

# **Anwendertag "BefragungsMonitor" am 05. Juni 2018 in Köln**

## **- Einführungsveranstaltung -**

Referent: Prof. Dr. phil. Winfried Zinn

Forschungsgruppe Metrik GmbH & Co. KG  
An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain – Bermuthshain  
Telefon 0 66 44 - 91 91 55

<http://www.metrik.de>

# Agenda 1



## Vorabinformation in einem Tagungsraum

9:15 **Prof. Dr. Winfried Zinn**  
Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain Einführung in das Thema BefragungsMonitor

## IM PLENUM

10:00 **Tanja Damm,**  
**Prof. Dr. Winfried Zinn**  
Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain Begrüßung

---

10:15 **Dr. Daisy Hünefeld**  
Vorstand St. Franziskus-Stiftung  
Münster Kontinuierlichen Patientenbefragung als  
trägerweites Steuerungsinstrument

---

10:45 **Magnus Kriesten**  
Geschäftsführer Kliniken Oberberg  
GmbH Neue Wege wagen - die Online-  
Patientenbefragung.

---

11:15 **Kaffeepause**

---

11:30 **Jörg Blaesius**  
St. Franziskus-Stiftung Chancen und Grenzen des Einsatzs des  
**Axel Klein** Befragungsmonitors im klinischen Alltag.  
Klinikum Oberberg GmbH Berichte von Anwendern aus der Praxis für die  
**Carsten Thüsing** Praxis.  
Kliniken der Stadt Köln

---

13:00 **Mittagspause**

---

## Offene Gesprächsrunde

- 14:00 Forum für Anwender (und für jene, die es noch werden wollen)
- ◆ Vorstellen der aktuellen Weiterentwicklungen der Software und des Service.
  - ◆ Wünsche und Anregungen für neue Features
  - ◆ Tipps und Tricks beim Umgang mit dem Monitor
  - ◆ Von der Diagnose zur Therapie – ein Erfahrungsaustausch
- 
- 16:00 **Kaffeepause**
- 
- 16:15 **Tanja Damm,**  
**Prof. Dr. Winfried Zinn**                      Schlussworte  
Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain
- 
- 16:30 Ende der Veranstaltung

# **Was erwarten Sie von einer kontinuierlichen Patientenbefragung?**

# Agenda

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Grundlagen der Patientenbefragung
- ◆ Aufbau der Fragebögen
- ◆ Durchführung einer kontinuierlichen Patientenbefragung
- ◆ Der BefragungsMonitor  
(Auswertungssoftware der kontinuierlichen Patientenbefragung )
- ◆ Besonderheiten der adaptiven Onlinebefragung
- ◆ Integration des Beschwerdemanagements

# Kennzeichen qualitativ hochwertiger Befragungsinstrumente 1

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Fragebogen ist auf die Zielgruppen abgestimmt

# Varianten der Patientenbefragung

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Somatische Patienten
- ◆ Psychiatrische Patienten
- ◆ Geburtshilfe
- ◆ **P**atienten **R**isiko- und **S**icherheitsbefragung (**PaRiS**)
- ◆ **PaRiS** –Modul
- ◆ Elternbefragung
- ◆ Ambulante Patienten
- ◆ Fachzentren
- ◆ ...

