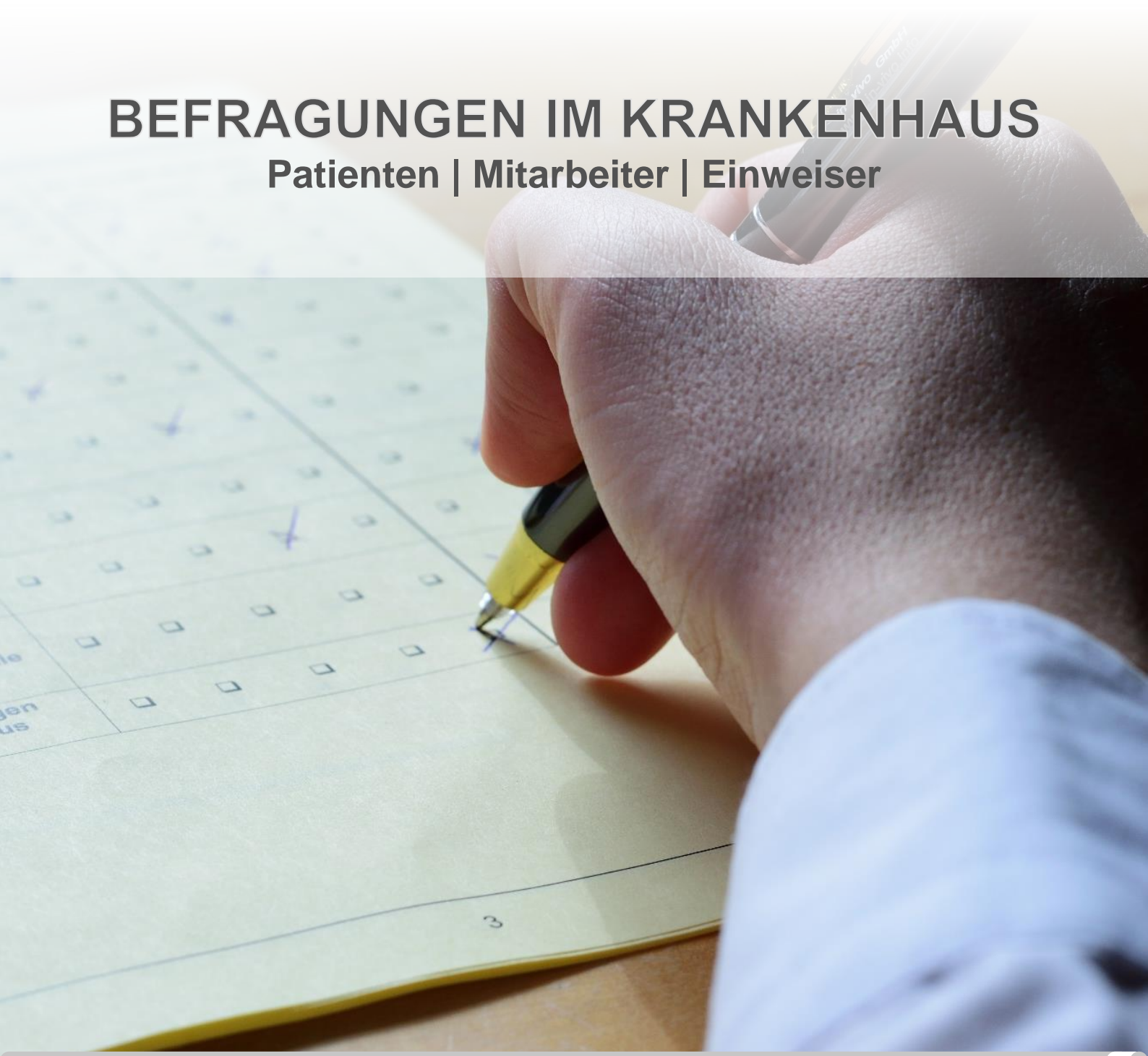


# in vivo

GmbH

## Unternehmensberatung

### BEFRAGUNGEN IM KRANKENHAUS Patienten | Mitarbeiter | Einweiser



V006/08/2018

## WARUM BEFRAGEN?

Im Gesundheitssektor kann die wirtschaftliche Situation eines Hauses nur durch gesteuerten organisationalen Wandel und kontinuierliche Verbesserung von Arbeitsabläufen, der Qualifikation der Mitarbeiter, von betriebswirtschaftlichen Ergebnissen sowie der Kundenzufriedenheit sichergestellt werden.

