

# Messung der Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis – ein zentraler Baustein Ihrer Qualitätssicherung

Jean-Michel Gaspoz<sup>a</sup>,  
Romeo Providoli<sup>b</sup>

a Prof. Dr. med., Präsident SGIM

b Dr. med., Projektleitung SGIM

## Vorgeschichte

Die Vereinigung der Zürcher Internisten (VZI) entwickelte im Jahr 1995 zusammen mit dem Betriebswissenschaftlichen Institut (BWI) der ETH Zürich in enger Zusammenarbeit mit Patienten einen Fragebogen zur Evaluation der Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis. Das Befragungssystem wurde von der ARPAZ (Arbeitsgemeinschaft Patientenzufriedenheit) betreut. Die MECON measure & consult GmbH Zürich, ein führendes Unternehmen im Bereich Zufriedenheitsmessungen im Schweizer Gesundheitswesen, war für die Logistik und die statistische Auswertung zuständig.

2008 übergab die VZI/ARPAZ die Rechte des Fragebogens an die SGIM.

Im Oktober 2010 begann die Reaktivierung des Messsystems durch die Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Innere Medizin (SGIM), das nun in aktualisierter Form verfügbar ist. Die SGIM möchte damit einen aktiven Beitrag zur Qualitätssicherung in den Arztpraxen leisten und unterstützt darüber hinaus die Messungen mit einem namhaften finanziellen Betrag.

## Fragebogen

Die Basis des aktuellen Fragebogens bildet der im Jahr 1995 vom BWI und der Vereinigung Zürcher Internisten entwickelte ARPAZ-Fragebogen. Dieser wurde von der SGIM, zusammen mit der MECON und interessierten Grundversorgern überarbeitet, aktualisiert und erweitert. Der Fragebogen ist neu in allen drei Amtssprachen verfügbar. Eine Befragung umfasst 150 Fragebogen. Diese Anzahl erlaubt dem Arzt, eine Befragung mit einem vertretbaren Aufwand durchzuführen und dennoch bei üblichen Rücklaufquoten aussagekräftige Resultate zu erhalten.

ten. Gemischtsprachige Sets können auf Wunsch individuell zusammengestellt werden.

Der standardisierte Fragebogen der SGIM ist in sechs Themenblöcke gegliedert: Arzt-Patienten-Beziehung, fachliche Beurteilung des Arztes und des Praxispersonals, Kommunikation, angeordnete Therapien bzw. Untersuchungen und Dienstleistungen, Organisation und Räumlichkeiten. Er umfasst insgesamt 37 geschlossene Fragen, 4 Fragen zur Person (Soziodemographie) sowie eine offene Frage für Bemerkungen. Der Fragebogen entspricht den Regeln der guten Fragebogentechnik: Fragetechnik, Struktur, Umfang, Verständlichkeit, Inhalt, Aussagekraft. Ein Abgleich mit den Ergebnissen der Studie von Matthias Riedel und Peter Neuenschwander [1] zeigt, dass dieser Fragebogen sämtliche für die Patienten und damit für Ihre Qualitätsverbesserung in diesem Bereich relevanten Fragen umfasst.

Der Fragebogen kann als Baustein für weiterführende Qualitätsmanagementmassnahmen verwendet werden (z. B. ISO-Zertifizierung). Dazu kann Ihnen die SGIM die entsprechenden Kontakte vermitteln.

## Ablauf der Befragung

1. Die Anmeldung erfolgt bei der Geschäftsstelle (GS) der SGIM per Post, Fax oder Online (Anmeldetalon unter [www.sgim.ch](http://www.sgim.ch) → Patientenzufriedenheit).
2. Der Arzt wird in der Geschäftsstelle erfasst.
3. Rechnungsstellung durch GS: Selbstkostenpreis pro Befragung 1250 Franken (inkl. MwSt.). SGIM-Mitglieder bezahlen nur 1000 Franken (SGIM sponsert 250 Franken). Zurzeit besteht kein Angebot an industriegesponserten Befragungen.

### Beispiele aus dem Fragebogen

Wie beurteilen Sie die Anzahl der durchgeführten Untersuchungen (z. B. Laboruntersuchungen, Röntgen, EKG usw.)?

zu wenig  
 genau richtig  
 zu viel  
 kann ich nicht beurteilen

Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Praxispersonals?

