

Versichertenbefragung - vom Marketinginstrument zum Controllingtool

- adesso Forum Gesundheitsmarkt in Düsseldorf -

9. September 2010

Referent: Dr. Winfried Zinn

(zinn@metrik.de)

Forschungsgruppe Metrik, An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain - Bermuthshain, 0 66 44 - 91 91 55

<http://www.metrik.de>

Steckbrief



◆ Projektauszug:

- über 1100 standardisierte Patientenbefragungsprojekte
- über 170 Befragungen niedergelassener Ärzte
- über 430 Mitarbeiterbefragungsprojekte

◆ Auftraggeber:

- Träger (Marienhaus GmbH, SRH Kliniken GmbH Heidelberg, Helios Kliniken GmbH, kreuznacher diakonie, KHZV, ...)
- Einzeleinrichtungen (Robert-Bosch Krankenhaus, Charité, div. Uniklinika, ...)
- Verbände (Krankenhauszweckverband Köln, Bonn und Region, Zweckverband Region Augsburg, ...)

◆ weitere Daten

- Häuser von 50 bis über 2000 Betten
- über 610.000 ausgewertete Patientenfragebögen
- in mehreren Universitätskliniken Befragungen durchgeführt

Stand: Feb. 2010

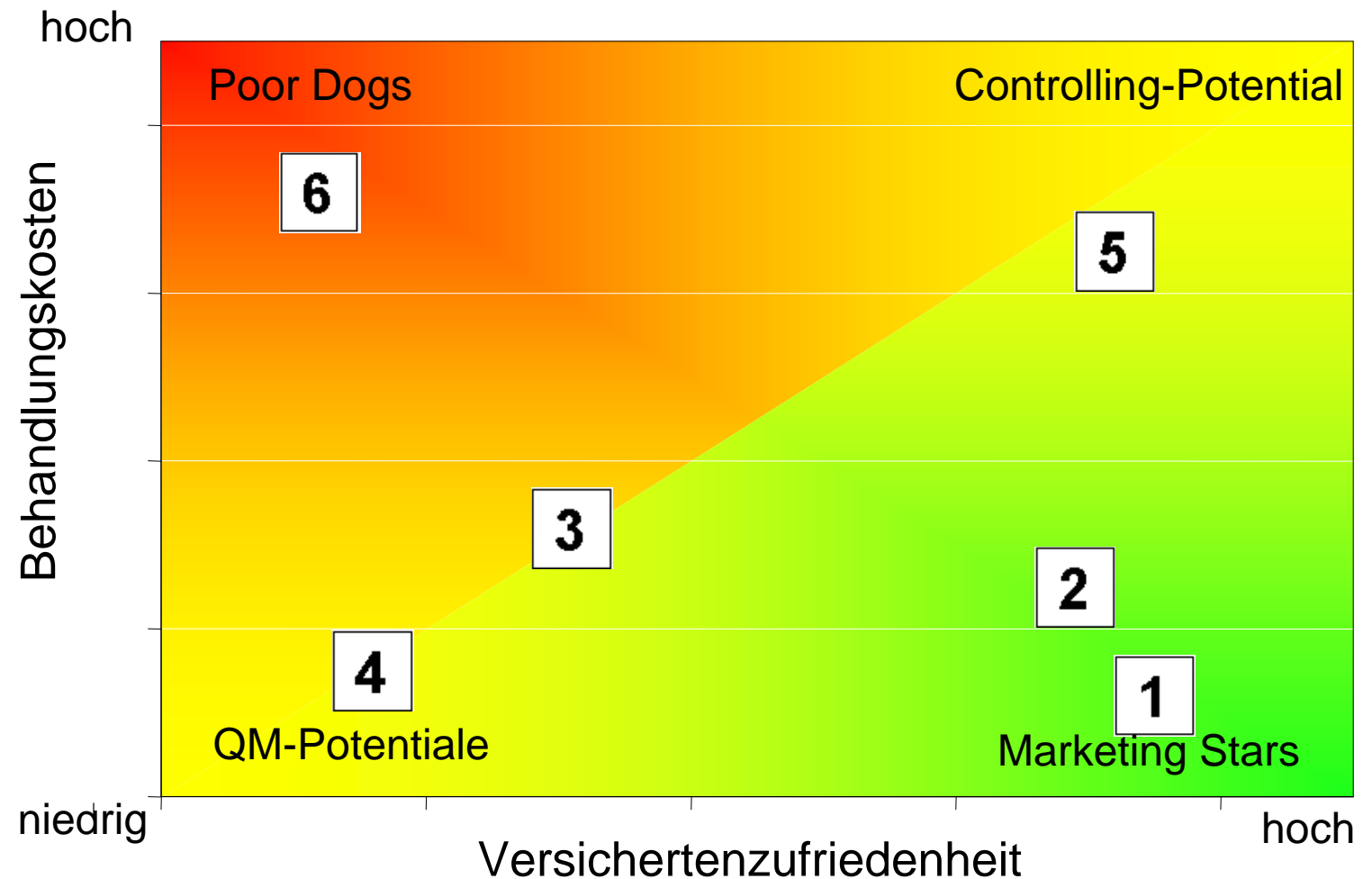
IT im Dienste von Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen

