

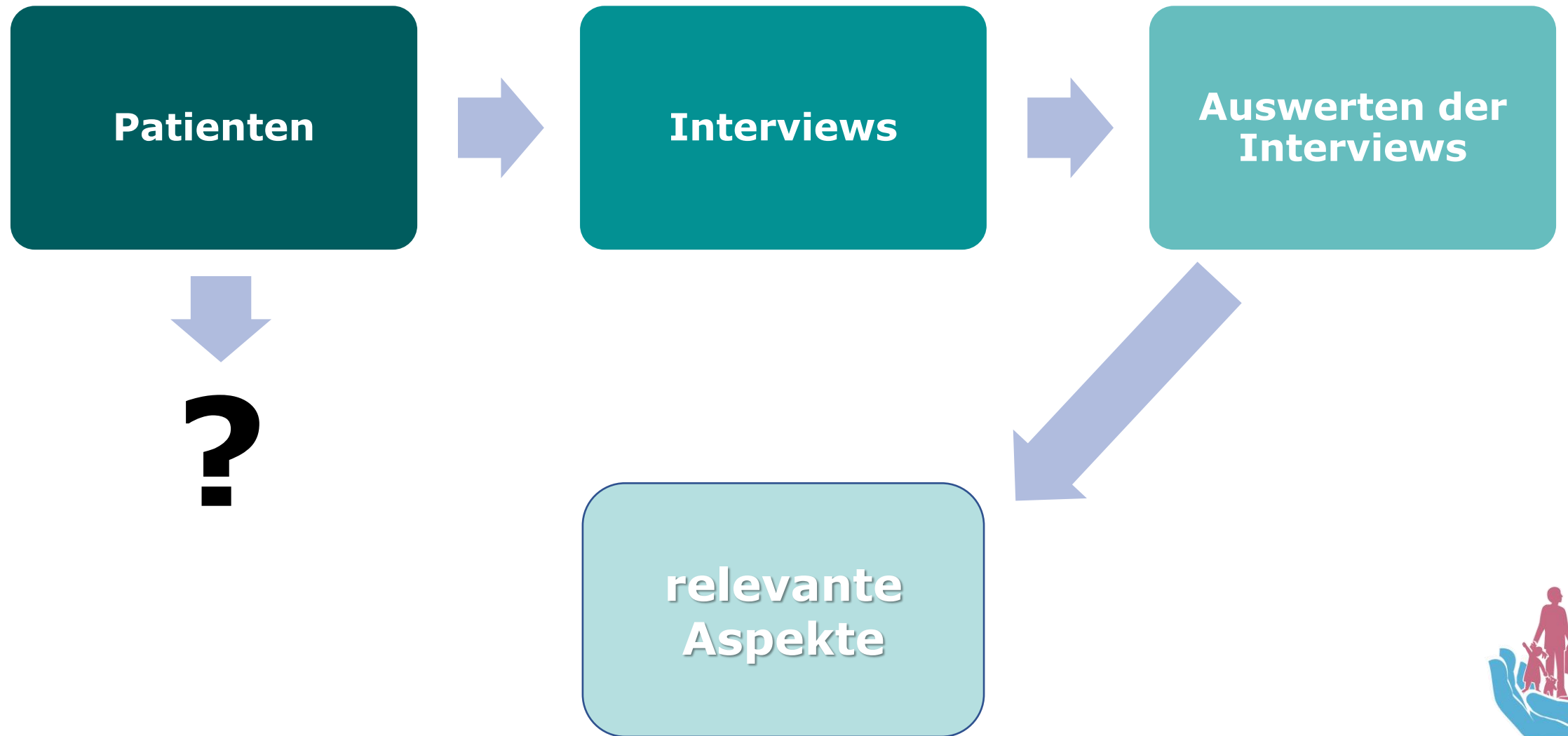
Methode

Von der Idee bis zum Ergebnis - Vorgehen im Forschungsprozess

Kenneth Murlewski
Physiotherapeut
B.Sc. Physiotherapie

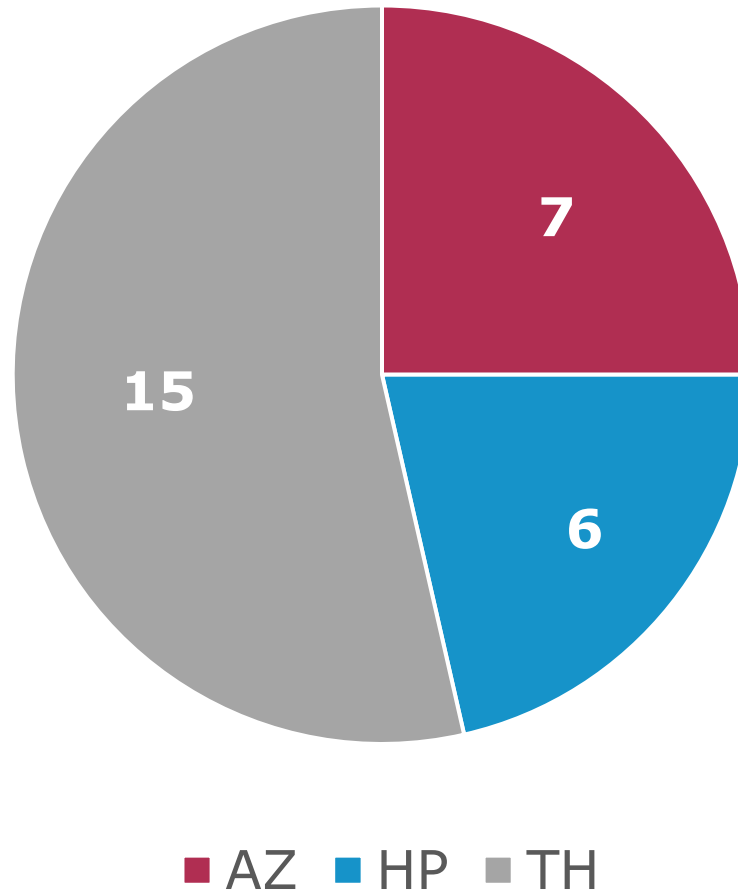


Was ist Patienten wichtig/ was wird erwartet?



Wer wurde befragt?