# Kennzeichen qualitativ hochwertiger Befragungsinstrumente 2

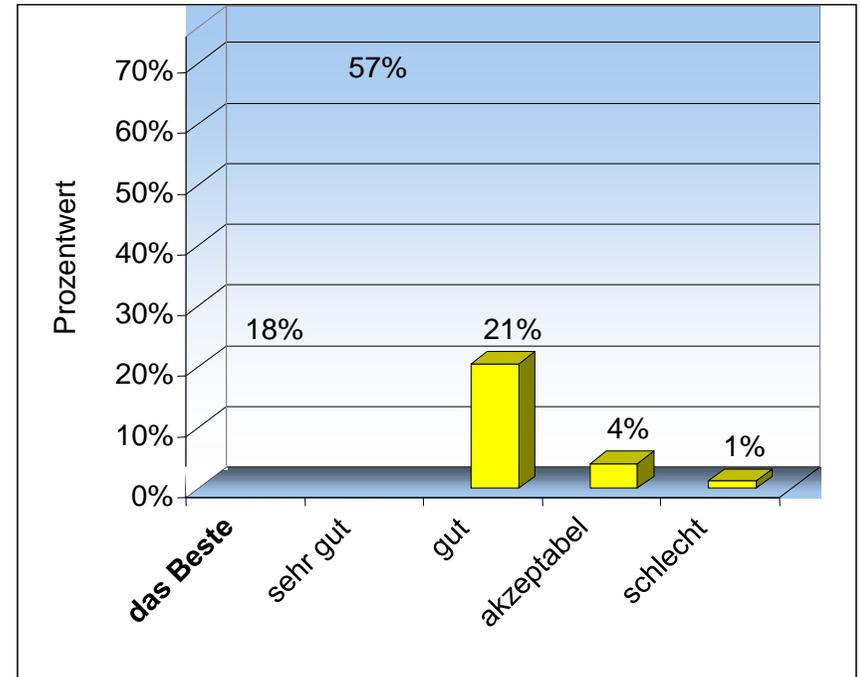
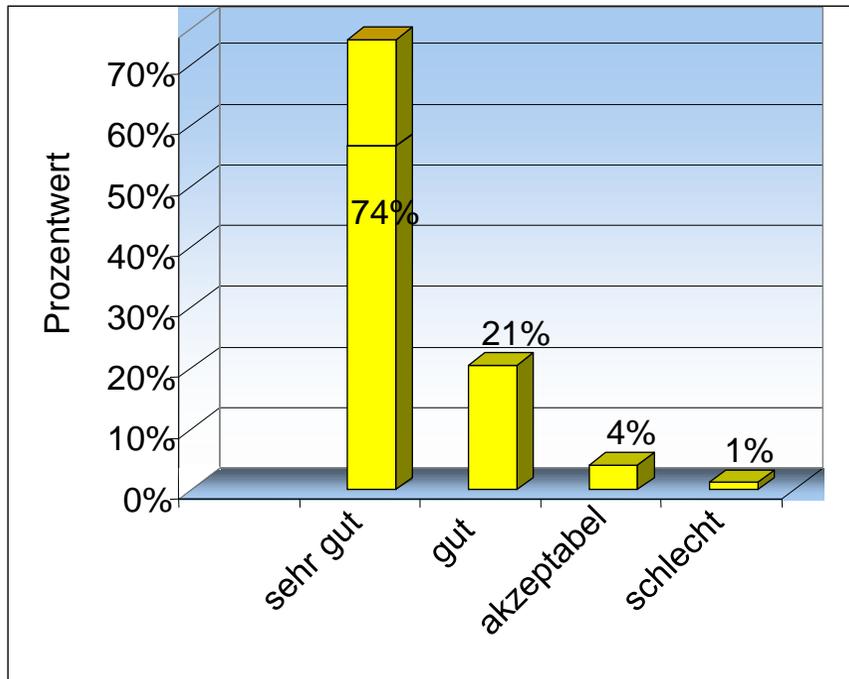
Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Fragebogen ist auf die Zielgruppen abgestimmt
  
- ◆ Normalverteilung

# Normalverteilung

Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...



Durch eine angepasste Illustration können die Ergebnisse sowohl für das Qualitätsmanagement, als auch die Außendarstellung verwendet werden.

# Kennzeichen qualitativ hochwertiger Befragungsinstrumente 3

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Fragebogen ist auf die Zielgruppen abgestimmt
- ◆ Normalverteilung
- ◆ Vergleichswerte auf Haus-, Abteilungs-/Fachabteilungs- und Stations-/Gruppenebene
- ◆ Unterstützen den PDCA-Zyklus

# Patient: **Hindernis** oder **Chance**?

Grundlagen – Gesamthaus – Fachabteilungen – Umsetzung



## **Studie zur Lokalisation des Spender zur Händedesinfektion:**

- ◆ Variante 1: neben dem Patientenbett (Für den Patienten direkt einsehbar)
- ◆ Variante 2: neben der Zimmertür (Vom Patienten nicht direkt einsehbar)
- ◆ Randomisierte Zuteilung der Ärzte zu den Varianten

⇒ Bei der Variante 1 desinfizierten sich 54% der Ärzte die Hände

⇒ Bei der Variante 2 desinfizierten sich 12% der Ärzte die Hände

- ◆ Hochsignifikanter Zusammenhang

Birnbach, DJ, Nevo, I., Scheinman, SR, et al.: Patient safety begins with proper planning: A quantitative method to improve hospital design. *Quality and Safety in Health Care*, 2010, 19: 462-465.