Um diese Ziele zu erreichen, sind effektive und effiziente Steuerungsmöglichkeiten notwendig. Zunehmend werden diese Steuerungsmöglichkeiten von externen Zertifizierungsverfahren verlangt.

Zertifizierungen von Organzentren oder die Zertifizierung nach dem Qualitätsmanagementmodell der KTQ® (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen), sowie der DIN ISO erwarten diese Steuerungsmöglichkeiten z.B. in Form von strukturierten Befragungen unterschiedlicher Zielgruppen.



Deshalb:

- Patientenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Einweiserbefragung
- etc.

### IHRE VORTEILE

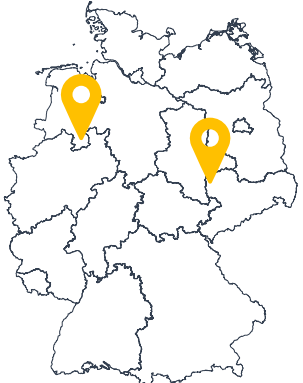
- ✓ Langjährig erprobte Befragungsinstrumente
- ✓ Hohe Akzeptanz
- ✓ Individuelle Anpassungs- und Auswertungsmöglichkeiten der Fragebögen
- ✓ Benchmarking (Ihre Einrichtung im Vergleich mit unserer Datenbank, welche über 150.000 einzelne Fragebögen aus Einrichtungen aller Versorgungsstufen und -formen mit gleichzeitig hoher Aktualität enthält)
- ✓ Längsschnittvergleiche bei wiederholter Durchführung
- ✓ Kontinuierliche Reliabilitätsverbesserung durch Cronbachs Alpha-Analysen
- ✓ Erfüllung der Forderung des gemeinsamen Bundesausschusses vom 17.12.2015

**Kurze Fakten**

gegründet **1992**

**2 Standorte in ...**



**... Wallenhorst bei Osnabrück und Leipzig**

**Multidisziplinäres Beratungsteam...**

... bestehend aus Dipl. Psychologen, Dipl. Gesundheitsökonomen und M. Sc. Betriebswirten.

**Unsere Leitlinie**

*„Wir lassen Sie nicht im Regen stehen!“*

## ZIELGRUPPEN

### PATIENTEN

Patienten sind eine wichtige Kundengruppe Ihres Krankenhauses. Ihre Ansprüche an das Krankenhaus als Dienstleister steigen in zunehmendem Maß. Um den Anforderungen dieser Kundengruppe zu genügen, sind Patientenbefragungen ein elementares Steuerungsinstrument.

Die Befragungsdauer beträgt im Durchschnitt ca. eineinhalb Monate. Die Beantwortung des Bogens dauert ca. 20 Minuten und erfolgt anonym. Durch die überschaubare Bearbeitungszeit erfreut sich unser Bogen hoher Akzeptanz bei den Befragten. Die Patientenbefragung besteht aus den folgenden sieben Kategorien:

1. **Ärztliche Versorgung**
2. **Pflegerische Betreuung**
3. **Personal in anderen Diensten**
4. **Organisation und Information**
5. **Serviceleistungen**
6. **Umfeld**
7. **Gesamtbeurteilung**

### MITARBEITER

Derzeit hat der Fachkräftemangel die Berufsgruppe der Ärzte und Pflegekräfte voll erfasst. Daher wird es zunehmend wichtiger, das bestehende Fachpersonal im Krankenhaus zu halten und neues zu gewinnen.

Dazu ist es unumgänglich, die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Mitarbeiter zu kennen, um Letzterer gezielt entgegenwirken zu können.

