

Schriftliche und mündliche Befragungen - eine lohnenswerte Kombination zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Autor(en): **Schefer, Cécile**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): - **(2005)**

Heft 4

PDF erstellt am: **27.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822437>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Schriftliche und mündliche Befragungen – eine lohnenswerte Kombination zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Erwartungen erfüllen

Liebe Leserinnen und Leser

Wir alle werden immer wieder befragt, wie zufrieden wir mit Produkten und Dienstleistungen sind. Auf Fragebögen und in mündlichen Befragungen stellen Unternehmen und zunehmend auch staatliche Stellen zahlreiche, für die Befragten mehr oder weniger einfache und sinnvolle Fragen. Dieser Boom lässt sich mit der Erkenntnis erklären, dass letztlich nur die Kundinnen und Kunden selber beurteilen können, ob eine Dienstleistung oder ein Produkt ihren Vorstellungen entspricht und ihnen jenen «Nutzen» bringt, für den sie den verlangten Preis zu zahlen bereit sind.

Interessant an diesen Umfragen ist, dass kaum Fragen nach der eigentlichen Qualität, z.B. nach fachgerechter Verrichtung der Pflegehandlungen, gestellt werden. Unsere Kunden setzt voraus, dass Spitex-Leistungen korrekt und gemäss aktuellen Pflege- und Betreuungsstandards erbracht werden – so wie wir erwarten, dass die gekaufte Milch einwandfrei ist. Grossen Raum in Umfragen nehmen Fragen nach der Servicequalität ein: nach Verlässlichkeit, Pünktlichkeit, Umgang und Beratung. Es sind gute Serviceleistungen, die die Erwartungen der Kundinnen und Kunden erfüllen und sogar übertreffen und somit Zufriedenheit erzeugen.

Die Schaffung von Kosten- und Leistungstransparenz war für die Spitex-Dienste der Stadt Zürich lange zentral. Nachdem dies nun erreicht ist, fokussieren wir uns auf die Weiterentwicklung unserer Qualität, die auch für unsere Kundschaft eine wahrnehmbare Verbesserung bringen soll. Dazu liefern die Ergebnisse der in den vergangenen Monaten durchgeführten schriftlichen und mündlichen Befragungen wichtige Hinweise. Kundenzufriedenheit ist denn auch das Schwerpunktthema dieser Schauplatz-Ausgabe.

Die Spitex-Dienste der Stadt Zürich, vertreten durch mich als Geschäftsleiterin von Spitex Vitalis, arbeiten ab dieser Nummer im Schauplatz-Redaktionsteam mit. Wir freuen uns, hier ein neues Forum für die Mitteilungen der verschiedenen Organisationen und des Spitex-Kontraktmanagements der Stadt Zürich gefunden zu haben.

Christina Brunnschweiler,
Geschäftsleiterin Spitex Vitalis,
Zürich



Die Stadt Zürich führte im September 2004 mit allen 11 Spitex-Organisationen erstmals eine flächendeckende schriftliche Befragung zur Erfassung der Kundenzufriedenheit durch. Ergänzend dazu wurden Angehörige und weitere sogenannte Anspruchsgruppen mündlich befragt. Zusammengekommen bilden die Resultate eine wertvolle Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen zugunsten der Spitex-Kundschaft.

Von Cécile Schefer,
Projektleiterin,
Spitex Kontraktmanagement

Die Stadt Zürich will eine qualitativ hoch stehende und effiziente Versorgung der 360 000 Einwohnerinnen und Einwohner mit Spitex-Leistungen sicher stellen, und das zu marktorientierten und sozial ausgestalteten Tarifen. Ziel ist es, hilfe- und pflegebedürftigen Menschen den Verbleib in den eigenen vier Wänden bis an das Lebensende zu ermöglichen. Dazu hat die Stadt Zürich mit den Spitex-Organisationen Leistungsvereinbarungen abgeschlossen (siehe Kasten). Diese Vereinbarungen enthalten seit 2004 erstmals klar definierte Leistungsziele zur Versorgung, zur Qualität und zur Kundenzufriedenheit. Die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden soll dabei primär mittels schriftlicher Befragung ermittelt

«In einer Zeit, in der alles rentieren muss, ist die Spitex für mich wie eine Oase in der Wüste.»

werden. Aufgrund fehlender Erfahrungswerte wurde der Richtwert auf ein Minimum von 75% zufriedener Kundinnen und Kunden festgelegt.