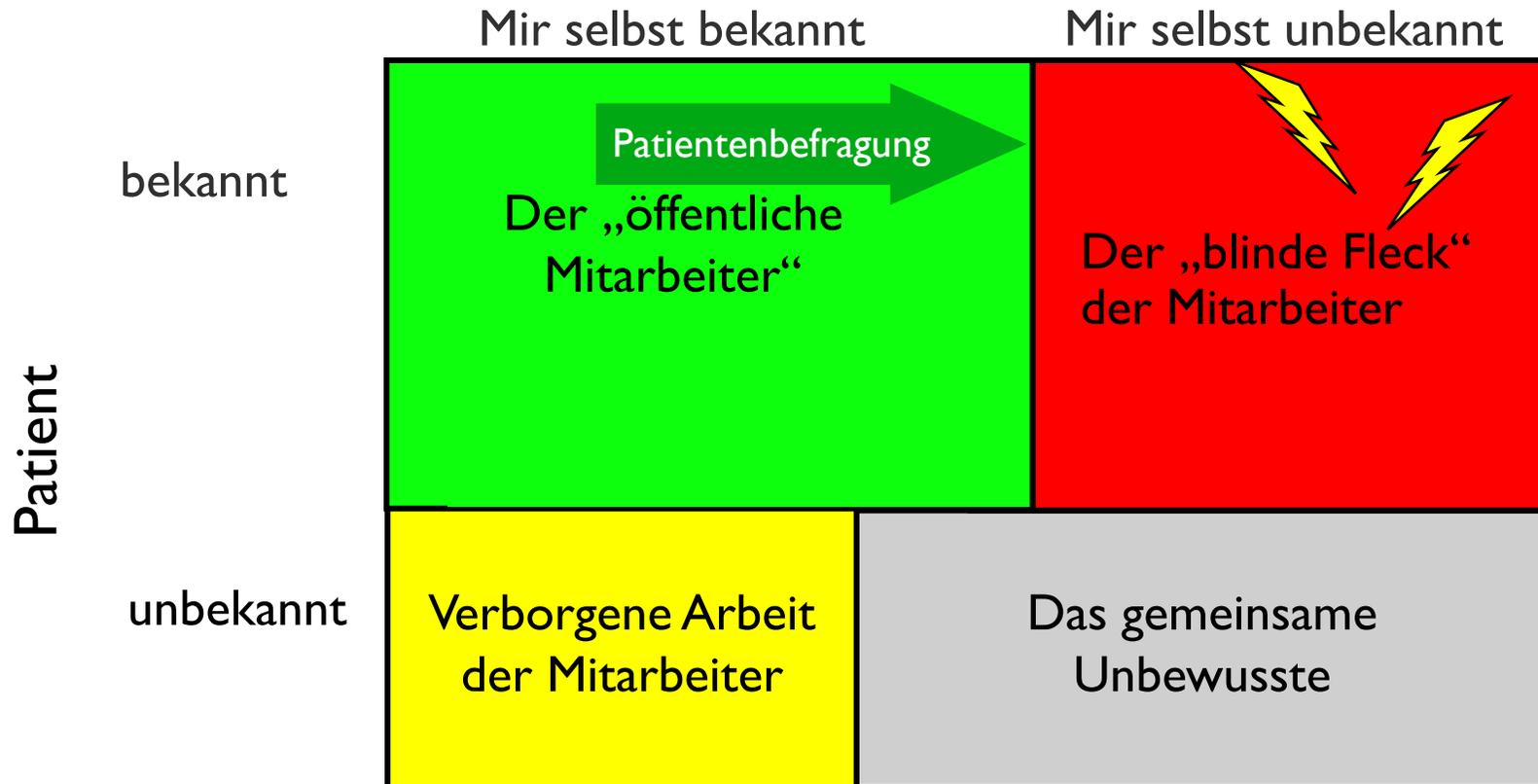
## **Hindernis** oder **Chance**?

# Besondere Wirkung der kontinuierlichen Patientenbefragungen

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



## Mitarbeiter



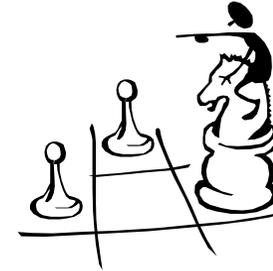
Modifiziertes Johari-Fenster nach Luft, J. & Ingham, H. (1955)

# Typische Reaktionen auf „schlechte Nachrichten“

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

metrik

◆ Wut



◆ Depression



◆ Verdrängen



◆ Chance



# Fragebogaufbau: Zufriedenheitsfragen

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



	Das Beste, was ich je erlebt habe	Sehr gut	Akzeptabel Gut	Schlecht	
<b>Ankunft im Haus</b>					
1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Pflege</b>					
4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Auskünfte des Pflegepersonals der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ärzte</b>					
10. Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Fragebogaufbau: Patientensicherheit im Fokus