Gesteigerte Zufriedenheit führt zu höherer Motivation, besserer Leistung und vor allem zu höherer Bindung an Ihr Haus. Gleichzeitig wird Ihre Attraktivität als Arbeitgeber deutlich und kann von Ihnen als Marketinginstrument zur Rekrutierung neuer Fachkräfte genutzt werden. Unsere Mitarbeiterbefragung besteht aus folgenden sieben Kategorien:

1. **Arbeitsbedingungen**
2. **Information**
3. **Klima & Kooperation**
4. **Fort- und Weiterbildung / Aufstiegschancen**
5. **Führung durch die Vorgesetzten**
6. **Leistungen**
7. **Image**

### EINWEISER

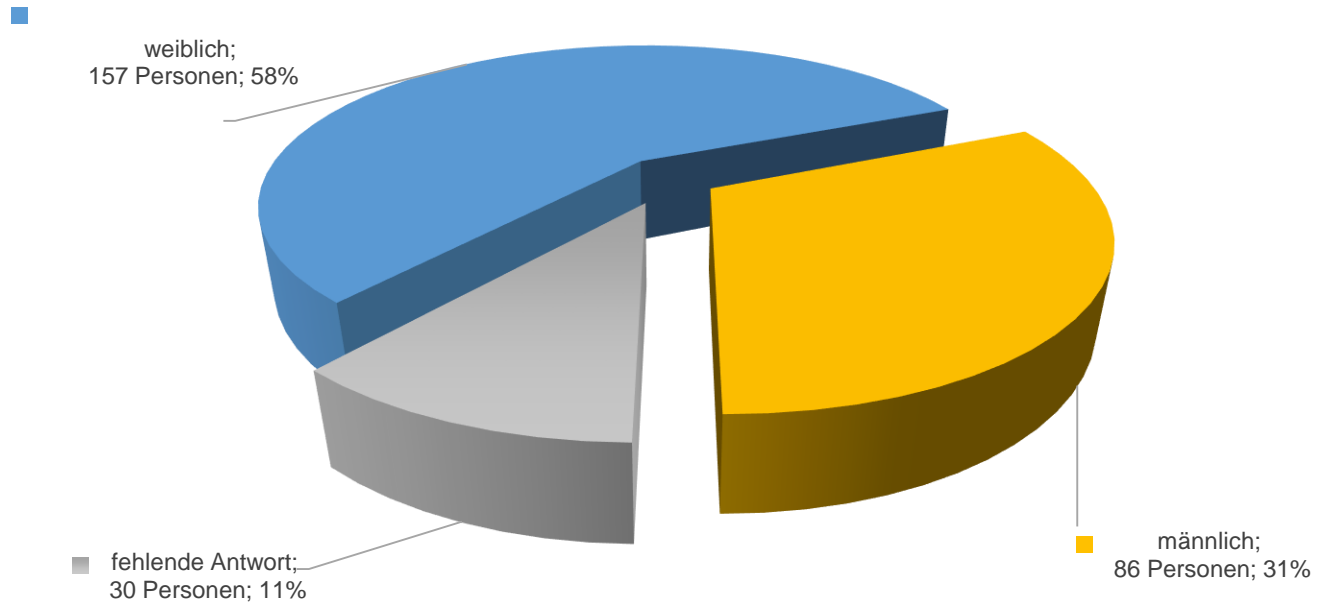
Die einweisenden Ärzte und Psychotherapeuten haben durch Ihr Einweisungsverhalten einen großen Einfluss auf die Anzahl der zu versorgenden Patienten und damit auf die wirtschaftliche Situation Ihres Krankenhauses.

Um erfolgreich zu sein, müssen Sie die Einstellung der Einweiser zum Kranken-

haus kennen. Diese Informationen sollten differenziert nach den Kategorien der Viel-, der Wenig- und der Nicht-Einweiser vorliegen. Unser Fragebogen besteht aus insgesamt zehn Kategorien:

1. **Medizinische Fachrichtungen**
2. **Kooperation**
3. **OP- Methoden**
4. **Ärztliches Personal**
5. **Pflegepersonal**
6. **Funktionsbereich**
7. **Patientenzufriedenheit**
8. **Medizinisch-Technisches Gerät**
9. **Hotelleistungen**
10. **Infrastruktur**

## AUSWERTUNG DER HÄUFIGKEITEN



Mit Hilfe von Kreisdiagrammen lässt sich optimal veranschaulichen, wie häufig in der befragten Stichprobe jeweilige Antworten angegeben wurden. Die Darstellung mit Hilfe der Kreisdiagramme schafft eine hohe Transparenz, da diese für die Mitarbeiter intuitiv nachvollziehbar sind.

