

## HINTERGRUND

### ZAP: ZUFRIEDENHEIT IN DER AMBULANTEN VERSORGUNG – QUALITÄT AUS PATIENTENPERSPEKTIVE

#### BEFRAGUNGEN ZUR PATIENTENZUFRIEDENHEIT

Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements (QM) dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten geben können.

In der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses sind Patientenbefragungen als ein verpflichtendes Instrument zur Qualitätsentwicklung vorgeschrieben. Sie sollten regelmäßig mit möglichst validierten Messinstrumenten durchgeführt werden. Je nach Art und Umfang der Patientenkontakte sollten diese Befragungen jährlich, mindestens jedoch alle drei Jahre, erfolgen.

#### Ergebnisse aktiv für die Qualitätsentwicklung nutzen

Teambesprechungen, Qualitätszirkel oder Peer-Reviews sind gute Gelegenheiten, um über die Ergebnisse der Patientenbefragungen zu sprechen und um gemeinsam nach Optimierungswegen zu suchen. Diese Foren können gegebenenfalls auch die Umsetzung nachhaltig unterstützen.

Verschiedene Maßnahmen sind denkbar:

- › Praxisabläufe verändern
- › Patienteninformationen aktualisieren
- › regelmäßige Teambesprechungen organisieren
- › gezielt an Fortbildungen teilnehmen
- › die Umsetzung des QM-Systems systematisch überprüfen
- › usw.

Anregungen und Hilfestellung bietet auch das QM-Verfahren der KBV und der Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) QEP - Qualität und Entwicklung in Praxen® [www.kbv.de/html/qep.php](http://www.kbv.de/html/qep.php).

#### DIE ZAP-FRAGEBÖGEN: FÜR PATIENTEN UND FÜR ELTERN

Der ZAP-**Patienten**fragebogen zur „Zufriedenheit in der Ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive“ wurde 1998 entwickelt und von einer Expertengruppe der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) validiert. Details der Studien werden im Abschnitt der Validierungsstudien weiter unten erläutert.

2009 wurde der Fragebogen um eine Skala zur Einbindung in Entscheidungsprozesse ergänzt und durch das Wissenschaftliche Institut der Techniker Krankenkasse bundesweit erneut validiert.

Der ZAP-**Eltern**fragebogen wurde 2007 von der MHH im Auftrag des Berufsverbandes der Kinder- und Jugendärzte entwickelt.

## ZIELGRUPPEN

Beide ZAP-Fragebögen

- › sind für **anonyme, schriftliche Befragungen** von volljährigen Patienten bzw. für die Befragung von Eltern minderjähriger Patienten entwickelt worden.
- › liegen in **Deutsch und sechs weiteren Sprachen** zum Download vor: Russisch, Spanisch, Französisch, Englisch, Türkisch und Arabisch.
- › können in Haus- und Facharztpraxen eingesetzt werden, gegebenenfalls auch in Psychotherapiepraxen, wobei die Fragebögen primär für Arztpraxen entwickelt wurden.

Vorausgesetzt wird mindestens ein vorangegangener Besuch in der Praxis, damit eine zuverlässige Bewertung des Arztes/ der Ärztin und der Praxis möglich ist.



Die Online-Version „eZAP“ bietet eine deutsche und eine englische Fassung der Fragebögen.

## AUFBAU DER FRAGEBÖGEN

Der ZAP-**Patienten**fragebogen besteht aus 32 Fragen (Items), wobei die Dimensionen

- Praxisorganisation,
- Information,
- Arzt-Patient-Interaktion,
- Fachkompetenz und Einbindung in Entscheidungsprozesse abgefragt werden.

Zudem werden

- die Zufriedenheit mit Qualität und Ausmaß der Informationen,
- die Zufriedenheit mit der Patientenbeteiligung insgesamt,
- das Vertrauen zum Arzt/ zur Ärztin,
- die Einschätzung der Behandlungsqualität,
- die Zufriedenheit mit dem Arzt/ der Ärztin insgesamt und
- drei soziodemografische Angaben erfragt (Alter, Krankenversicherungsstatus und Behandlungsdauer).

