

Anleitung: Ergebnis-Datensatz der Patientenzufriedenheitsbefragung aufbereiten

Diese Anleitung soll Ihnen helfen den Ergebnisdatensatz der PZB so umzuformatieren, dass Sie eine übersichtliche, filterbare Ansicht mit einer farblichen Kodierung der Problemhäufigkeiten bekommen. Die Beschreibung wird durch ein Video-Tutorial ergänzt: <https://youtu.be/dWyK9DZP3Lc>

Faktor	Frage	Antwortmöglichkeiten	Ambulanz xy	Musterambulan	Ambulanz xy	Musterambulan
			Erwachsene 2011	z Erwachsene 2011	Erwachsene 2018	z Erwachsene 2018
			Anzahl der Patienten	Problemhäufigkeit %	Anzahl der Patienten	Problemhäufigkeit %
9	Psychosoziale Mitarbeiter		293	13	24	< 25
8	Ausstattung, Sauberkeit & Service (Stationärer Aufenthalt)		922	33	67	Antworten
4	Ausstattung & Sauberkeit (Ambulanz)		1193	33	85	28
5	Pflegepersonal-Patient-Interaktion		1199	22	85	23
3	Information, Aufklärung & Schulung		1214	23	86	22
2	Organisation & Erreichbarkeit		1215	13	86	16
6	Stationäre Betreuung		936	19	69	15
7	Ernährungsberater		489	16	39	11
1	Arzt-Patient-Interaktion		1214	10	86	11
10	Physiotherapeuten		934	6	66	6

1. Daten transponieren

- Exceltabelle der Vergleichsberichte im Online-Tool runterladen und öffnen
- Daten aus Tabellenblatt 1 kopieren
- Kopierte Daten auf neuem Tabellenblatt einfügen, dabei **Transponieren** auswählen

2. Aufräumen

- Alle Spalten löschen außer die mit den Fragen, Antwortmöglichkeiten, Anzahl der Patienten und den Problemhäufigkeiten
- Neue Spalte als erste Spalte einfügen – mit „Faktor“ (in fett) beschriften

3. Faktoren einfügen

- Faktorenüberschrift durchnummerieren (siehe unten)
- Zugeordnete Fragen mit Faktorennummer kennzeichnen
- Spalten mit Faktoren, Anzahl Patienten, Problemhäufigkeit zentrieren

4. Spalten formatieren

- Fragen-Spalte mit „Fragen“ betiteln (in fett) und Spaltenlänge 80 einstellen

- b. Antwortmöglichkeiten-Spalte mit „Antwortmöglichkeiten“ betiteln (in fett) und Spaltenlänge 40 einstellen
- c. Anzahl Patienten-, Problemhäufigkeit-Spalten auf Spaltenlänge 15 einstellen

5. Hübsch machen

- a. Alles markieren und bei Tabelleneigenschaften Zeilenumbruch einstellen und alle Rahmenlinie anschalten

6. Farbkodierung einstellen

- a. Alle Problemhäufigkeiten der eigenen Ambulanz und der Vergleichsgruppe markieren und Regeln für eine **bedingte Formatierung** einstellen
- b. „**Nur Zellen formatieren, die enthalten**“ auswählen und vier Regeln festlegen:
 - Zwischen 0 und 10,49 → grün
 - Zwischen 10,5 und 20,49 → gelb
 - Zwischen 20,5 und 32,49 → orange
 - Zwischen 32,5 und 100 → rot

7. Filtern

- a. 2. Zeile markieren und Filtermöglichkeit einstellen

Faktorenzugehörigkeit

Faktoreuzuordnung Erwachsene		Faktoreuzuordnung Eltern	
0	Ohne Faktorzugehörigkeit	0	Ohne Faktorzugehörigkeit
1	Arzt-Patient-Interaktion	1	Arzt-Patient-Interaktion
2	Organisation & Erreichbarkeit	2	Organisation & Erreichbarkeit
3	Information, Aufklärung & Schulung	3	Pflegepersonal-Patient-Interaktion
4	Ausstattung & Sauberkeit (Ambulanz)	4	Ausstattung, Sauberkeit & Service (Stationärer Aufenthalt)
5	Pflegepersonal-Patient-Interaktion	5	Ernährungsberater
6	Stationäre Betreuung	6	Information, Aufklärung & Schulung
7	Ernährungsberater	7	Psychosoziale Mitarbeiter
8	Ausstattung, Sauberkeit & Service (Stationärer Aufenthalt)	8	Ausstattung & Sauberkeit (Ambulanz)
9	Psychosoziale Mitarbeiter	9	Stationäre Betreuung
10	Physiotherapeuten	10	Physiotherapeuten

- Je niedriger die Faktorenzahl, desto wichtiger der Faktor
- Eltern und Erwachsene haben unterschiedliche Reihenfolge der Faktorenwichtigkeit

Farbkodierung

0-10%	kein bzw. geringer Handlungsbedarf
11-20%	Verbesserungspotentiale vorhanden, Intervention möglich
21-32%	es besteht ein mittlerer Handlungsbedarf, Intervention empfohlen
>33 %	es besteht ein hoher Handlungsbedarf, unmittelbare Intervention notwendig