In Ihrem Bericht erfassen wir allgemeine Angaben über die Personen, wie z.B.:

- Geschlechtsverteilung
- Altersverteilung

Darüber hinaus erheben unsere Fragebögen viele weitere personenbezogene Daten, sodass eine detaillierte Aufschlüsselung der Zufriedenheit nach mehreren Kriterien erfolgen kann. Einige Beispiele für befragungsartspezifische Fragen sind nachfolgend aufgelistet.

### PATIENTENBEFRAGUNGEN

- Verweildauern der Patienten.
- Art der Einweisung (Notfall, Selbsteinweisung, niedergelassener Arzt).

### MITARBEITERBEFRAGUNGEN

- Verteilung der Dauer der Betriebszugehörigkeit.
- Verteilung der Berufsgruppe.

### EINWEISERBEFRAGUNGEN

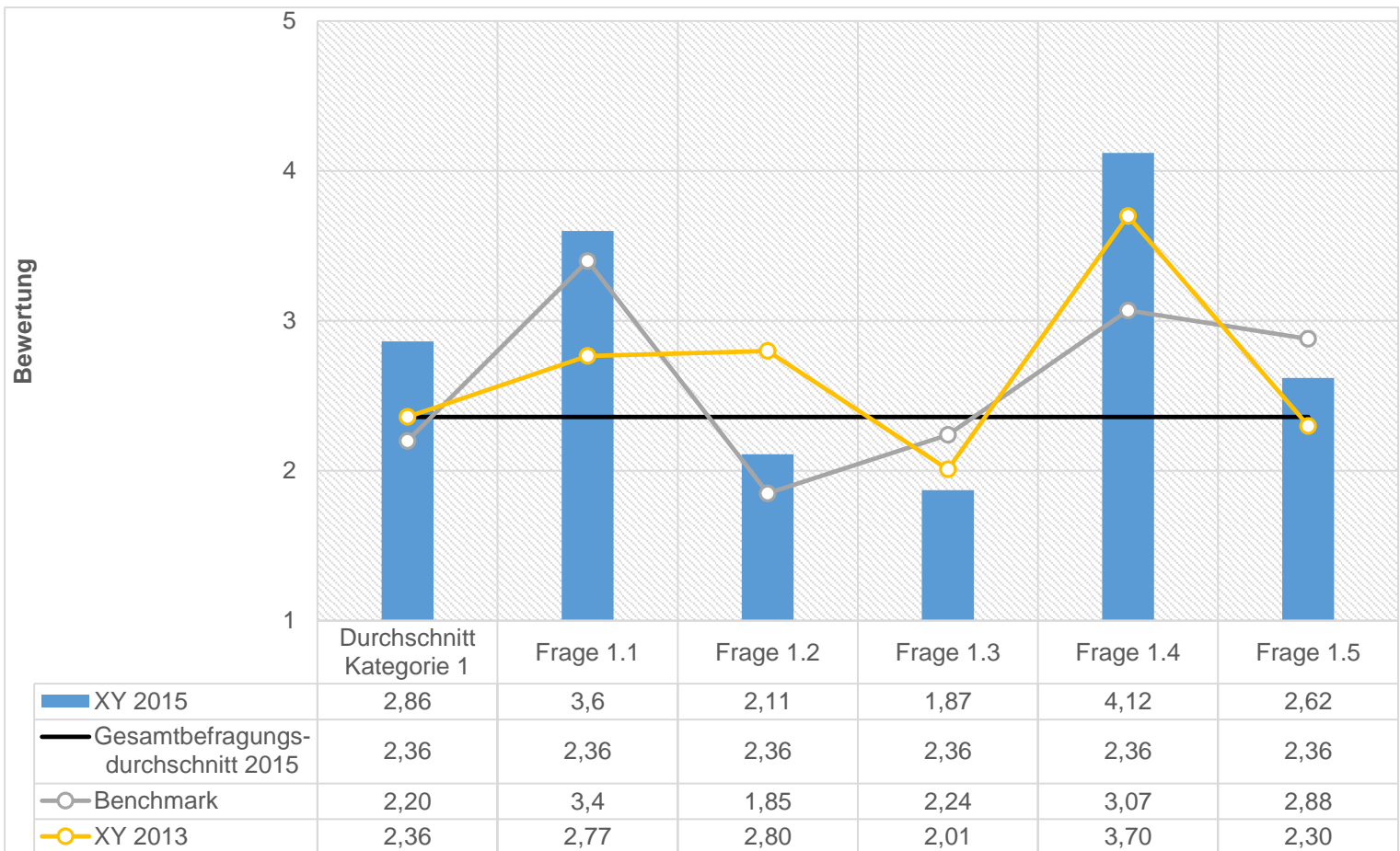
- Anzahl der Viel-, Wenig- sowie Nicht-Einweiser.
- Verteilung nach Fachrichtungen.
- Beanspruchte diagnostischen Verfahren.