Der ZAP-**Eltern**fragebogen besteht aus 39 Fragen (Items), wobei die Dimensionen

- Praxisorganisation,
- Spielmöglichkeiten im Wartebereich,
- Einfühlungsvermögen des Arztes/ der Ärztin gegenüber dem Kind,
- Information,
- Arzt-Kind-Interaktion,
- Fachkompetenz und Einbindung in Entscheidungsprozesse abgefragt werden.

Zudem werden

- die Kooperation mit anderen medizinischen Einrichtungen,
- das Vertrauen zum Arzt/ zur Ärztin,
- die Zufriedenheit mit der Qualität der Behandlung im Allgemeinen,
- die allgemeine Zufriedenheit mit dem Arzt/der Ärztin und
- drei soziodemografische Angaben erfragt (Alter, Krankenversicherungsstatus und Behandlungsdauer).

## AUSWERTUNG

Der ZAP-**Patienten**fragebogen für volljährige Patienten wird auf der KBV-Webseite zum kostenlosen Download (inkl. Excel-Auswertungstool) angeboten. Zusätzlich steht seit 2019 die Online-Version „eZAP“ mit einem automatisch generierten Auswertungsbericht ebenfalls auf der KBV-Webseite zur Verfügung.



Eine Auswertung der Befragung mit dem ZAP-**Eltern**fragebogen für minderjährige Patienten ist ausschließlich in „eZAP“ möglich.

Mit „eZAP“ sind Eingabe und Auswertung der Fragebögen einfacher, sogar gänzlich „papierfrei“ möglich. Die Praxen erhalten am Ende eines festgelegten Befragungszeitraumes einen individuellen Auswertungsbericht mit Grafiken zu den Ergebnissen. Sobald dieser zur Verfügung steht, erhalten die Praxen eine Benachrichtigung per E-Mail. Aus Gründen der Darstellung wurden die Auswertungen gegenüber der Originalpublikation modifiziert.

## VALIDIERUNGSSTUDIEN

### ZAP-Patientenfragebogen

#### 1. Validierungsstudie der MHH<sup>1</sup>

##### › Stichprobe der Validierung

N = 1.387 Patienten über 18 Jahre, Frauen: 61,9%, Männer: 38,1%

##### › Methodik

Die Befragung erfolgte schriftlich. Die Patienten erhielten bei ihrem Arztbesuch einen Fragebogen. Dieser wurde mittels Rückumschlag an die MHH für die zentrale Auswertung zurückgeschickt. Die Validierung erfolgte in drei Stufen. Zunächst wurde eine umfangreiche qualitative Vorstudie durchgeführt. Anschließend wurde die erste Version des Fragebogens in einer quantitativen Studie an zwei Stichproben mit insgesamt 996 Patienten getestet. Die modifizierte Endversion wurde an 1.387 Patienten in 60 Haus- und Facharztpraxen (Hauptstudie) getestet.

##### › Ergebnisse

Das Erhebungsinstrument zeigte gute bis sehr gute psychometrische Eigenschaften hinsichtlich der Reliabilität und Validität sowie der Diskriminationsfähigkeit. Die internen Konsistenzkoeffizienten lagen bei allen vier Skalen über dem geforderten Alpha (Cronbachs Alpha) von .70. Die Subskalen wiesen zudem eine hohe Konstruktvalidität auf.

Das Bundesministerium für Gesundheit hat die Entwicklung und psychometrische Testung des Fragebogens gefördert.

<sup>1</sup> Bitzer E.-M, Dierks M.-L, Dörning H, Schwartz F.-W. Zufriedenheit in der Arztpraxis aus Patientenperspektive - Psychometrische Prüfung eines standardisierten Erhebungsinstruments. Zeitschrift für Gesundheitswissenschaften (Journal of Public Health) 1999;7: 196–209.

## 2. Studie der Techniker Krankenkasse<sup>2</sup>

### › Stichprobe der Validierung

N = 1.000 Versicherte der Techniker Krankenkasse, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, systematische Zufallsauswahl, Gewichtung anhand soziodemografischer Daten der amtlichen Bundesstatistik (DESTATIS) nach Alter, Geschlecht, Region (Ost/ West) und Bildung. Frauen: 53,8%, Männer: 46,2%.

