

Musterablauf Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung (PZB) auswerten

Diese Anleitung zeichnet einen möglichen Weg auf, wie Sie die Auswertung der Ergebnisse der PZB angehen können.

1. Blick auf Prioritätenmatrix

- Erster Eindruck zur Verortung der eigenen Ambulanz

2. Faktoren und Ergebnisse sortieren

- Anzahl der Personen berücksichtigen, die teilgenommen haben (bei geringen Teilnahmezahlen sind die Ergebnisse Hinweise, aber keine repräsentativen Aussagen)
- PDF's auswerten oder Excel-Tabelle transponieren (siehe [Anleitung](#))
- Positive bewertet Bereiche festhalten
- Bei den schlecht bewerteten Faktoren für mehr Details in die Fragen schauen
- Grundsätzlich negativ bewertete Fragen anschauen
- Ergebnisse priorisieren

3. Themen mit einer hohen Problemhäufigkeit genauer anschauen

Leitfragen:

- Ist das durch die Ambulanz veränderbar?
- Wenn ja, in welchem Zeithorizont (kurzfristig / langfristig)?
- Wenn ja, wer müsste miteinbezogen werden?
- Wenn nein, an wen müsste das weiter adressiert werden?

4. Intern mit Team besprechen

- Weitergabe der Daten an die betreffenden Berufsgruppen innerhalb der Ambulanz mit der Aufgabe eigene Lösungsansätze zu entwickeln
- Internes Team-Treffen zur Erarbeitung einer gemeinsamen Strategie

5. Weitergabe der Daten bzw. Auszüge der Daten an die Patientenbeiräte

- Gemeinsames Treffen mit Patientenbeiräten

6. Maßnahmenkatalog und Zeitplan zur Umsetzung festlegen

- Siehe Vorlage Übersicht Ergebnisse

Tipp: viel Transparenz und Kommunikation

- Auch über positiv bewertete Bereiche reden und berichten
- Rücklauf transparent machen
- Gründe für nicht veränderbare Dinge aufzeigen (Verständnis erhöhen)