## AUSWERTUNG DER ZUFRIEDENHEIT

Kombinierte Säulen- und Linien-  
diagramme ermöglichen Vergleiche  
zwischen den einzelnen Befragungs-  
elementen, verschiedenen Kranken-  
häusern, Jahresvergleiche und Bench-  
marking.

Bei mehrjähriger Betreuung durch unser  
Unternehmen können Veränderungen  
zur vorigen Befragung aufgezeigt  
werden und getätigte Maßnahmen  
evaluiert werden.

Die Datenbank der in vivo GmbH  
Unternehmensberatung gewährleistet  
Ihnen eine hohe Vergleichssicherheit  
mit anderen Häusern und kann Ihnen  
dadurch Stärken und Schwächen Ihres  
Krankenhauses aufzeigen.



## AUSWERTUNG: GRUPPENVERGLEICHE

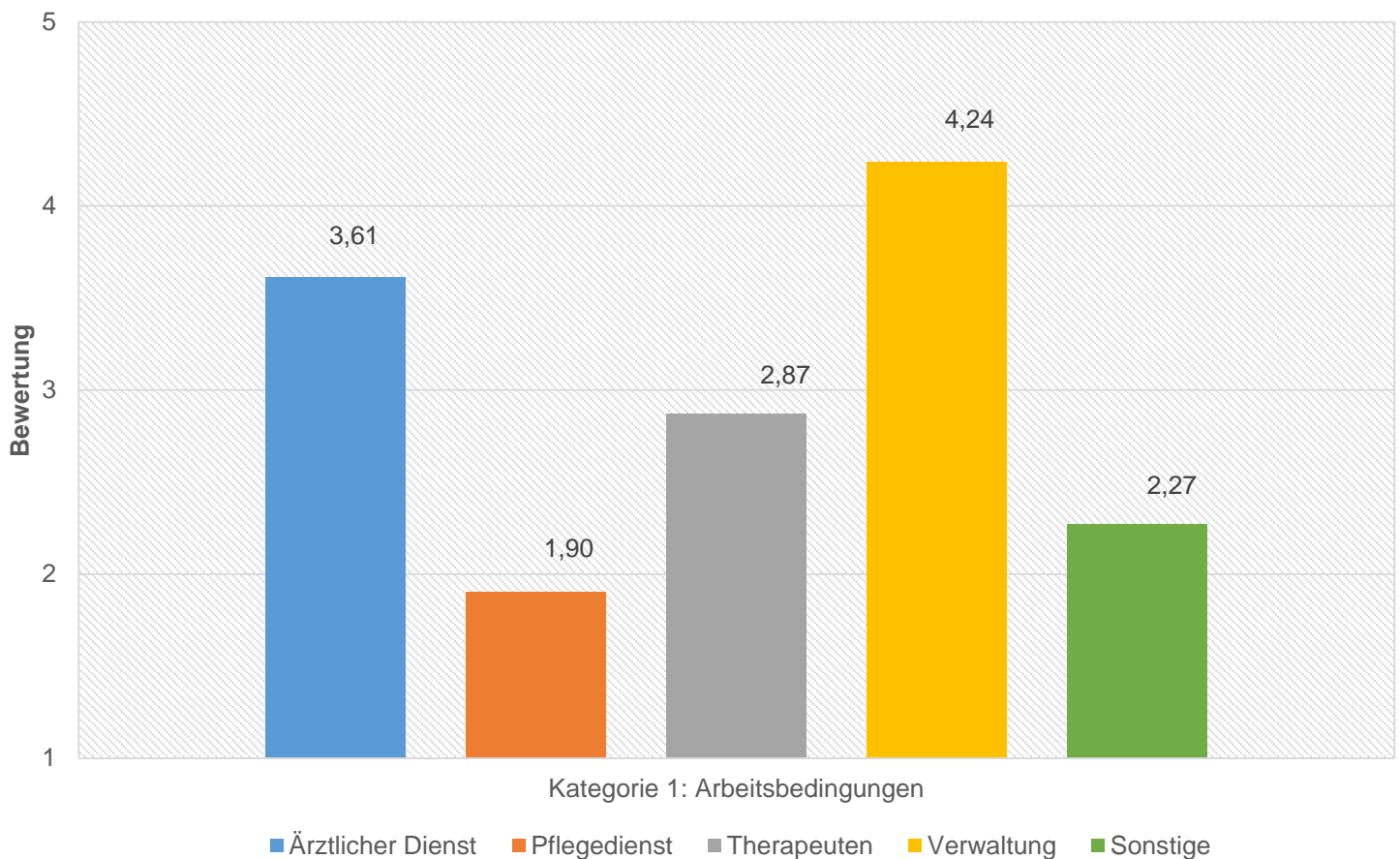
Über eine Gruppierung der befragten Personen nach verschiedenen Aspekten, können Effekte aufgezeigt werden, die auf der aggregierten Ebene der Daten nicht sichtbar sind.