metrik

Kosten - Zufriedenheits- - Portfolio

Versicherung A	1
Versicherung B	2
Versicherung C	3
Versicherung D	4
Versicherung E	5
Versicherung F	6

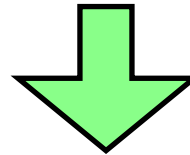
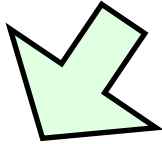


Formen der Zufriedenheitsmessung

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



Zufriedenheitsmessung



Marketingorientierte Messung:

- klassische
Versichertenbefragung
- Branchentests

Leistungserbringer- controlling:

- Krankenhäuser
- Arztpraxen
- Ambulante Pflege

Entscheidungs- relevante Analysen:

- moderne
Versichertenbefragung
- internetbasierte
Entscheidungsfindung

Die Entstehung von Zufriedenheit

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen

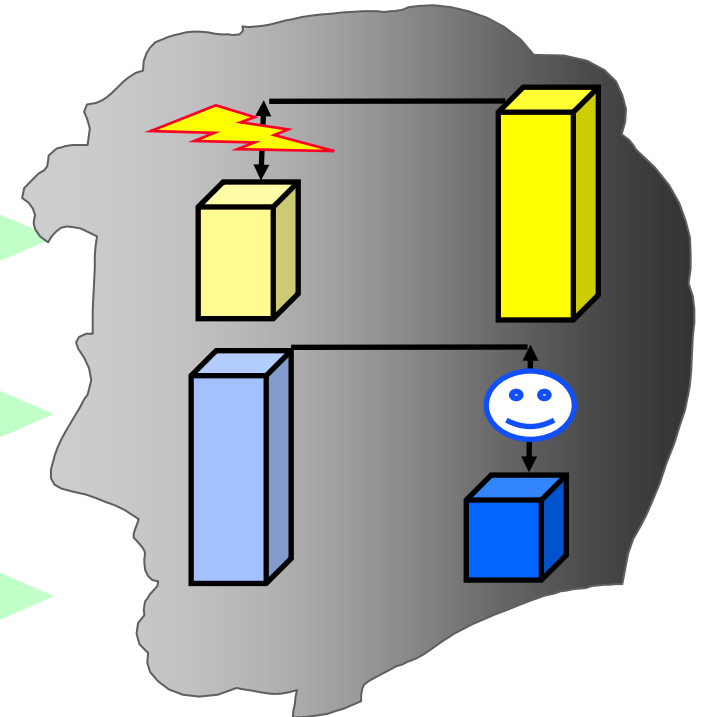
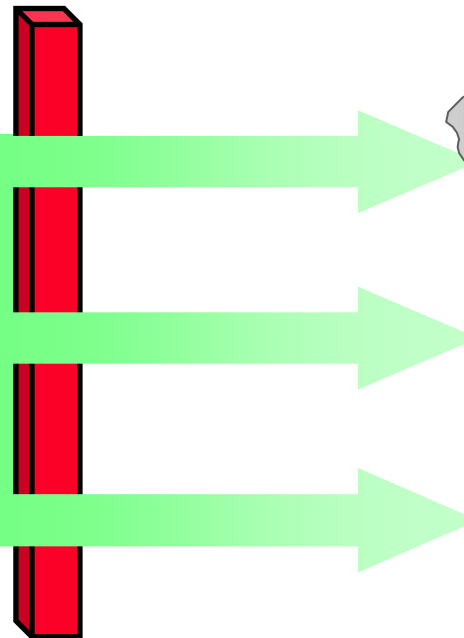