Das Vorgehen

Weiche Faktoren wie Zufriedenheit und Befinden sollten also nüchterne Zahlen ergeben. Wie lassen sich Gefühle berechnen?

Originalzitate

Bei den Zitaten, die das Thema Kundenzufriedenheit illustrieren, handelt es sich um Zusschriften und Stimmen von Kundinnen und Kunden aus den Kantonen Appenzell, Glarus, Graubünden, Luzern, St. Gallen, Thurgau und Zürich.

nen und wer wird befragt? Welche Rolle spielt die Abhängigkeit der Leistungsempfänger? Wer führt wann und mit welcher Methode eine Kundenumfrage durch? Erhält man von einer schriftlichen, merkmalorientierten Befragung wirklich ein umfassendes Bild über die Zufriedenheit? Was wird mit den Antworten gemacht, die ein treffen? Aufgrund solcher Fragen setzte das Spitex Kontraktmanagement (siehe Kasten) eine Projektgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern der Spitex-Organisationen ein.

Eine schriftliche Kundenbefragung liefert unter Wahrung der Anonymität flächendeckend vergleichbare Daten. Sie ergeben jedoch ein unvollständiges Bild, da Hintergründe, die sich nur im Gespräch bei einer persönlichen Befragung ergeben können, fehlen. Gemeinsam beschlossen deshalb Spitex Kontraktmanagement und Spitex-Organisationen, neben einer schriftlichen auch mündliche Befragungen durchzuführen.

Schriftliche Befragung

Im September 2004 wurden im Auftrag der Stadt erstmals schriftlich und gesamtstädtisch Spitex-Kundinnen und -Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit den Spitex-Dienstleistungen befragt. Als Instrument wurde der Fragebogen der Firma NPO Plus verwendet, der vom Spitex Verband Kanton Zürich empfohlen worden war. Die Spitex-Organisationen versandten – jeweils zusammen mit den Rechnungen – 4814 Fragebögen, 1781 Kundinnen und Kunden antworteten. Die Rücklaufquote von 36,5% wies unter den 19 Spitex-Zentren Schwankungen von 27,1% bis 51,5% auf. Die Firma NPO Plus wertete die Antworten anonym aus und erstellte einen Schlussbericht pro Spitex-Zentrum, einen offenen inner-

städtischen sowie einen schweizerischen Benchmark (siehe Artikel «Vergleich mit fünf Kantonen» auf Seite 6) zu Händen der Spitex-Organisationen und der Stadt. Die Ergebnisse wurden von Spitex Kontraktmanagement in einem Schlussbericht ausgewertet und als Zusammenfassung in den Medien und im Internet veröffentlicht.

Einige Ergebnisse

Die Kundinnen und Kunden stellen den Spitex-Organisationen der Stadt Zürich ein gutes Zeugnis aus. Gemäss Befragung sind gesamtstädtisch 86,2% der Kundinnen und Kunden mit den Dienst-

leistungen zufrieden und über 90% würden ihre Spitex-Organisation weiterempfehlen. Die Werte aller Spitex-Organisationen liegen damit über dem in der Leistungsvereinbarung festgelegten Richtwert und übertreffen das vereinbarte Leistungsziel um 11,2%. Besonders zufrieden äusserten sich die Kundinnen und Kunden zur Dauer zwischen der Anfrage und dem ersten Einsatz und der respektvollen Rücksichtnahme auf die Privatsphäre. Eine hohe Zufriedenheit zeigte sich auch in folgenden Punkten: Für 90,5% stimmen die Spitex-Leistungen mit den vereinbarten Abmachungen überein; 89,9% erleben den

ersten Kontakt mit der Spitex als sehr gut; betreffend Einhaltung der vereinbarten Termine sind 89,3% zufrieden.