So können beispielsweise bei Mitarbeiterbefragungen Berufs-

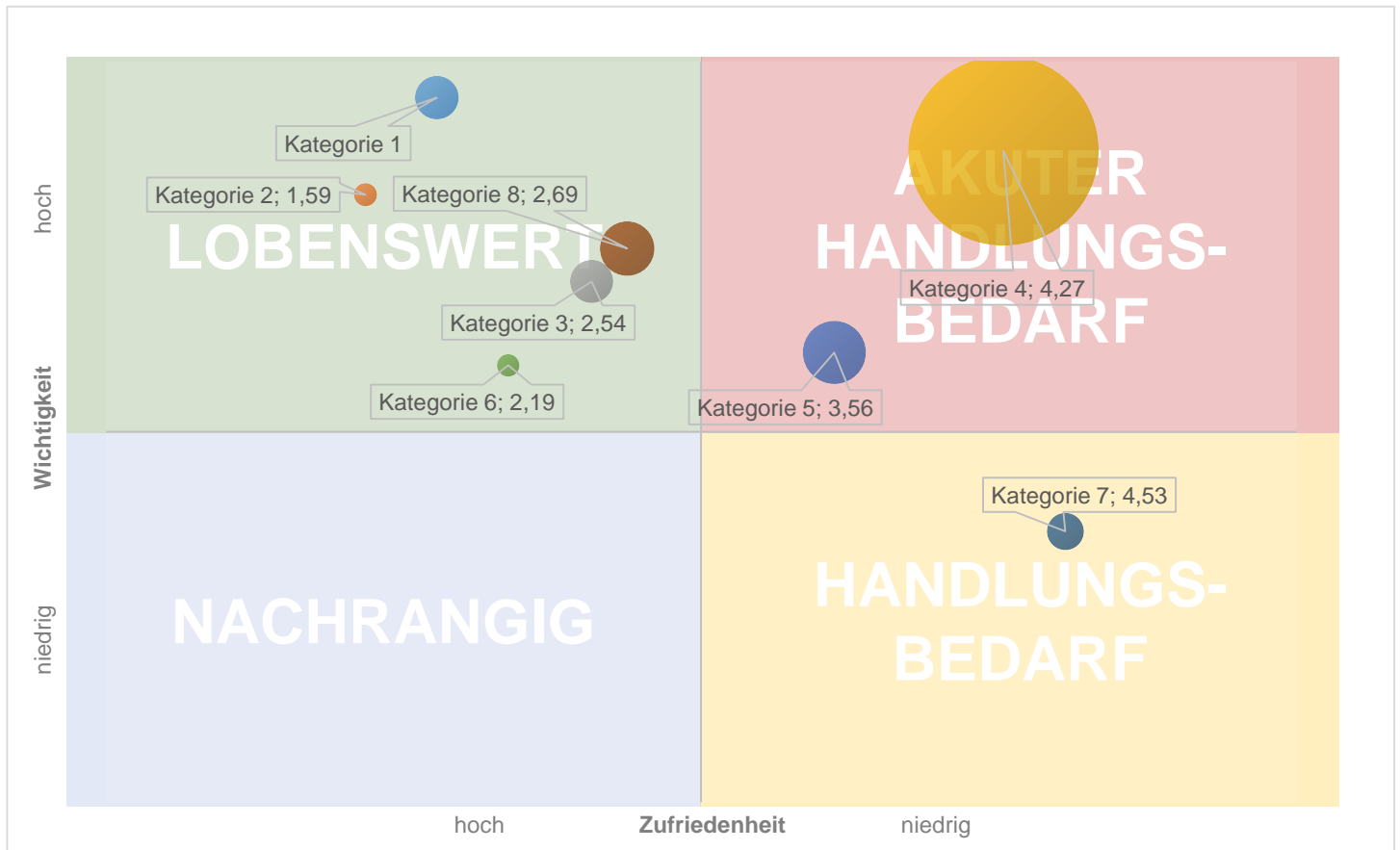
gruppenvergleiche und Vergleiche nach Betriebszugehörigkeit dargestellt werden.