erbrachte Leistung

WahrnehmungsfILTER

wahrgenommene Leistung/ Situation

erwartete Leistung/ Situation



Der zufriedene Patient- Theorie und Praxis im deutschen Gesundheitswesen

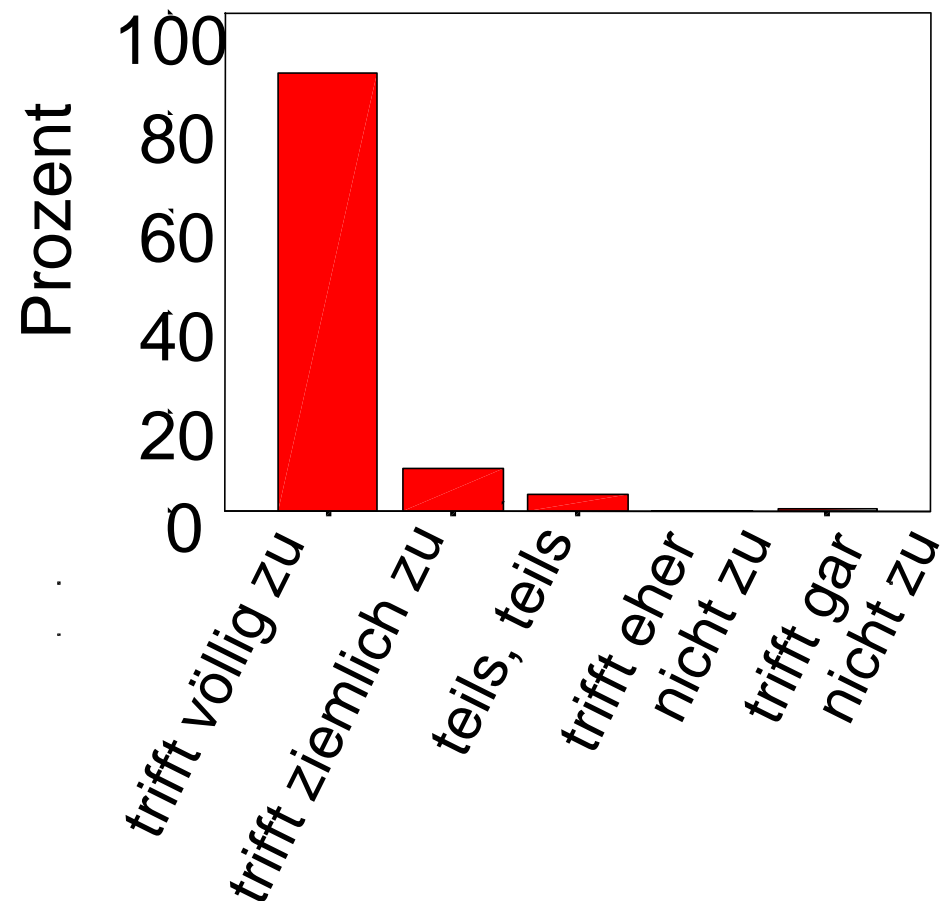
Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



aus: Arzt-Deutsch Deutsch-Arzt von Dr. Eckhart von Hirschhausen

Das Problem der geringen Differenzierung durch hohe Zufriedenheitswerte (hier Deckeneffekt)