- **28** Patienten, zu ihren Behandlungen bei: AZ, HP, TH



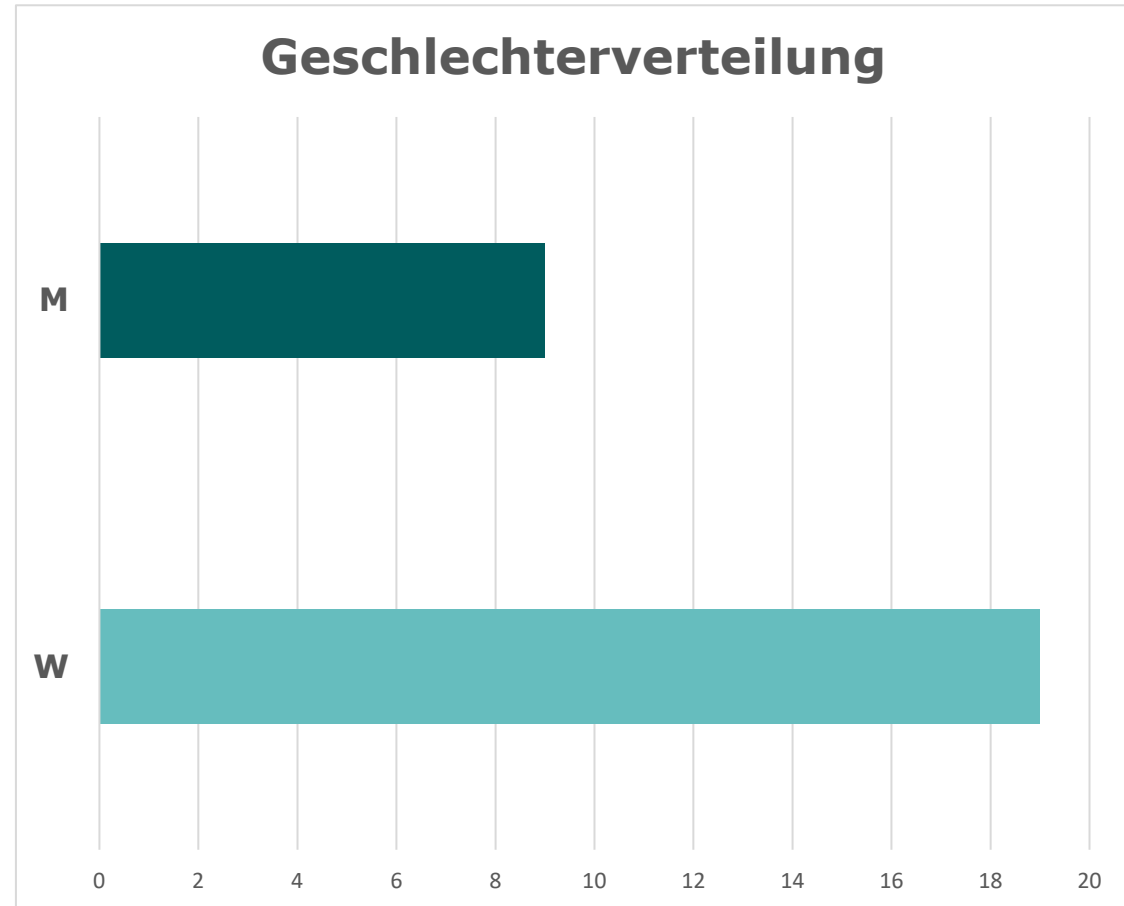
Stammdaten der Probanden

○ Geschlechterverteilung:

- 19 weibliche Probanden
- 9 männliche Probanden

○ Alter:

- weiblich: Ø 42,8 Jahre
- männlich: Ø 46,9 Jahre
- Durchschnitt: 44,1 Jahre



Entwicklung des Interviewleitfadens

- Welche Aspekte relevant?
 - individuelle Perspektive herausfinden
 - subjektive Lebensrealität
 - offen Befragen
 - Orientierung an den Dimensionen der Patientenzufriedenheit
- halbstrukturierte Interviews

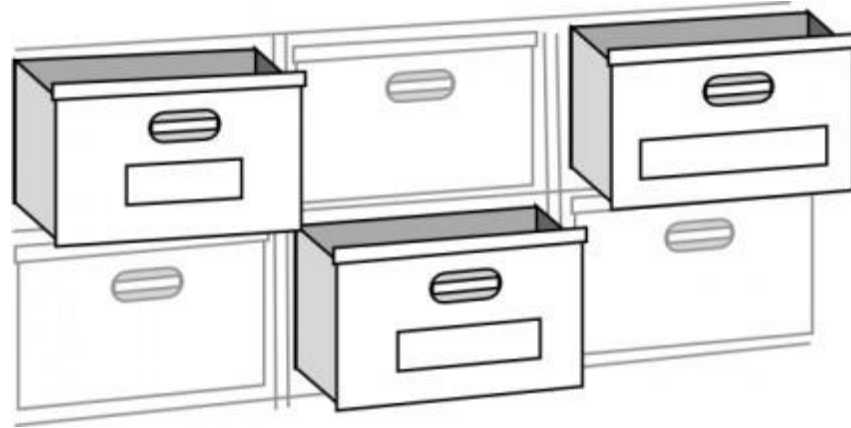


Interviewleitfaden

Interviewleitfaden		IP-Alias:	Interviewer:	Datum:
Thema	Leitfrage	Aufrechterhaltende Fragen	Weiterführende Fragen	
Einstieg: Erwartungen	Wenn du einen AZ/LP/ET/PT/HP aufsuchst, was ist dir da wichtig, damit du mit der Behandlung zufrieden bist?	Was würdest du dir wünschen?	Wie wäre für dich die optimale Behandlung/der optimale AZ/TH/HP? Was ist dir dabei besonders wichtig?	
<i>Im Folgenden geht es nun um die Erfahrungen, die du bei deinem Behandler oder auch Behandlern gemacht hast, in Bezug auf deine Zufriedenheit damit. Im Vergleich zu dem, was du dir wünschen würdest, wie waren deine Erfahrungen? Erzähl mal...</i>				