Für Einweiserbefragungen können Vergleiche zwischen Facharztgruppen sowie zwischen Viel-, Wenig-, bzw. Nicht-Einweisern gemacht werden.

Unsere langjährige Erfahrung erlaubt es uns, sinnvolle Kategorisierungen vorzunehmen.



## AUSWERTUNG: PRIORITÄTSPORTFOLIO



In unseren Fragebögen erheben wir zusätzlich zu den Angaben zur Zufriedenheit auch die Relevanz der einzelnen Befragungspunkte. Das ermöglicht uns Ihnen eine zwei-

dimensionale Übersicht über die Bewertung und die Wichtigkeit der Befragungspunkte anzubieten.

Dadurch lassen sich kritische Bereiche von weniger kritischen abgrenzen. Dies

erleichtert die Priorisierung der Verbesserungsmaßnahmen in den unterschiedlichen Problemfeldern.

## WEITERE AUSWERTUNGSMÖGLICHKEITEN

Manchmal ist es nach einer Auswertung schwer, eine Aussage darüber zu treffen, welche Aspekte am dringlichsten eine Intervention benötigen. Die Erhebung der Wichtigkeit zu den einzelnen Items gibt schon eine gute Vorstellung davon, auf welche Punkte Patienten, Mitarbeiter oder Einweiser besonderen Wert legen. Das Ergebnis basiert jedoch lediglich auf den Daten einer Stichprobe. Es soll aber eine Aussage über die gesamte Anzahl der Patienten, Mitarbeiter oder Einweiser getroffen werden.

Kann man also diejenigen Items, die augenscheinlich besonders stark positiv oder negativ bewertet werden, als repräsentativ betrachten?

Um von einer Stichprobe auf die Gesamtheit der Population schließen zu können, können bestimmte statistische Methoden angewendet werden.

Wir bieten Ihnen an, diejenigen Befragungsaspekte statistisch zu errechnen, die signifikant besser und schlechter bewertet werden, als der Durchschnitt einer Befragungskategorie. Zudem kann auch für einzelne

Befragungskategorien berechnet werden, ob diese signifikant besser oder schlechter als der Gesamtbefragungsdurchschnitt bewertet wurden. Mit einer Signifikanzaussage werden die Einstellungen einer Zielgruppe genauer und treffsicherer repräsentiert. Somit ist es wahrscheinlicher, durch Interventionen an den ermittelten Punkten, die Zufriedenheit der befragten Zielgruppe zu erhöhen.





## WEITERE INTERESSANTE ZIELGRUPPEN

### BESUCHERBEFRAGUNG

Besucher können Ihnen wichtige Erkenntnisse über Ihr Krankenhaus geben. Sie erhalten Einblicke in verschiedene Bereiche des Krankenhauses und machen gänzlich andere Erfahrungen als Ihre Patienten. Als Kundengruppe haben sie beachtlichen Einfluss auf das Image eines Krankenhauses.