Weniger zufrieden (unter 75%) sind die Kundinnen und Kunden mit der Information bezüglich möglicher Finanzhilfen (Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen, Sozialhilfe), mit dem gewünschten Mass des Einbezuges von Angehörigen/Nachbarschaft in die Betreuung und mit dem Wechsel der Spitex-Betreuungspersonen. Bei den Antworten nach Altersgruppen fiel die tiefere Zufriedenheit der unter 64-jährigen Kundinnen und Kunden auf (5,6% unter dem Gesamtdurchschnitt).

Der Fragebogen mit den 29 Standardfragen wurde für die Kundenbefragung der Stadt Zürich mit zwei Zusatzfragen ergänzt. Die erste Zusatzfrage zur Angemessenheit der Tarife für haus-

«Beim Wareneinkauf bezahle ich für eine gute Ware gerne einen höheren Preis. Bei der Spitex bezahle ich den höchsten Preis, habe jedoch eine knapp genügende Leistung.»

Spitex-Versorgung in der Stadt Zürich

Die Spitex-Versorgung in der Stadt Zürich wird von 11 Spitex-Organisationen mit 18 Zentren und der Stiftung Alterswohnungen in den städtischen Alterssiedlungen sichergestellt. Hinzu kommen die Kinderspitex des Kantons Zürich und die Pro Senectute Kanton Zürich für den Mahlzeiten- und Reinigungsdienst. Für die Steuerung, Entwicklung und Finanzierung der Spitex-Versorgung sorgt Spitex Kontraktmanagement – eine Abteilung der Städtischen Gesundheitsdienste im Gesundheits- und Umweltschutzdepartement. Spitex Kontraktmanagement wird geleitet von Thomas Bächler und unterstützt von den Projektleiterinnen Maria Hartmann und Cécile Schefer und der Sachbearbeiterin Monika Jungwirth. Kontakt: sbm@gad.stz.ch oder Tel. 044 216 44 97. Information: www.spitex-zuerich.ch

Fortsetzung: Schriftliche und mündliche Befragungen – eine lohnenswerte Kombi

wirtschaftliche Leistungen ergab, dass 56,7% der Kundschaft die Tarife als absolut fair und korrekt beurteilen. 23,1% erachten die Tarife als zu hoch. Auf die zweite Zusatzfrage, welche weiteren Dienstleistungen die Spitex anbieten soll, wurden von 143 Vorschlägen 47% im Bereich Hauswirtschaft gemacht. An der Spitze lag dort der Wunsch nach Fensterreinigung.

Die Möglichkeit für freie Bemerkungen wurde mit 426 Aussagen rege benutzt. Sie zeigen ein vielfältiges Bild über die Qualität der Spitex-Leistungen. Insgesamt ergab die schriftliche Befragung aussagekräftigere Ergebnisse als erwartet. Neben der Gesamtzufriedenheit, basierend auf 29 Fragen, wurden die Antworten durch NPO Plus zusätzlich nach einzelnen Kriterien (wie Geschlecht, Altersgruppen, Wohnsituation, Beanspruchungsdauer) ausgewertet. Jede Spitex-Organisation erhielt so ein individuelles Zufriedenheitsprofil ihrer Kundinnen und Kunden und konnte sich im innerstädtischen und schweizerischen Benchmark (siehe Seite 7) vergleichen.

Die Ergebnisse bieten eine gute Übersicht über die Qualität der Spitex-Dienstleistungen in der ganzen Stadt und pro Spitex-Organisation. Zusätzlich bringen die umfassenden Bewertungen der Kundinnen und Kunden für das zurzeit laufende Strategieprojekt «Spitexversorgung 2014 in der Stadt Zürich». Die Erkenntnisse fliessen dort als ergänzende Informationen in die Strategieentwicklung.

Mündliche Befragung

Zur Vertiefung oder Ergänzung der Ergebnisse der schriftlichen Befragung konzipierte die Projektgruppe, mit Bera-

tung der Berner Fachhochschule, das Vorgehen für die mündliche Befragung und entschied sich zur Befragung von Anspruchsgruppen. Das Konzept «Befragung von Anspruchsgruppen» sah vor, dass Spitex-Mitarbeitende selber das Interview mit der Anspruchsgruppe durchführten, was Diskussionen auslöste: Wer war kompetent für die Gesprächsführung? Ist dadurch, dass die Spitex-Organisationen direkt ins Interview involviert werden, die freie Meinungsäusserung der Anspruchsgruppe gefährdet? Wer gehört alles zu den Anspruchsgruppen der Spitex: Kundschaft, Angehörige, Krankenkassen, Ärzteschaft, Auftraggebende? In drei Workshops wurden zuerst das Vorgehen und die Anforderungen zur Durchführung von Befragungen von Anspruchsgruppen vorgestellt, dann die Interviews vorbereitet und schliesslich die Ergebnisse präsentiert und ausgetauscht.