Zufriedenheit mit der ärztlichen Leistung Fragebogen 1

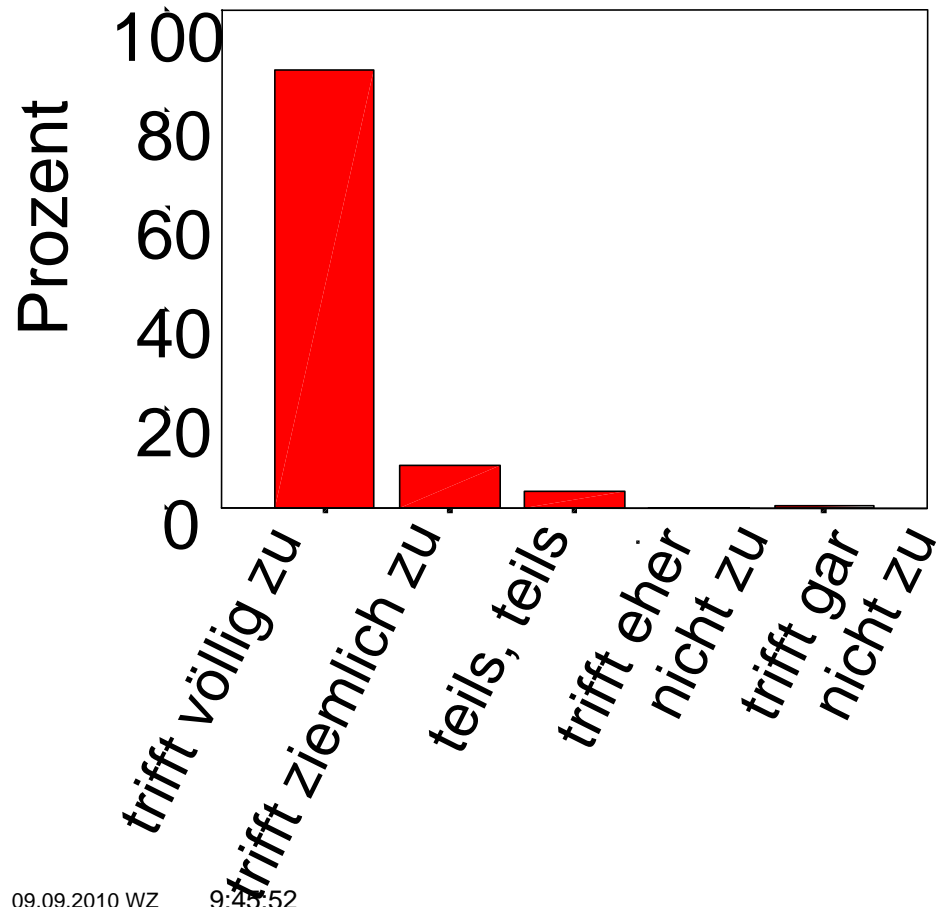


Umgang mit dem Deckeneffekt am Beispiel Patientenbefragung

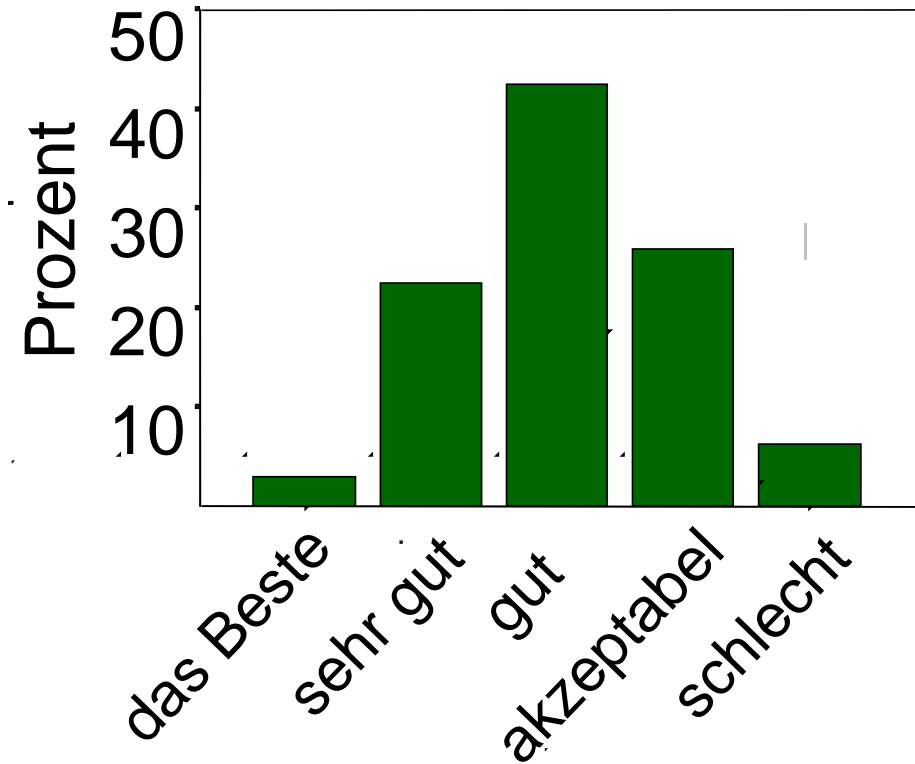
Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



Zufriedenheit mit der ärztlichen Leistung
Fragebogen 1



Zufriedenheit mit der ärztlichen Leistung
Fragebogen 2



Ansätze AOK Rheinland + Hamburg; TK; 4QD

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit den Ärzten zu tun hatten.

- | | |
|---|---|
| 1. Wie beurteilen Sie die medizinische Betreuung durch die Ärzte? | sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
| 2. Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert? | ja, sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sehr schlecht |
| 3. Wie war der persönliche Umgang der Ärzte mit Ihnen? | sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
| 4. War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom ärztlichen Personal brauchten? | ja, immer <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, fast nie |

Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Pflegepersonal zu tun hatten.