Organisation	Was kannst du mir zu der Organisation in und rund um deine Besuche in der Praxis erzählen?	- Wie zufrieden bist/warst du damit und warum? - Was ist dir ggf. besonders in Erinnerung geblieben?	- Wie ist/war die Kommunikation mit der Praxis, also Erreichbarkeit/ Kontaktaufnahme/Terminabsagen usw. (Auch digital?) - Wie sind/waren die Wartezeiten (auf den Termin sowie in der Praxis?)	
Umfeld	Erzähl mal wie du die Lage und Ausstattung der Praxis empfunden hast	- Wie zufrieden bist du damit und warum?	- Wie war das mit der Erreichbarkeit/dem Weg dorthin für dich? - Wie würdest du die Praxisausstattung beschreiben? (Equipment / Material, Qualität und Vielfaltigkeit) - Wie hast du das Personal erlebt? (Bestand/Umgang)	
Behandler	Jetzt geht es um den Behandler (Arzt/Therapeuten/ Heilpraktiker), wie würdest du den beschreiben und bewerten.	- Erzähl mal wie der so ist und wie du ihn findest und warum. - Erzähl mal wie das so abläuft, wenn du bei ihm bist	- Wie hat er auf dich gewirkt? (Auftreten/ Erscheinungsbild/ Freundlichkeit...) - Wie ist er mit dir umgegangen? (Einfühlsamkeit/ Aufmerksamkeit /Interesse/ Mitsprache...) - Wie schätzt du sein Können/ seine Kompetenz ein? - Inwieweit hast du dich informiert/ aufgeklärt gefühlt? - Wie hast du dich ihm gegenüber generell gefühlt? (Ernstgenommen/ Verstanden/ Sympathie/ Vertrauen...) - Wie ging es dir nach dem Besuch bei ihm?	