Alle Spitex-Organisationen mit einer Leistungsvereinbarung mit der Stadt (10 Spitex-Vereine, Spitex Stiftung Alterswohnungen, Kinderspitex des Kantons Zürich) beteiligten sich an der Befragung und wählten je eine Anspruchsgruppe von ca. sieben Personen

aus. Schliesslich gab es acht Gruppen mit Angehörigen und eine Gruppe aus den Bereichen Nachbarschaft, Migration und Hausärzteschaft. Spitex Kontraktmanagement selber befragte eine weitere Gruppe, bestehend aus EinwohnerInnen der Stadt Zürich, welche die Dienstleistungen der Spitex noch nie beansprucht hatten.

Bereits im Verlaufe des Projektes kam Spitex Kontraktmanagement zum Schluss, dass die Befragung von Anspruchsgruppen seitens der Spitex-Organisation betriebsintern sehr gut angewendet werden kann, sich jedoch seitens der Stadt zur Qualitätsüberprüfung und zum Messen von Zielerreichungen nicht eignet. Diese Meinung hat sich bei der gemeinsamen Evaluation des Projektes noch verstärkt.

Einige Ergebnisse

Die Teilnehmenden der Anspruchsgruppen äusserten sich sehr zufrieden mit ihrer Spitex-Organisation. Die Angehörigen betonten ihre Dankbarkeit über

«Es ist schön,
dass es die
Spitex gibt.»

die Entlastung durch Spitex. Geschätzt wurde, dass Kundinnen und Kunden lange zur Selbständigkeit angehalten werden. Die Spitex sei ein wichtiger und noch ausbaufähiger Dienstleistungsbe- reich im Gesundheitswesen, wurde festgehalten. Kritische Stimmen gab es zum Thema Information und Kommunikation. Angehörige möchten z. B. bei Veränderungen unbedingt Bescheid erhalten. Allein schon die Befragung hat den gegenseitigen Informationsstand wesentlich verbessert. In der Anspruchsgruppe der Migrantinnen wurde deutlich, dass diese Menschen über sehr wenig Spitex-Informationen verfügen. Spitex wird erst wahrgenommen, wenn sie gebraucht wird.

Von den Angehörigen wird eine fixe Bezugsperson gewünscht. Sie sorgen sich zudem über die Ernährungsgewohnheiten der Kunden. Angehörige haben ein grosses Bedürfnis nach Austausch untereinander. Familiengespräche werden sehr geschätzt. Die Zusammenarbeit Spitex-Spitex wurde als lückenhaft, diejenige mit Hausärztinnen resp. Hausärzten als gut erlebt. Die Gruppe der Einwohnerinnen brachte Spitex hauptsächlich mit pflegerischen Dienstleistungen in Verbindung. Die grosse Bedeutung der Servicequalität wurde hervorgehoben.

Die Durchführung der Befragung von Anspruchsgruppen wurde von den meisten Spitex-Organisationen als aufwändig geschildert. Umso erfreulicher ist die Tatsache, dass die Ergebnisse sehr umfangreich waren und eine Nähe zu den Anspruchsgruppen entstand, die auf anderem Weg

«Mein Vater hat sich
zuerst gesperrt gegen
den Einsatz der
Spitex. Doch dann hat
er schnell den Zugang
gefunden. Oder besser:
die Spitex-Schwestern
zu ihm.»

nation zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

nicht möglich gewesen wäre. Die Teilnehmenden fühlten sich durch das persönliche Interview von ihrer Spitex-Organisation ernst genommen. Bei den Mitarbeitenden förderte die direkte Befragung das besondere Gespür für die Anliegen der gewählten Anspruchsgruppe.

Ein Branchenproblem?