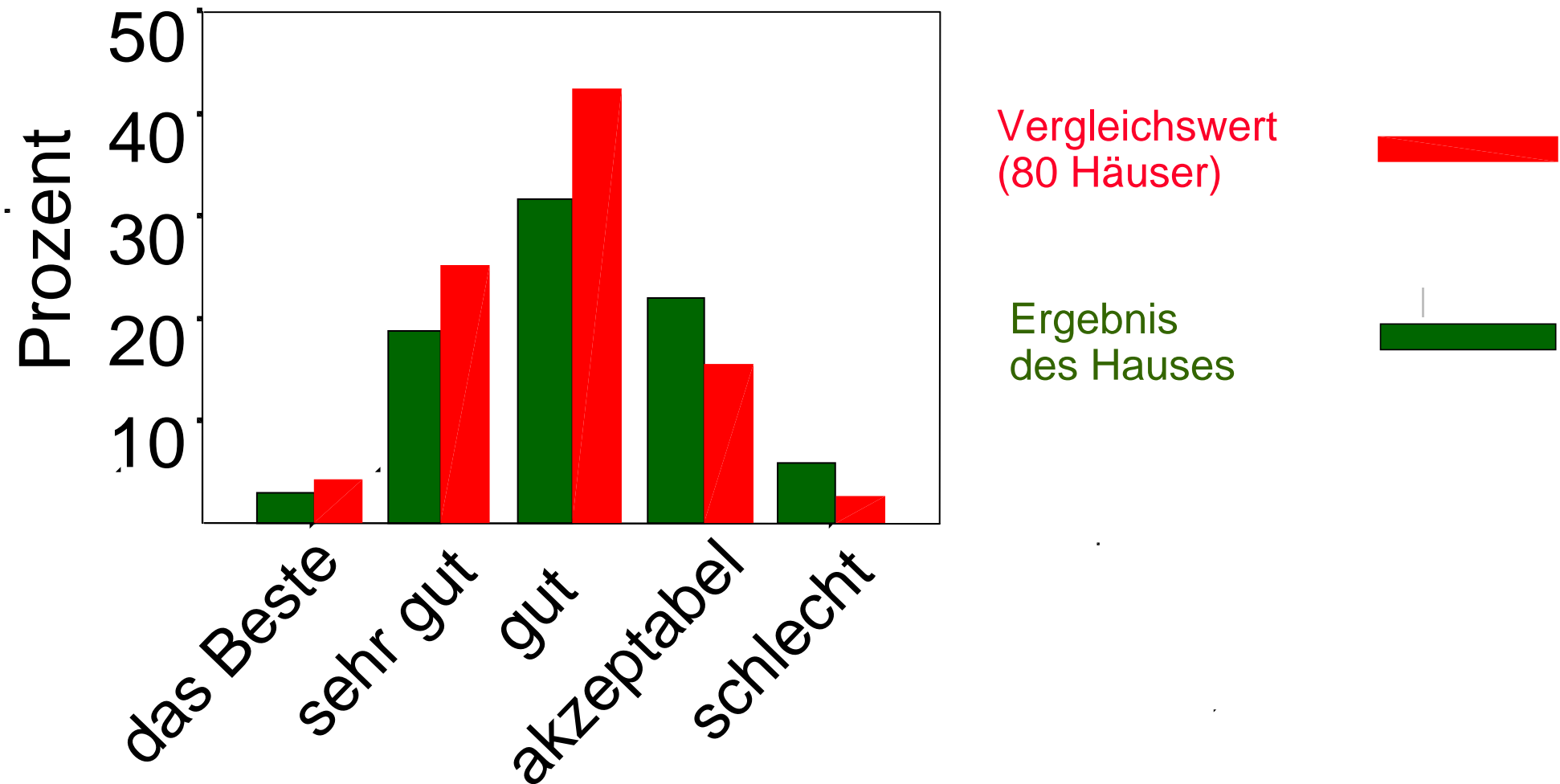
- | | |
|---|---|
| 5. Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal? | sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
| 6. Wurden Sie durch das Pflegepersonal gut informiert? | ja, sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sehr schlecht |

Die Bedeutung von Vergleichswerten

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



Zufriedenheit mit der ärztlichen Leistung



Die Prioritäten der Krankenhauspatienten

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



	Themengebiet	Punktwerte
Essen		86
Ärzte		84
Zimmer		77
Sicherheit		76
Cafeteria / Kiosk		65
Pflege		57
Hygiene		33

100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Entscheidungshilfe für den Versicherten bei der Auswahl des Krankenhauses und des Arztes

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen

etrik

[Startseite](#) | [Suche](#) | [Methodik](#) | [Kontakt](#) | [Impressum](#)

klinikkompass.de

Benutzerleitfaden

Antwortkategorie

Anzeigen

Filter

Abteilung

-Alle zeigen-

Filtern

Umkreis

Alle

Postleitzahl

Filtern

Suche

Bundesländer

Suchen Sie ein Krankenhaus in einem bestimmten Bundesland? Wählen Sie hierzu einfach das Bundesland aus.