### › Methodik

Die Befragung erfolgte telefonisch. Neben der Befragung nach der Zufriedenheit wurden auch Persönlichkeitsmerkmale, wie die Kontrollüberzeugung abgefragt. Es wurde getestet, ob Persönlichkeitsmerkmale einen Einfluss auf die Zufriedenheit haben.

### › Ergebnisse

Der Anteil fehlender Werte bewegte sich zwischen 1,9% und 32%. Die Reliabilität der Subskalen lag zwischen .69 und .93. Die Interkorrelation der Subskalen bewegte sich zwischen .38 und .79. Die Prüfung der Eindimensionalität der Skalen ergab bei allen fünf Subskalen jeweils genau einen Faktor mit einem Eigenwert größer eins. Alle Subskalen korrelierten positiv mit der Gesamteinschätzung zur „Zufriedenheit mit dem Arzt“.

## ZAP-Elternfragebogen<sup>3</sup>

### › Stichprobe der Validierung

Aus einer Grundgesamtheit von 222 norddeutschen Kinderarztpraxen wurde eine randomisierte Stichprobe von 20 Praxen gezogen.

### › Methodik

Jede Praxis erhielt 100 Fragebögen einschließlich der Vorgabe für die Patientenauswahl. Das Praxisteam bat die Eltern, den Fragebogen zu Hause auszufüllen und anschließend anonym an die Medizinische Hochschule Hannover zu senden. Die Vorerhebung fand 2007/ 2008 statt, die Hauptstudie im Mai 2009.

### › Ergebnisse

Der Anteil fehlender Werte bewegte sich zwischen 2,2% und 48,5%. Die internen Konsistenzen der fünf Hauptskalen lagen zwischen .72 und .94 (Cronbachs Alpha).

Die Korrelationsberechnungen zwischen den Subskalen und der Gesamteinschätzung erreichten Werte zwischen .32 und .68 (nach Spearman, alle Korrelationen  $p < .0001$ ).

<sup>2</sup> WINEG: Wissenschaftliches Institut der TK für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen – Beate Bestmann und Frank Verheyen, 2010

<sup>3</sup> Bitzer, E.M.; Volkmer, ST.; Petrucci, M.; Weissenrieder, N.; Dierks, M.-L.: Zufriedenheit in der Kinder- und Jugendarztpraxis aus Sicht der Eltern – Erheben und Analysieren mit dem Kinder-ZAP; Kinder- und Jugendarzt 43. Jg. (2012) Nr. 6, 315 – 319

## Weitere Publikationen

Bitzer, E.M.; Volkmer, ST.; Petrucci, M.; Weissenrieder, N.; Dierks, M.-L.: Patient satisfaction in pediatric outpatient settings from the parents' perspective – The Child ZAP: A psychometrically validated standardized questionnaire

Dierks M.-L., Bitzer E.-M. Wie kann man Erwartungen und Zufriedenheit der Patienten im Qualitätsmanagement berücksichtigen? In: Bundesministerium für Gesundheit, ed. Qualitätsmanagement in der Arztpraxis, Baden-Baden: Nomos, 1999, p. 125–184.

Dierks, M.-L.; Bitzer, E.M.; Schwartz, F.-W.: Patientenbefragungen in der Arztpraxis – Praktikabilität, Akzeptanz und Relevanz aus der Sicht von niedergelassenen Ärzten, Zeitschrift Ärztliche Fortbildung Qualitätssicherung (2000), 94: 389-395; Urban & Fischer Verlag

Petrucci M, Bestmann B, Verheyen F, Dierks M.-L, Bitzer E.-M. Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung aus Patientensicht – ZAP revisited, Deutschland 10. Deutscher Kongress für Versorgungsforschung, 18. GAA-Jahrestagung

ZAP – Fragebogen zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive (Handanweisung) von Bitzer, E-M, Dierks, M-L; Schwartz F-W., Medizinische Hochschule Hannover 2002