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



Weitere Sicherheitsthemen	Immer	Oft	Selten	Nie
l) Das Personal nimmt sich Zeit für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Ich weiß, welche Medikamente ich bekomme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Ich bin über die Nebenwirkungen meiner Medikamente informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Bevor ich berührt werde, desinfiziert sich die mich behandelnde Person die Hände.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühle, sind Gehhilfen, Haltegriffe oder Rollstühle in erreichbarer Nähe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r) Bei Untersuchungen (EKG, Röntgen, ...) werde ich erwartet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach meinem Namen gefragt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t) Das Personal stellt sich mit Namen und Funktion vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weitere Themen	Teilweise Ja	Nein
u) Ich kenne den Namen des Arztes, der mich behandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v) Während der Wartezeit ist immer Klinikpersonal für meine Belange erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Fragebogaufbau: Wichtigkeitsfragen (nicht bei kontinuierlicher Befragung)

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

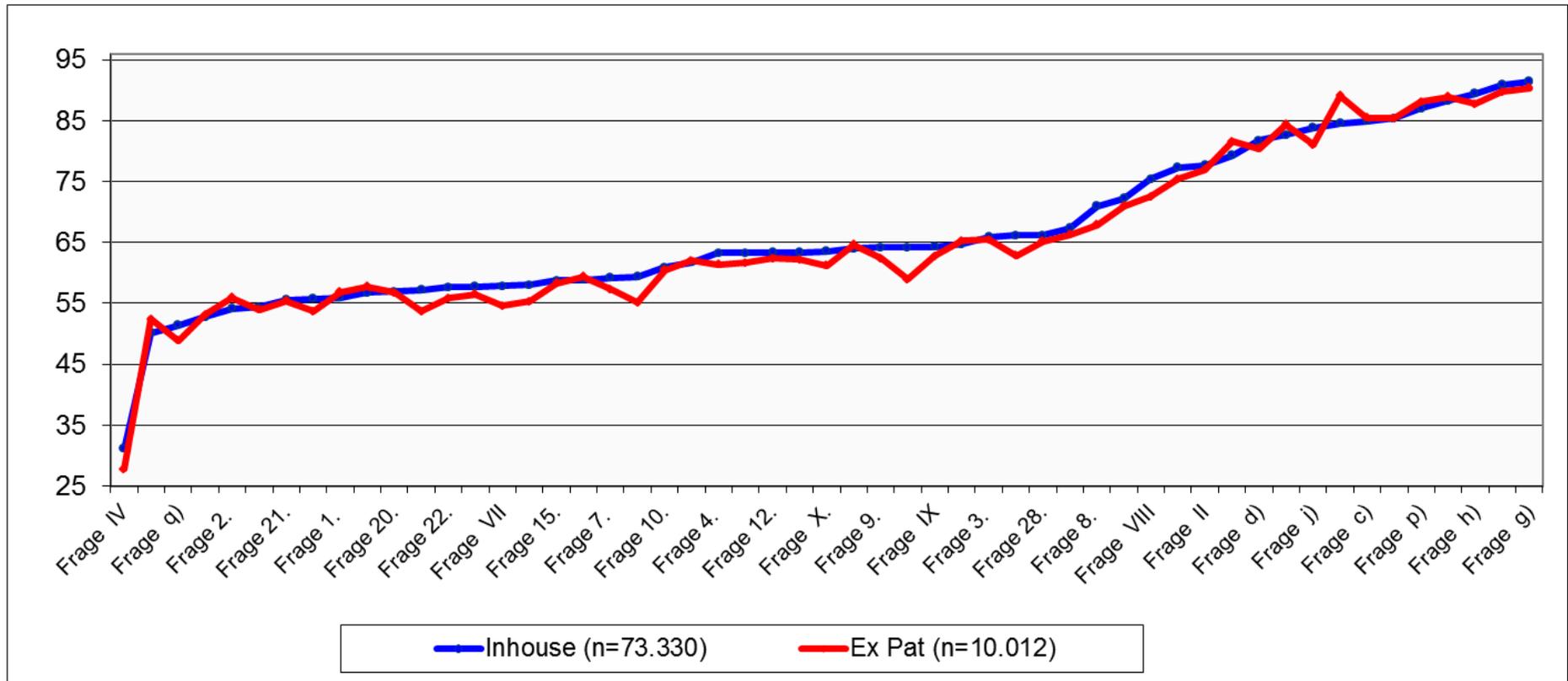


Einer der wichtigsten Aspekte überhaupt  
Sehr wichtig  
Eher wichtig  
Eher unwichtig

Wie <u>wichtig</u> sind folgende Aspekte für Sie:					
I.	Die Qualität des Essens ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.	Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III.	Der Gesamtzustand der Zimmer ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV.	Die Cafeteria / der Kiosk ist / sind mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V.	Die pflegerische Betreuung ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI.	Das Vertrauen in die Pflege ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII.	Die ärztliche Betreuung ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIII.	Das Vertrauen in die Ärzte ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IX.	Geringe Wartezeiten sind mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X.	Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Methodenvergleich (hausinterne Patienten versus ehemalige Patienten)