[Baden-Württemberg](#)

[Bayern](#)

[Berlin](#)

[Hamburg](#)

[Hessen](#)

[Mecklenburg-Vorpommern](#)

[Niedersachsen](#)

[Nordrhein-Westfalen](#)

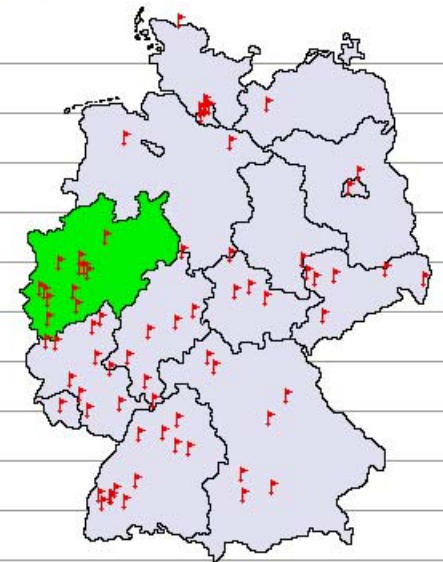
[Rheinland-Pfalz](#)

[Saarland](#)

[Sachsen](#)

[Schleswig Holstein](#)

[Thüringen](#)



Ranking



Startseite

klinikkompass.de

Benutzerleitfaden

Antwortkategorie

Anzeigen

Filter

Bundesland
 Filter entfernen

Abteilung
 Filtern

Umkreis
 Filtern

Postleitzahl

Filtern

Meldungen

Kurzmeldung:
 Hier stehen zukünftig
 Meldungen

Suche

unterdurchschnittliche Zufriedenheit
 durchschnittliche Zufriedenheit
 überdurchschnittliche Zufriedenheit

Filter: > [Suche neu starten](#) > [Bundesland: NW](#)

Vergleichen

	Ort	BL	Einrichtung	Ärzte	Pflege	Sauberkeit
<input type="checkbox"/>	11202 Ort Haus 110	NW	Haus 110
<input type="checkbox"/>	11191 Ort Haus 97	NW	Haus 97
<input type="checkbox"/>	11138 Ort Haus 43	NW	Haus 43
<input type="checkbox"/>	11123 Ort Haus 27	NW	Haus 27
<input type="checkbox"/>	11122 Ort Haus 25	NW	Haus 25
<input type="checkbox"/>	11193 Ort Haus 99	NW	Haus 99
<input type="checkbox"/>	11189 Ort Haus 95	NW	Haus 95
<input type="checkbox"/>	11157 Ort Haus 63	NW	Haus 63
<input type="checkbox"/>	11144 Ort Haus 49	NW	Haus 49
<input type="checkbox"/>	11204 Ort Haus 112	NW	Haus 112

Musterauswertung

Benutzerleitfaden

Antwortkategorie

Anzeigen

Auswertungen

Gesamthaus

Allgemeinchirurgie

Innere
Allgemein

Gynäkologie/
Geburt

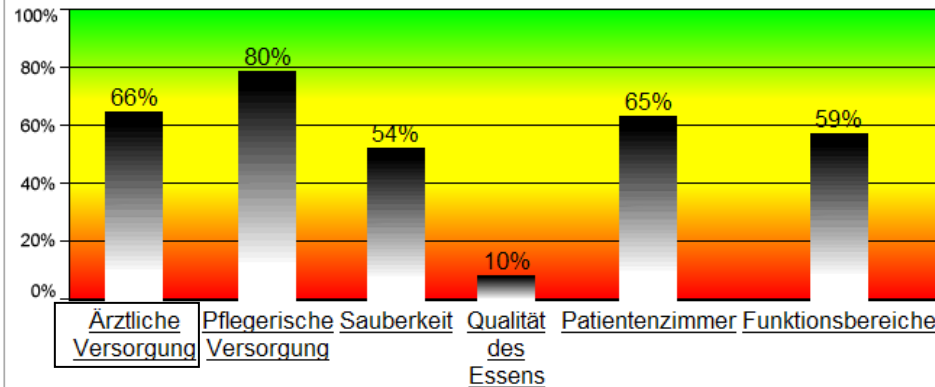
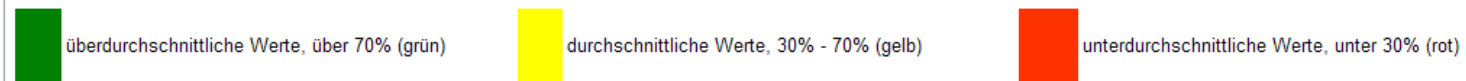
Interdisziplinäre
Abteilung

