

Hintergrundinformationen

Autoren

Der ZAP-Fragebogen wurde von der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) nach wissenschaftlichen Methoden entwickelt. Zum Autorenteam gehören Prof. Dr. Marie-Luise Dierks, Prof. Dr. Bitzer und Prof. Dr. Schwartz (Erscheinungsjahr 2002).

Fragebogen in sechs weiteren Sprachen

Die Kassenärztliche Bundesvereinigung hat den Fragebogen im Jahr 2014 in sechs Sprachen hin- und rückübersetzen lassen: Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch.

Aufbau des Fragebogens

Der ZAP-Fragebogen besteht aus 32 Fragen (Items). Abgefragt werden die Dimensionen „Praxisorganisation“, „Information“, „Arzt-Patient-Interaktion“, „Fachkompetenz“ und „Einbindung in Entscheidungsprozesse“. Zudem wird abgefragt: die „Zufriedenheit mit Qualität und Ausmaß der Informationen“, die „Zufriedenheit mit der Patientenbeteiligung insgesamt“, das „Vertrauen zum Arzt/ zur Ärztin“, die „Einschätzung der Behandlungsqualität“ und die „Zufriedenheit mit dem Arzt/ der Ärztin insgesamt“. Am Ende enthält der Fragebogen soziodemografische Fragen zu Alter, Krankenversicherungsstatus und Behandlungsdauer.

Zielgruppe

Das Erhebungsinstrument wurde als schriftlicher Fragebogen zur Beantwortung durch die Patienten in Haus- und Facharztpraxen konzipiert. Gegebenenfalls kann das Instrument auch in Ärztlichen und Psychologischen Psychotherapiepraxen eingesetzt werden. Voraussetzung zur Teilnahme ist die Volljährigkeit der Patienten und ein mindestens zweimaliger Kontakt zur Praxis.

Der ZAP-Fragebogen wurde in zwei Validierungsstudien getestet:

MHH-Manual:

Quelle: 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

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

Zur Validierung erfolgte eine schriftliche Befragung der Patienten. Die Patienten erhielten bei ihrem Arztbesuch einen Fragebogen. Diesen sollten sie im vorfrankierten Rückumschlag an die Medizinische Hochschule Hannover (MHH) zurückschicken. Die Ergebnisse wurden zentral von der MHH ausgewertet.

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 Haus- und Facharztpraxen (Hauptstudie) getestet. Das Bundesministerium für Gesundheit hat die Entwicklung und psychometrische Testung des Fragebogens gefördert.

Studie der Techniker Krankenkasse (TK)

Quelle: WINEG: Wissenschaftliches Institut der TK für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen – Beate Bestmann und Frank Verheyen, 2010

Validierungsstichprobe: N = 1000 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: 538 (53,8%), Männer: 462 (46,2%).

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.

In beiden Validierungsstudien wurde die Zuverlässigkeit und Aussagekraft des Fragebogens getestet. Bei abweichender Durchführung der Befragung (zum Beispiel mangelnde Anonymität der Befragten) oder bei Veränderungen der Fragestellungen kann die hohe Validität des Fragebogeninstrumentes nicht garantiert werden.