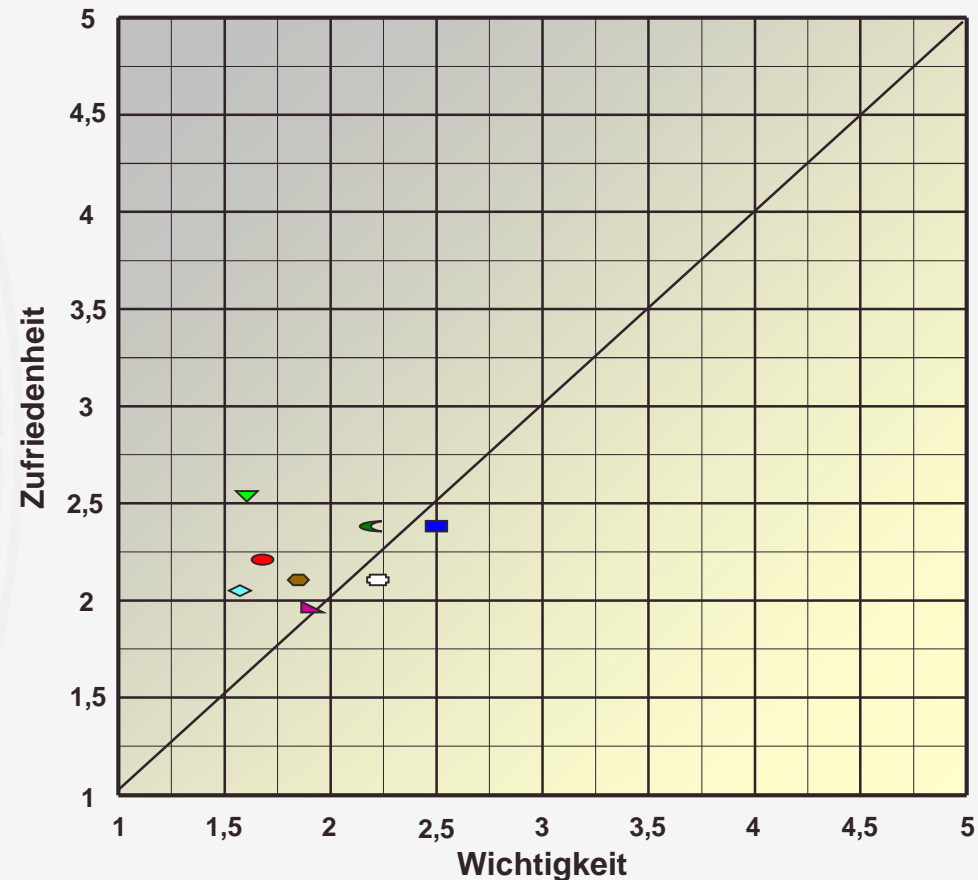
## XII. Bestandteile der Ergebnismappe

### J) Ergebnisinterpretation

Auf Wunsch listen wir die abteilungs-spezifischen Stärken und Schwächen auf, um Handlungsfelder zu identifizieren. Ferner erstellen wir eine Matrix, in der die Zufriedenheits- und Wichtigkeitswerte themenbausteinspezifisch abgetragen und den Mittelwerten des Hauses sowie der von OPINIO befragten Einrichtungen gegenübergestellt werden. Dies geschieht nach der Bezugs-kategorie Abteilung. Muster:

**Themenbaustein: Pflegerische Betreuung**  
Beurteilung von „Zufriedenheit“ und „Wichtigkeit“ \*  
Abteilung (Mittelwerte)

Abt. A Abt. B Abt. C Mittelwert des Hauses   
Abt. D Abt. E Abt. F OPINIO-Vergleichswert





## XIII. Ergebnispräsentation und Workshop

- » Auf Wunsch können Ergebnispräsentationen und Workshops abgehalten werden.
  - » Im Rahmen der Ergebnispräsentation stellen wir den Ergebnisbericht in Ihrem Haus vor. Die Schwerpunktsetzung und die Präsentationsdauer sind flexibel gestaltbar.
  - » Spezifisch auf die identifizierten Schwachstellen und mit Ihrem Haus abgestimmte Workshops können, beispielsweise im Anschluss an eine Präsentation, abgehalten werden.
  - » Der Workshop hilft bei der Vorbereitung und Planung von Veränderungsmaßnahmen.
-



## XIV. Checkliste zur Patientenbefragung

- » Im Vorfeld eines Befragungsauftrags stellt OPINIO Ihnen eine ausführliche Checkliste zur Vorbereitung der Befragung zur Verfügung. Hierin werden wesentliche Punkte, die zum Erfolg der Patientenbefragung beitragen, aufgelistet. Systematik der Checkliste:

### **Welche zentralen Voraussetzungen gilt es zu klären?**

- Festlegung personeller Verantwortlichkeiten (z.B. Ansprechpartner)
- ...
- ...

### **Welche Informationen sollten Sie OPINIO zukommen lassen?**

- Anzahl der zu befragenden Stationen
- ...
- ...

### **Welche Walleistungen möchten Sie in Anspruch nehmen?**

- Stärken- und Schwächenidentifikation (Handlungsfelder)
- ...

### **Welche Termine sind festzulegen?**

- Festlegung der Verteiltermine
  - ...
-



## XIV. Referenzprojekte

- » Alle Mitgliedeinrichtungen des Bundesverbands privater Anbieter sozialer Dienste e.V. bpa
  - » Alpenland Sonthofen und Villingen
  - » BG Klinik Ludwigshafen
  - » BG Klinik Tübingen
  - » Diakonissenkrankenhaus, Karlsruhe-Rüppurr
  - » Drogenverein Mannheim
  - » Fachkrankenhaus Neresheim
  - » Gesundheitszentrum Bad Wimpfen
  - » Hertie-Institut für klinische Hirnforschung, Tübingen
  - » Institut für Regenerative Neurobiologie, Bonn
  - » Klinikum Karlsbad-Langensteinbach
  - » Klinikum Mannheim – Universitätsklinikum
  - » Krankenhaus Bad Saulgau
  - » Krankenhaus Oberndorf am Neckar
  - » Krankenhaus Pfullendorf
  - » Krankenhaus Salem, Heidelberg
  - » Krankenhaus Sigmaringen
  - » Krankenhaus Waltershausen-Friedrichroda
  - » Kurpfalzkrankenhaus Heidelberg
  - » Medinet Reha Bad Kösen
  - » Medinet Reha Magdeburg
  - » Pfalzkrankenhaus für Psychiatrie und Neurologie
  - » Pilgerhaus Weinheim
  - » Siloah St. Trudpert Klinikum
  - » SRH Kliniken GmbH
  - » SRH Dienstleistungen GmbH
  - » Universitätsklinikum Tübingen
  - » Waldkrankenhaus Gera
  - » Zentralklinikum Suhl
-





## XVI. Kontakt

- » **Postanschrift** **OPINIO Forschungsinstitut**  
Sonja McClain &  
Joachim Merk GbR  
N 2, 4  
68161 Mannheim
  
- » **Telefon** 0621 1685207
  
- » **Mobil** 0178 1315633
  
- » **Fax** 0621 9500090
  
- » **E-Mail** [info@opinio-forschungsinstitut.de](mailto:info@opinio-forschungsinstitut.de)
  
- » **Internet** [www.opinio-forschungsinstitut.de](http://www.opinio-forschungsinstitut.de)