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



◆ Bei 3 von 53 Fragen ist ein kleiner Effekt nachweisbar (118 Krankenhäuser)

# Erfassungswege

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Papierfragebogen (ggf. mit Patientenbarcode), Inhouse und/ oder ehemalige Patienten
- ◆ Onlinebefragung per Email nach der Entlassung
- ◆ Betten mit fest eingebauten internetfähigen und berührungssensitiven Kommunikationsterminals
- ◆ Stationsterminals, Stationstabletts, ... (Ggf. mit Zugang über Patientenarmband)
- ◆ Zimmer/ Stationsspezifische QR (2D) Barcodes (Mehrfachzugang)
- ◆ Kombinationslösung

# Einbindung der Ergebnisse über Zielvereinbarungen

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Die Steigerung der Patientenzufriedenheit ist einer der wenigen gesellschaftlich akzeptierten und exakt messbaren Zielvereinbarungsgrößen
- ◆ Chefarzte und Pflegedienstleitungen brauchen kontinuierliche Rückmeldungen, um steuern zu können
- ◆ Es sollten pro Messzeitraum und Einheit mindestens 40 Fragebögen zur Verfügung stehen
- ◆ Die papiergestützte Inhousebefragung ist manipulationsanfällig
- ◆ Onlinebefragung per Email nach der Entlassung ist als robuste Erfassungsmethode geeignet

# BefragungsMonitor – Die Programmoberfläche

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

The screenshot shows the main interface of the BefragungsMonitor software. At the top, there are filters for 'Zeitraum' (Time Period) with radio buttons for 'Alle', 'Nur die Umfragen von' (15.03.2014), and 'bis' (15.08.2014). Next to it is 'Zeitreihengruppierung' (Time Series Grouping) with radio buttons for 'Tag', 'Woche', 'Monat', 'Q', '1/2J', and 'Jahr'. To the right is 'Auswertung ab' (Evaluation from) with a text input '0' and the label 'beantworteten Fragen'. Below these are tabs for 'Vergleich der Einheiten' and 'Vergleich der Fragen'. The main area is divided into 'Einheiten' (Units) and 'Fragen' (Questions). The 'Einheiten' section has a filter 'Einheitenfilter' with options: 'Alle Einheiten anzeigen', 'Abteilungen', 'Stationen', 'Orga-Einheiten', and 'Gesamthaus (Zusammenfassung aller Einheiten)'. Below this is a list of units, with '608 \_ (G) Gesamt' selected. The 'Fragen' section shows a list of 18 questions, with question 3 highlighted: 'Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal war ...'. At the bottom, there are buttons for 'Datenansicht', 'Daten importieren', and 'Daten bearbeiten'. On the right side, there are radio buttons for 'Häufigkeiten', 'Zeitreihen', and 'Gruppenvergleich'. The text '561 Datensätze zur Auswertung gefunden.' is visible above these buttons.