Um die Bearbeitungszeit für den Besucher möglichst kurz zu halten, verwenden wir keine durch Überschriften getrennten Kategorien, sondern haben diese in einem durchgängigen Fragebogen dargestellt. Dadurch erhöht sich

die Akzeptanz des Fragebogeninstrumentes und der Bogen wird von mehr Besuchern bearbeitet.

**Themen in dieser Befragung sind u.a.:**

- Freundlichkeit der verschiedenen Personengruppen
- Fragen zu verschiedenen Serviceeinrichtungen des Hauses
- etc.

Der Fragebogen wird auf allen Stationen des Hauses sowie am Empfang, der Cafeteria und ähnlichen Stellen aus-

gelegt. Besucher werden gezielt von den entsprechenden Mitarbeitern gebeten, den Bogen zu bearbeiten. Dies dauert etwa fünf Minuten. Die Gesamtbefragungszeitdauer liegt bei zwei bis vier Wochen.

### IMAGEANALYSE

Die Imageanalyse beschäftigt sich mit der Wahrnehmung eines Krankenhauses durch die Bevölkerung der geographischen Umgebung bzw. des Versorgungsgebietes. Diese Daten sind vor allem in Ballungszentren oder bei einer klaren Wettbewerbssituation interessant.

**Themen der Befragung sind:**

- Bekanntheitsgrad im Vergleich zu anderen Häusern
- Image der Pflege und der Medizin
- Erscheinungsbild des Krankenhauses
- Wahrnehmung der Öffentlichkeitsarbeit
- u.a.

Die Befragung kann z.B. als Telefoninterview durchgeführt werden. Das Telefonat dauert in etwa 5 Minuten. Die Auswahl der Interviewpartner erfolgt nach Kriterien der Repräsentativität.

## UNSER VORGEHEN



## BEFRAGUNGSMEDIEN



## WEITERE BERATUNGSSCHWERPUNKTE DER IN VIVO GMBH UNTERNEHMENSBERATUNG

**INTERESSEIEREN SIE SICH FÜR UNSERE BEFRAGUNGEN?  
DANN KÖNNTEN SIE FOLGENDE BERATUNGSLEISTUNGEN INTERESSIEREN:**

- ✓ Geographisch-strategische Marktanalyse
- ✓ Einweiserbeziehungsmanagement

### **WEITERE BERATUNGSSCHWERPUNKTE SIND**

- ✓ Ermittlung von Personalkennzahlen anhand der InEK-Kalkulation und sonstige Fragen des Personalmanagements
- ✓ Einführung von Steuerungsinstrumenten wie z.B. Balanced Scorecard
- ✓ Durchführung von Prozessanalysen und Konzepten zur Neugestaltung von Prozessen inkl. klinischer Pfade
- ✓ Einführung des pauschalierten Entgeltsystems in der Psychiatrie
- ✓ Einführung von Risikomanagementsystemen inkl. CIRS
- ✓ Umsetzung von Arbeitszeitmodellen und Prämiensystemen
- ✓ Einführung und Aufrechterhaltung von QM-Systemen und Vorbereitung auf deren Zertifizierung
- ✓ Externes Management Ihres QM-Systems
- ✓ Schulung von Führungskräften zu Themen wie:
  - ✓ Mitarbeiterführung
  - ✓ Teamentwicklung
  - ✓ Kommunikation
  - ✓ Beschwerdemanagement
  - ✓ etc.
- ✓ usw.

## KONTAKTFORMULAR

GERNE SENDEN WIR IHNEN NÄHERE INFORMATIONEN ZU UNSEREN BEFRAGUNGEN ZU. SCHICKEN SIE EINFACH DIESES SCHREIBEN AUSGEFÜLLT – PER E-MAIL ODER ALS FAX – AN DIE:

in vivo GmbH Unternehmensberatung  
Sandbachstraße 10  
49134 Wallenhorst  
Tel: +49 5407 / 803260  
Fax: +49 5407 / 8032666  
mail@in-vivo.info

Bitte senden Sie mir weitere Informationen zu:

- Patientenbefragung**
- Mitarbeiterbefragung**
- Einweiserbefragung**
- Besucherbefragung**
- Imageanalyse**

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Krankenhaus: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum / Unterschrift: \_\_\_\_\_