Auswertung des Textmaterials



Text



Hauptkategorien



Subkategorien



Auswertung des Textmaterials

The screenshot shows a document browser interface with three main sections:

- Document List (Top Left):** A table listing documents with their names and counts. The document "Wolfgang_pt_MS_22-03-202..." is highlighted.
- Code System (Bottom Left):** A hierarchical tree structure of categories. "Physiotherapie" is selected, showing its sub-categories and counts.
- Text Document (Right):** A document titled "Wolfgang_pt..." (Seite 4/19) containing a transcript of a conversation. The text is annotated with colored brackets and labels: green for "Behandler", blue for "Allgemein", and red for "Terminvergabe".

Annotations in the text document include:

- Green bracket: **..Behandler** (lines 29-31)
- Blue bracket: **..Allgemein** (lines 33-35)
- Red brackets: **..Terminvergabe** (lines 36-37, 38-39, 41-42, 43)
- Red label: **..Übergabe/Information zwischen** (line 43)

Dokument

Hauptkategorie

Subkategorie



Von den Interviews zum Fragebogen

- durch 28 Interviews = relevante Aspekte herausgearbeitet
- **Interviews als Grundlage für den Fragebogen**
- Instrument: ServQual
 - 5 Dimensionen: Materielles Umfeld, Zuverlässigkeit, Reaktionsfähigkeit, Leistungskompetenz, Einfühlungsvermögen (Deutsches Institut für Service-Qualität, April 2014)
 - bereits häufig im Gesundheitsbereich eingesetzt



Fragebogen

- Ziel: Behandlungsqualität messbar machen
 - durch: standardisierten Verfahren für Dienstleistungsqualität (ServQual)
 - Fragebogen dem Kontext angepasst
 - Die Fragen auf zehnstufiger Skala von „trifft gar nicht zu“ bis „trifft voll zu“ beantwortet
 - **Erwartung (soll)** vs. **Erfahrung (ist)** der Patienten
- > Diskrepanz v. Erwartung und Erfahrung = Maß für Qualität



Fragebogen

○ Items

- Organisation & Rahmenbedingungen: 9 Items
- Behandler: 13 Items
- Maßnahmen: 8 Items
- Behandlungserfolg (erfahrungsseitig): 7 Items
- Verbesserungswünsche: 1 Item

= insgesamt: 116 Fragen



Beispiel: Fragebogen

20. A2.1.3.a) Sauberkeit und Hygiene in der Praxis sind mir wichtig. *

Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	trifft voll zu

(soll)

21. A2.1.3.b) Die Praxis ist/war sauber und hygienisch. *

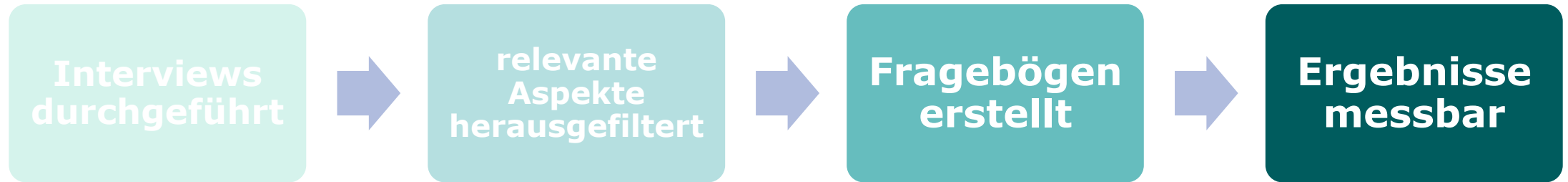
Markieren Sie nur ein Oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	trifft voll zu