**Zeitraum wählbar**

**Zeitreihengruppierung wählbar**

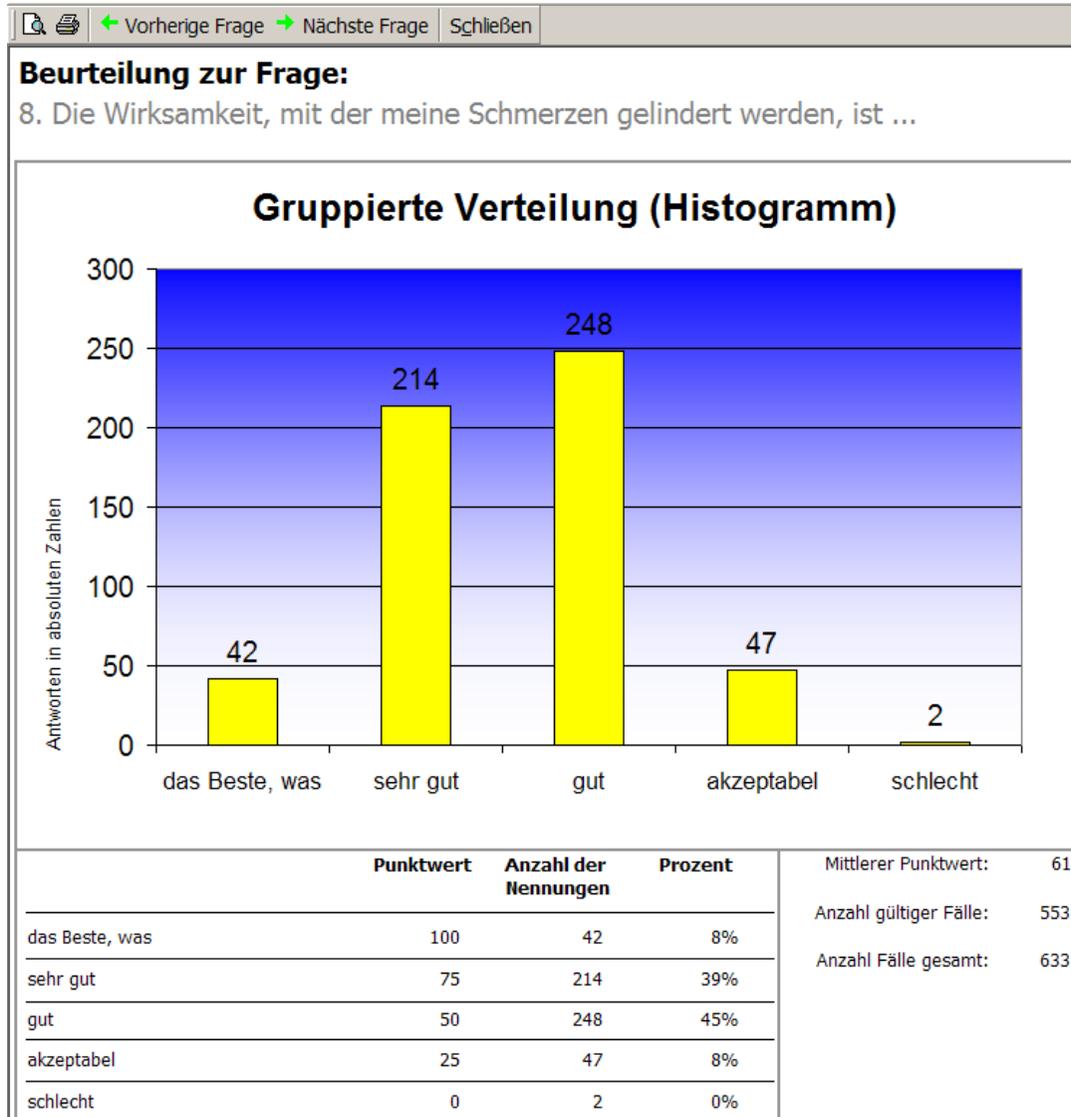
**Auswahl Frage**

**Auswahl der Abteilung / Station**

**Auswertungsmöglichkeiten**

# Auswertung: Häufigkeiten

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

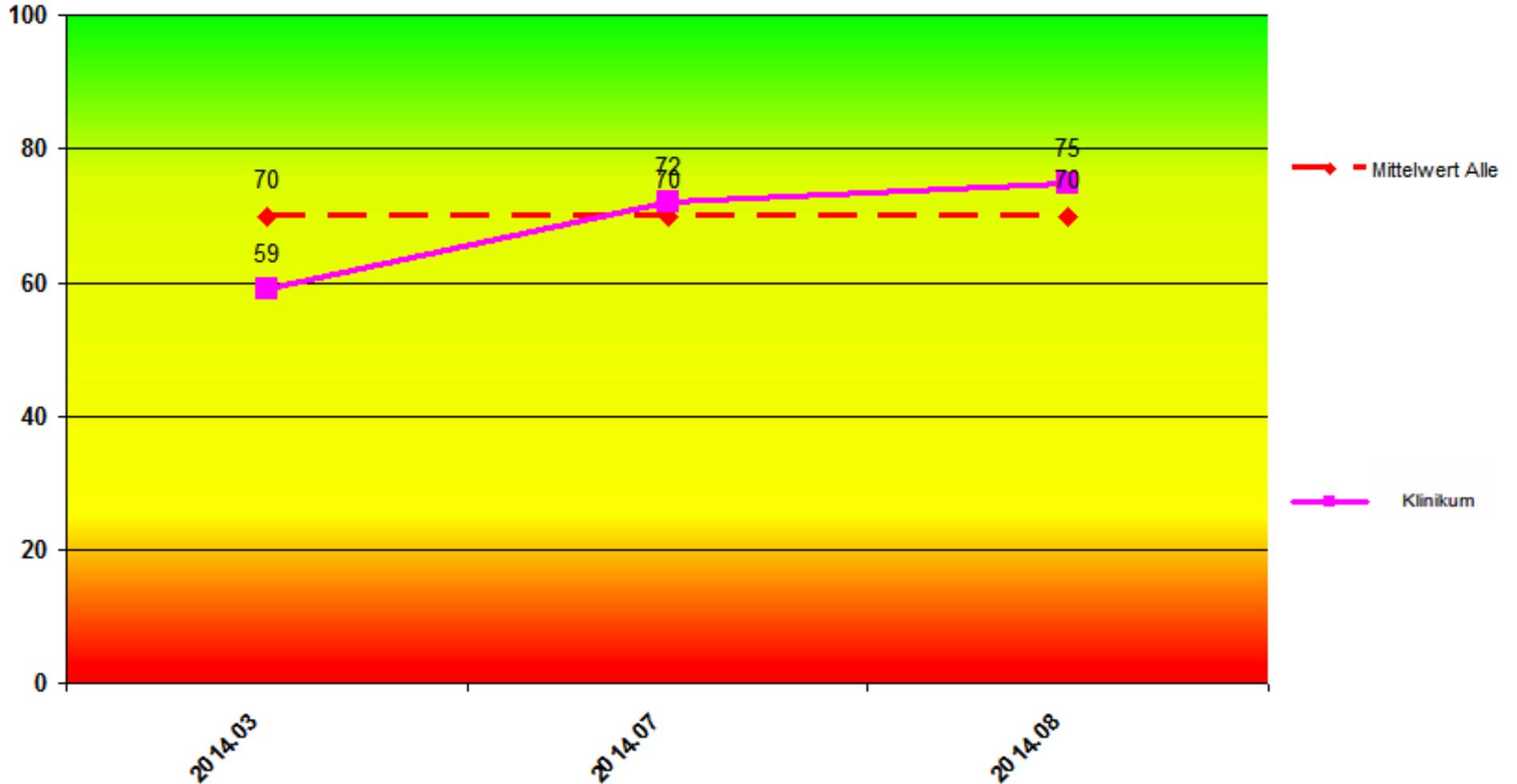


# Auswertung: Zeitreihe

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...



# Auswertung: Zeitreihe Übersicht

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



Zeitraum		01.05.2015 bis 31.05.2015		01.06.2015 bis 30.06.2015		01.07.2015 bis 31.07.2015
Krankenhaus		Musterhaus		Musterhaus		Musterhaus
Abteilung		Innere I		Innere I		Innere I
Maximale Anzahl der Fälle		155		142		149
	Zielwert	Punktwert	$\Delta T^*$	Punktwert	$\Delta T^*$	Punktwert
1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	63	56	↘	60	↑	67
2. Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...	59	57	↑	65	→	66
3. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	67	65	→	68	→	68
4. Die Auskünfte des Pflegepersonals der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	58	54	↑	61	↓	52
5. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...	73	62	↑	70	↑	78
6. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...	65	65	↘	60	↘	66
7. Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...	65	62	→	65	→	63
8. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	64	65	→	64	↘	70

# Kombination von quantitativer und qualitativer Befragung

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

etrik

## Zufriedenheit mit der ärztlichen Betreuung



Die ärztliche Betreuung insgesamt war ...

erstklassig   sehr gut   gut   akzeptabel   schlecht   nicht beurteilbar

Zurück

Weiter

Bei der ärztlichen Betreuung hat mir besonders gut gefallen

Text input area for qualitative feedback.

Zurück

Weiter

# Ergänzende Fragen bei Verbesserungsbedarf

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - **Adaptiv** - Beschwerden