Haus 25, Ort Haus 25

- Unter "Details" erhalten Sie ausführlichere Ergebnisse und Informationen:
 - allgemeine Informationen zur Fragengruppe und zu den Antwortkategorien
 - Einzelfragen, aus denen die Fragengruppe, z.B. "Ärztliche Versorgung" gebildet wird
- Mehr zu den Ergebnissen der einzelnen Abteilungen des Krankenhauses finden Sie links im Bereich "Auswertungen".

Erklärung der Ergebnisdarstellung:

Die farbliche Gestaltung der Grafiken ist an die Farben der Ampel angelehnt:



[Details]

[Details]

[Details]

[Details]

[Details]

[Details]

Grundlagenfragebogen.
Haus 25, Ort Haus 25

Neben den oben abgebildeten Daten finden Sie [weitere interessante Auswertungen/Einzelfragen](#) zu diesem Haus.

Onlineversichertenbefragung

Wie viel ist es dem Versicherten Wert?

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



Krankenkasse A

- hohe Serviceleistungen
- Beratung bei der Krankenhauswahl
- freie Arztwahl
- komplette Kostenübernahme bei homöopathischer Behandlung
- 8 Euro Zuzahlung pro Monat

Krankenkasse B

- niedrige Serviceleistungen
- keine Beratung bei der Krankenhauswahl
- eingeschränkte Arztwahl
- keine Kostenübernahme bei homöopathischer Behandlung
- 0 Euro Zuzahlung pro Monat

Ich entscheide mich für Krankenkasse:

A

B

Inhalte, Methoden, Verfahren und Angebote für IT Dienstleistungen

Grundlagen - Fragebogen - Leistungserbringercontrolling - Entscheidungsanalysen



- ◆ Datenbasierte Versichertenberatung bei Arzt- und Krankenhauswahl
- ◆ Computerunterstütztes Teste (Conjoint Analyse)
- ◆ Prospektive personalisierte Fallsteuerung
- ◆ Data mining (random forest , boosting, ...)
- ◆ Individualisierte Angebote für Versicherte



Forschungsgruppe metrik

IHR ANSPRECHPARTNER FÜR BEFRAGUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

Stichwortsuche

HOME | WER IST METRIK | PROJEKTE | FORSCHUNG | WEITERES | DOCUMIX | KONTAKT

Unsere Angebote

- Patientenbefragung
- Fachzentrenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Einweiserbefragung
- Altenheimbefragung
- Behindertenbereich
- BefragungsMonitor

Herzlich Willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik

Herzlich willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik! Seit 1998 sind wir, die Forschungsgruppe Metrik, als unabhängiger Dienstleister auf Zufriedenheitsanalysen im Gesundheitswesen spezialisiert.

Wir arbeiten mit einer bedarfsgerechten Anzahl hoch qualifizierter Fachkräfte aus Medizin, Kranken- und Psychologie zusammen. Inzwischen sind wir mit über 700 Einrichtungen und zu deren Realisierung hin. Unsere Auftraggeber sind kirchliche, private und öffentliche Träger sowie Universitätskliniken und andere selbstständige Häuser.

Forschungsgruppe Metrik
Damm Deringer & Zinn
GbR
An der alten Schule 16
36355 Borsuthshain
Tel. 06441 200-100
Fax 06441 200-101

Metrik-Kompakt

- das
Kennenlernangebot
zur
Patientenbefragung -

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!