(ist)



Entwicklung der Fragebögen



Sample



Sample

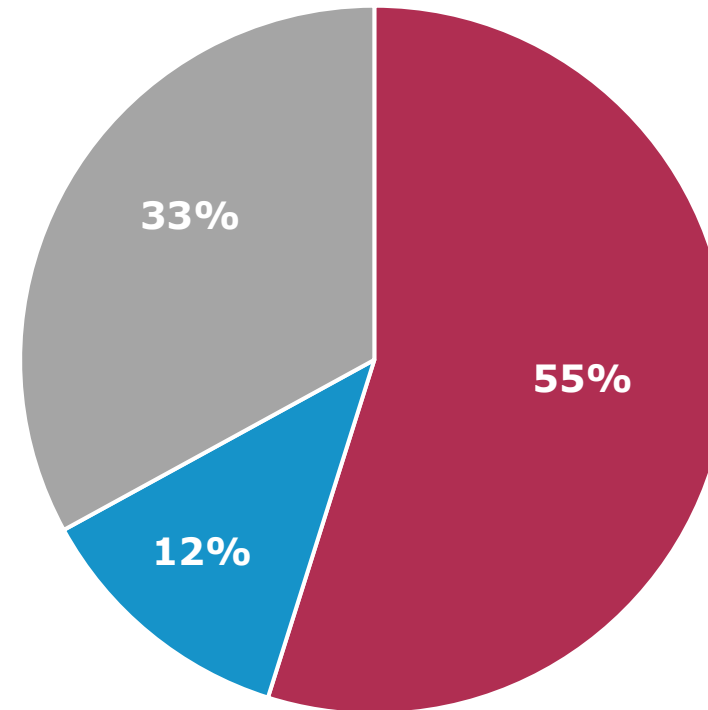
◦ Anzahl gültige Antworten

• **Insgesamt:** 1019

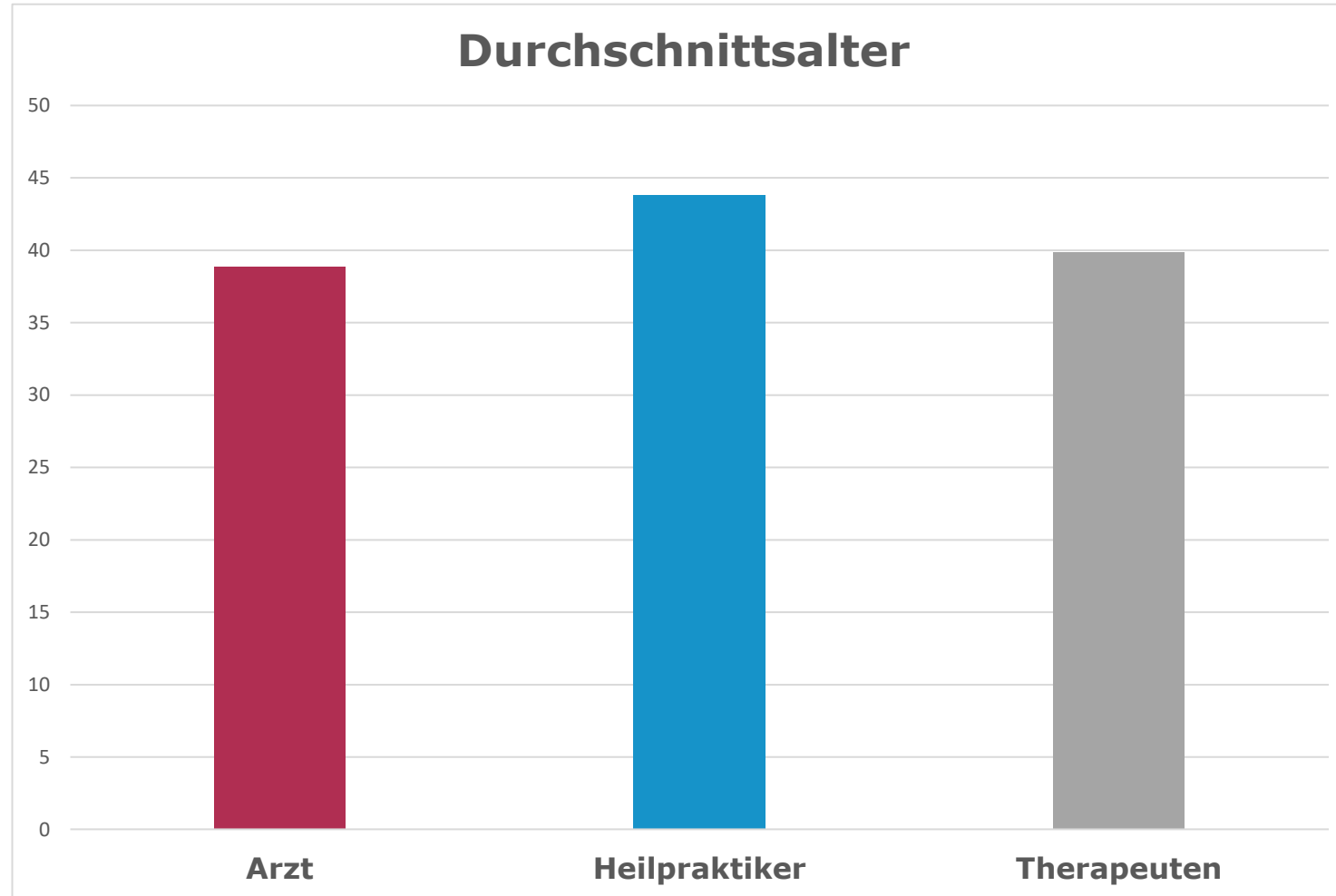