## Zufriedenheit mit der ärztlichen Betreuung

Die ärztliche Betreuung insgesamt war ...

erstklassig   sehr gut   **akzeptabel**   schlecht   nicht beurteilbar

Zurück   Weiter

- Schwelle individuell einstellbar

Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt wurden, war ...

Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...

Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit war ...

Die Freundlichkeit der Ärzte war ...

erstklassig   sehr gut   akzeptabel   schlecht

# Automatische Weichen

## Ich wurde operiert.

Ja  Nein

Zurück Weiter

### Fragen zur Operation

Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.

Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.

Meine Fragen zur Operation wurden geklärt.

Ich hatte ausreichend Bedenkzeit, bevor ich mein schriftliches Einverständnis zur Operation gab.

stimmt gar nicht  
stimmt eher nicht  
stimmt eher  
stimmt völlig

# Testen Sie selbst: [www.metrik.de](http://www.metrik.de)



Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- Produkte
  - Über Uns
  - Evaluation
  - Referenz
  - MetrikAward
  - Kontakt
  - Impressum
- Online-Befragung
  - BefragungsMonitor
  - MetrikAkademie

- Online-Befragung
- BefragungsMonitor
- MetrikAkademie

- ### Wir befragen...
- Patienten
  - Mitarbeiter
  - Einweiser
  - Fachzentren
  - 4QD Befragungen
  - Seniorenhilfe
  - Behindertenhilfe

## Online-Befragung

Mit fortschreitender technischer Entwicklung stehen Alternativen zur Papier & Stift-Befragung zur Verfügung, die auch online angeboten werden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Online-Befragungen durchzuführen. Wir bieten Ihnen folgende Varianten an:

### Statische Online-Befragung

Alle bewährte Fragebögen aus der Patienten-, Mitarbeiter- oder Einweiserbefragung können als Online-Fragebögen genutzt werden. Es können weiterhin individuelle einrichtungsspezifische Veränderungen / Anpassungen im Fragebogen wie z. B. Logo oder farbliche Wünsche vorgenommen werden.