Die fachlichen Fähigkeiten sind ...

ungenügend       sehr gut

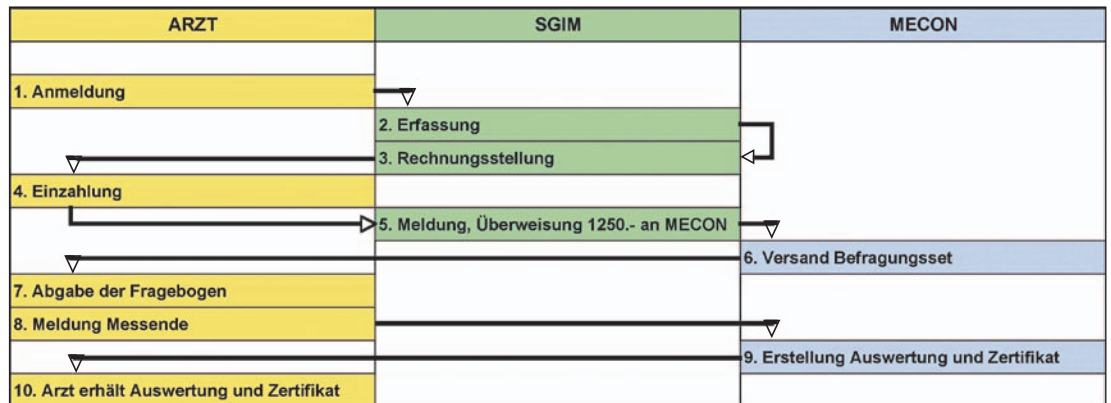
Ist die Praxis sauber und hygienisch?

nein, gar nicht      ja, sehr

Korrespondenz:  
Schweizerische Gesellschaft  
für Allgemeine Innere Medizin  
SGIM  
Postfach 422  
CH-4008 Basel  
Tel. 061 225 93 30

Abbildung 1

Ablauf der Befragung.



4. Einzahlung durch den Arzt (1000 oder 1250 Franken).
5. Nach Zahlungseingang meldet die GS der MECON die teilnehmenden Ärzte und überweist 1250 Franken für jede Anmeldung.
6. MECON verschickt Befragungssets: 150 Fragebogen mit integrierter Patienteninformation, 150 vorfrankierte Kuverts sowie eine Kurzanleitung zur Befragung.
7. Der Arzt gibt die Befragungsunterlagen an 150 unselektierte Patienten ab, die den ausgefüllten Fragebogen anonym an MECON senden.
8. Der Arzt informiert MECON, sobald er den letzten Fragebogen abgegeben hat.
9. MECON erstellt die Auswertung und das Zertifikat.
10. Der Arzt erhält die Auswertung und das Zertifikat innert zwei bis drei Monaten von MECON.

### Auswertung

Jeder Arzt erhält eine detaillierte Auswertung der spezifischen Daten seiner Praxis im Benchmarking

mit den anderen an der Messung teilnehmenden Arztpraxen. Dies erlaubt eine korrekte Interpretation der eigenen Resultate. Zusätzlich erhält jeder Arzt ein Zertifikat.

Ab der zweiten Teilnahme wird ein Zeitvergleich (Längsschnitt) erstellt. Die Werte früherer Messungen werden als Säulen hinter den aktuellen Daten dargestellt. Somit lässt sich der Erfolg eingeleiteter Massnahmen überprüfen. Anhand der gesammelten Daten bietet sich die Möglichkeit, allgemein erkannte Schwachstellen zu eruieren und gezielt zu verbessern. Auf Anfrage sind individuelle weiterführende Auswertungen möglich. Eine Musterauswertung finden Sie unter [www.sgim.ch](http://www.sgim.ch) → Patientenzufriedenheit.

### Literatur

- 1 Riedel M, Neuenschwander P. Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin. Ergebnisse der repräsentativen Befragung. Online-Publikation; 2010. [www.fmh.ch/files/pdf4/Schlussbericht\\_representative\\_Evaluation.pdf](http://www.fmh.ch/files/pdf4/Schlussbericht_representative_Evaluation.pdf)