AZ: 559

HP: 124

TH: 336

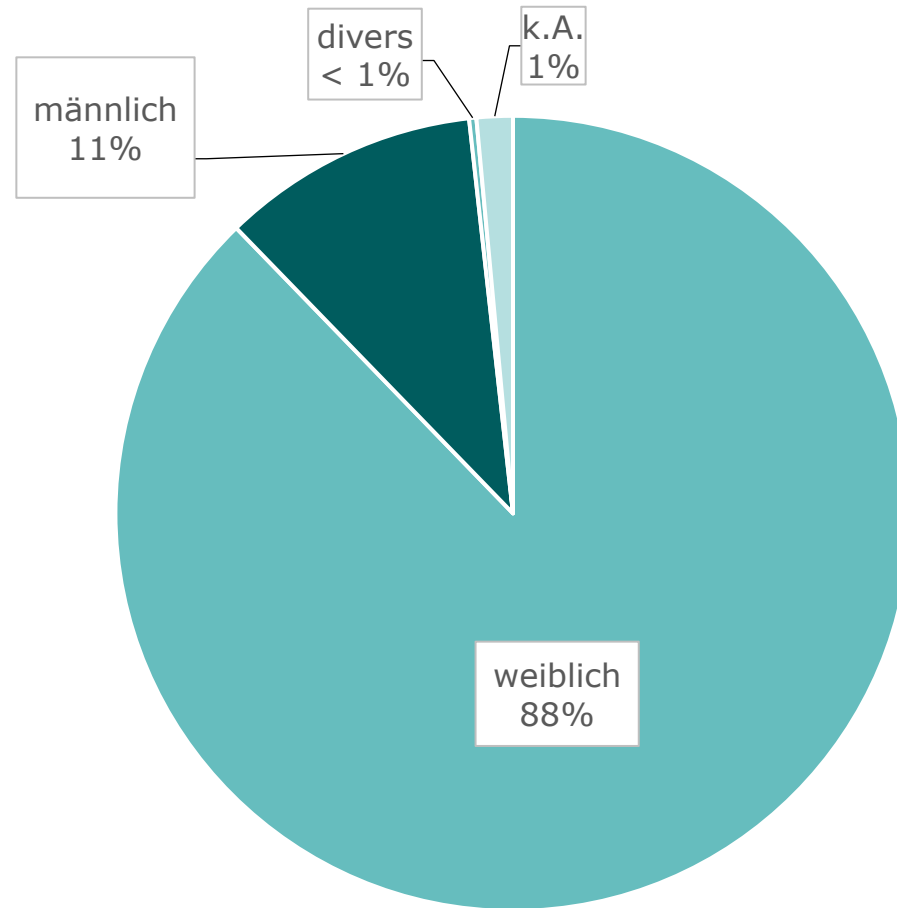


Sample



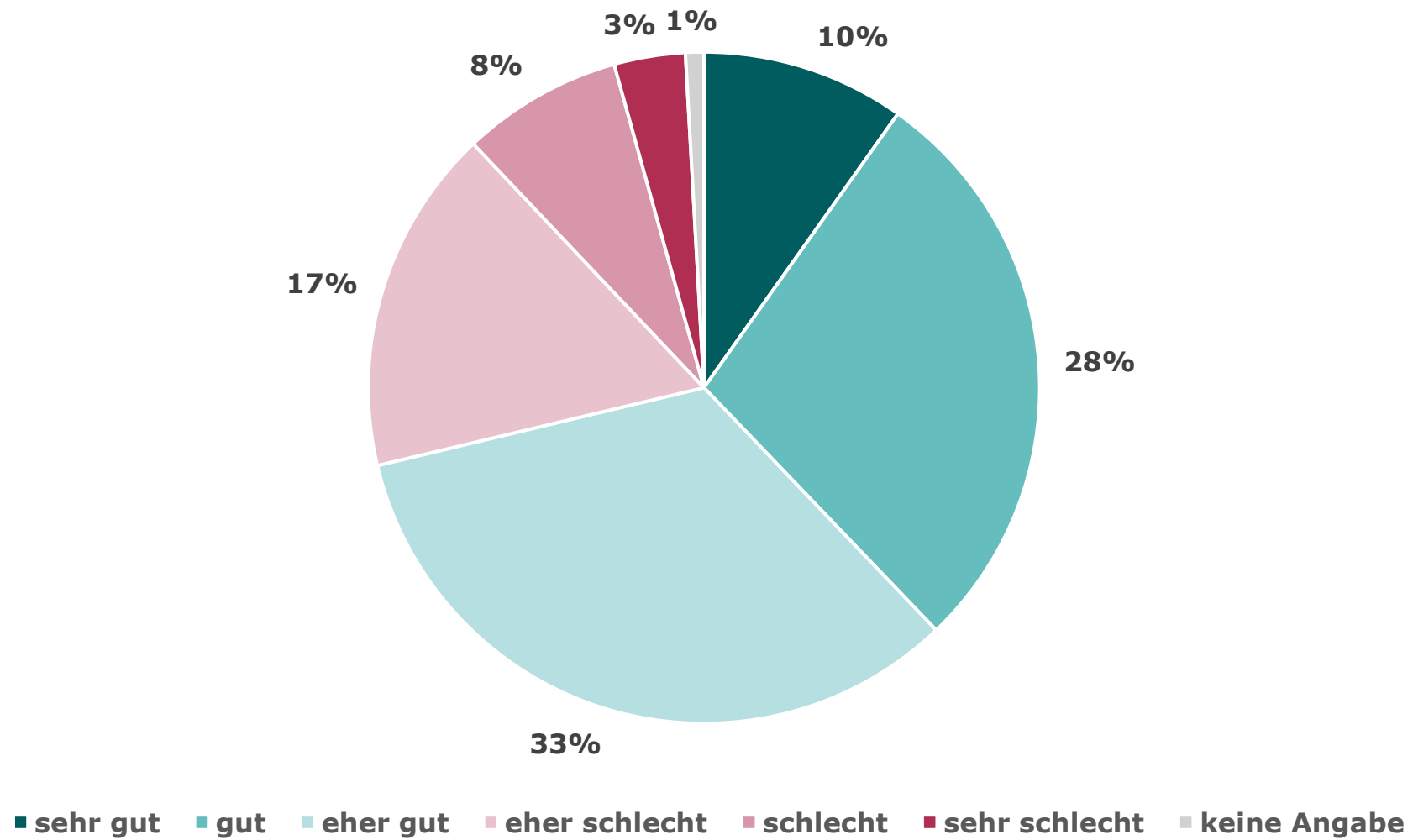
Sample

Geschlechterverteilung



Sample

Gesundheitszustand



Fühlst Du dich
gut behandelt?



◀ BEHANDLUNG 1
◀ BEHANDLUNG 2

ANMELDUNG ▶



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