Außerdem sind auch kundenspezifische Fragebögen online umsetzbar.

Testen Sie hier unsere Online-Mitarbeiter

[Mitarbeiter - Online](#)

Hier geht es zu unsere Online-Patienten

[Patienten - Online](#)

### Adaptive Online-Befragung

Eine adaptive Online-Befragung ist nur durch Computerunterstützung realisierbar. Dem Teilnehmer werden aufgrund seines Antwortverhaltens zusätzliche Fragen / Kommentare zur Vertiefung vorgelegt.

Der Fragebogen passt sich adaptiv an den Teilnehmer und seine Erfahrungen / Erlebnisse an.

Das heißt, der Fragebogen ist flexibel, je nach Antwort, die gegeben wird. Es werden also entweder weitere Fragen zu demselben Thema gestellt oder das Thema ist beendet oder es wird ein Themengebiet übersprungen.

Testen Sie in unserem Beispielfragebogen, wie sich unterschiedliche Antworten auf den weiteren Verlauf der Befragung auswirken.

[Adaptiv - Online](#)

◆ Ich hatte Schmerzen:

nein → nächstes Thema  
 ja

*Das bei-  
ich je erlebt, ho*

➤ Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert wurden, ist ..

➤ Bis ich Schmerzmittel bekam, mu- warten.



Oder direkt:  
<https://umfragen.metrik.de/survey/umfrage.php?TAG=16000>

# Beschwerdemanagement



Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

- ◆ Ein effektives und effizientes Beschwerdemanagement kann aus verbitterten Kritikern treue Fans machen.
- ◆ Organisatorisch sollte/muss eine schnelle und nachhaltige Rückmeldung gewährleistet sein
- ◆ Bevorzugte Eingabewege:
  - Zimmer/ Stationsspezifische QR (2D) Barcodes (Mehrfachzugang)
  - Stationsterminals, Stationstabletts, ... (Ggf. mit Zugang über Patientenarmband)
  - Betten mit fest eingebauten internetfähigen und berührungssensitiven Kommunikationsterminals
- ◆ Integriertes Beschwerdemanagementtool steht in Zusammenarbeit mit der GRB / Ecclesia zur Verfügung.

# Beschwerdemöglichkeiten



Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

**Was sollen wir besser machen?  
Was sollen wir unbedingt beibehalten?**

Wenn Sie möchten, dass das Krankenhaus Kontakt mit Ihnen aufnimmt, um Ihre Fragen zu klären, geben Sie bitte nachfolgend Ihre Kontaktdaten an.

Ansonsten lassen Sie die Angaben offen.

**Name, Vorname** \_\_\_\_\_

**Telefonnummer** \_\_\_\_\_

**e-Mail-Adresse:** \_\_\_\_\_

# Zum Schluss

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Qualitätsmanagement kann motivieren und für Veränderungen werben.
- ◆ Da wo Motivation nicht greift, ist Führung notwendig.
- ◆ Wenn beides vorhanden ist, wird der BefragungsMonitor zu einem äußerst effektiven und effizienten Steuerungsinstrument.



The screenshot shows the homepage of the Metrik website. At the top left, there is a logo for 'Forschungsgruppe metrik' with a green heartbeat line. Below it, a navigation bar contains the text 'IHR ANSPRECHPARTNER FÜR BEFRAGUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN' and a search bar labeled 'Stichwortsuche'. The navigation menu includes links for HOME, WER IST METRIK, EVALUATION, REFERENZ, METRIKAWARD, FORSCHUNG, WEITERES, and KONTAKT. The main content area features a large 3D blue text overlay that reads 'Noch Fragen?'. Below this, there is a section titled 'Herzlich Willkommen bei Metrik!' and 'Wer wir sind und was wir machen'. A sidebar on the right contains a section 'AKTUELLES' with a link for 'weitere aktuelle Themen und Termine' and another section 'NEUER FRAGEBOGEN:' with a link for 'Mitarbeiterbefragung mit Gesundheitsmodul'. At the bottom of the sidebar, there is a link for 'Was unsere Kunden über Metrik sagen'.

# Noch Fragen?