Die Frage, ob Angehörige/Nachbarschaft im gewünschten Mass in die Betreuung mit einbezogen werden können, wies in der Auswertung eine eher tiefe Zufriedenheit von 73,8% auf. War es die Fragestellung, die eingeschränkte Antwortmöglichkeit auf dem Fragebogen oder bestand gar Handlungsbedarf? Wie war die Tatsache zu interpretieren, dass der Zufriedenheitswert der Angehörigen im schweizerischen Benchmark analog tief verlief wie in der Stadt Zürich? Besteht hier möglicherweise ein Branchenproblem?

Mit der Befragung von Anspruchsgruppen konnte diesen Fragen direkt und individuell nachgegangen

werden. Von den Angehörigen wurde eine aktivere Rolle der Spitex-Mitarbeitenden als Fachleute gewünscht, vor allem im Informationsbereich und im Einbezug von Partner-Organisationen in die Betreuung. Durch von der Spitex koordinierte Hilfe versprechen sich Angehörige physische Entlastung und Unterstützung auf der Beziehungsebene. Was bereits in der schriftlichen Kundinnenbefragung klar geäußert wurde, bestätigte sich auch in den Interviews: Auch Angehörige möchten möglichst wenig Wechsel in der Betreuung und dauerhafte Bezugspflege.

Qualität verbessern

Die Ergebnisse und Erkenntnisse der schriftlichen Befragung wurden mit den einzelnen Spitex-Organisationen bilateral am Jahresgespräch vertieft diskutiert und auf Zielerreichung überprüft. Sehr erfreut konnte Spitex Kontraktmanagement feststellen, dass alle Organisationen sowohl die Ergebnisse der schriftlichen wie auch diejenigen der mündlichen

Befragungen sehr ernst nahmen, diese analysierten und zum Teil umfassende Verbesserungsmaßnahmen planen oder bereits durchgeführt haben. Als Beispiele können hier die Erstellung eines Merkblattes

zur besseren Information über Finanzierungshilfen, die Organisation von Angehörigen-Treffs und die Intensivierung der Bezugspflege angeführt werden. Die Jahresgespräche mit den Spitex-Organisationen zeigten auf, dass regelmässige Wiederholungen von Kundinnenbefragungen für die Beobachtung von Veränderungen unabdingbar sind, weshalb die Stadt Zürich künftig alle zwei bis drei Jahre eine Befragung durchführen wird.

Künftiges Vorgehen

Die schriftliche Befragung wurde von allen Spitex-Organisationen gut bewertet und eine Wiederholung im Abstand von zwei bis drei Jahren ist erwünscht. Die Durchführung der flächendeckenden schriftlichen Kundenbefragung durch NPO Plus kostete die Stadt Zürich 90 000 Franken (u. a. Fragebogen mit Zusatzfragen, Auswertung, 23 Berichte).

Die mündliche Befragung von Anspruchsgruppen hat sich als Instrument bewährt, eine regelmässige Durchführung ist ebenfalls zu empfehlen, liegt jedoch im Ermessen der einzelnen Organisationen. Allein schon die Planung und Durchführung einer persönlichen Befragung von Anspruchsgruppen ist Teil der Qualitätsarbeit. Der Zeitaufwand dürfte sich bei steigender Routine erheblich reduzieren. Die Stadt Zürich sieht sich aufgrund der guten Ergebnisse und der geplanten oder bereits eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen durch die Spitex-Organisationen in ihrer Spitex-Politik bestätigt und sieht der kundenorientierten Zukunft positiv entgegen.

Der 32-seitige Schlussbericht kann unter www.spitex-zuerich.ch (Publikationen) abgerufen werden. Einzelne gedruckte Exemplare können unter Tel. 044 216 51 11 (Spitex Kontraktmanagement) bezogen werden. □

«Zu viel Feder-
vieh. Immer
diese Lauch-
suppe. Mehr Ge-
müse mit Sauce.
Das Ganze ist
furztrocken.»

«Nach einem Spitalaufenthalt
ist es störend, wenn kleine
Handreichungen zu Hause von
der Spitex sofort als haus-
wirtschaftliche Leistung
berechnet werden. Und noch
etwas: Mit so einem Möbel
von Rollator gehe ich sicher
nicht unter die Leute.»