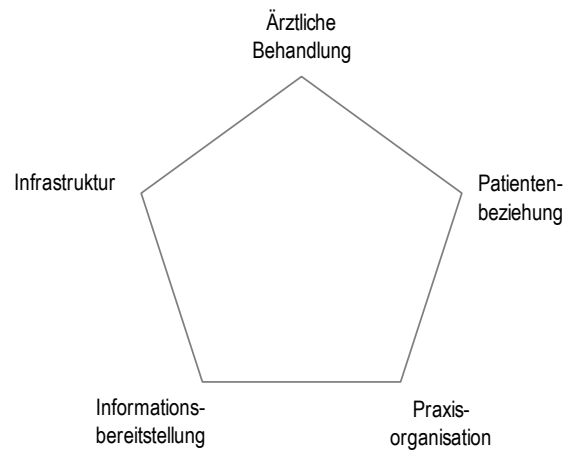


# Patientenbefragung

## 1. Einleitung

Mit der Patientenbefragung bietet die Argomed Ärzte AG interessierten Ärzten ein Messinstrument zum Erfassen der Patientenzufriedenheit an. Die detaillierte Auswertung der Befragung veranschaulicht den teilnehmenden Ärzten die Wahrnehmung folgender fünf Gebiete aus Sicht der Patienten:



Um mögliche Verbesserungsvorschläge aufzuzeigen, stellt die statistische Analyse die Werte in Referenz zu den anderen teilnehmenden Ärzten. In regelmässigen Intervallen durchgeführt, soll die Patientenbefragung den Ärzten helfen, die Erfolge vorgenommener Verbesserungen direkt nach zu verfolgen.

## 2. Allgemeine Bemerkungen

- Anzahl der Befragungen  
Um eine statistisch aussagekräftige Auswertung zu ermöglichen, empfehlen wir Ihnen mindestens 50 Patienten zu befragen.
- Modus der Befragungen  
Wir bieten Ihnen die Möglichkeit sowohl einer elektronischen als auch einer papierbasierten/physischen Befragung. Die elektronische Version kann per Computer oder Tablet ausgefüllt werden. Sie können gemäss Ihren Bedürfnissen eine Befragungsoption wählen.
- Selektionsschema  
Eine klar definierte Auswahl der Patienten und eine konsequente Durchführung der Befragung sollen mögliche Verzerrungen, wie fehlende Repräsentativität oder Beeinflussung durch die Fragesteller vermeiden helfen. Es wird empfohlen, dass der Arzt den Fragebogen dem Patienten direkt aushändigt oder ihn im Falle einer elektronischen Umfrage darauf anspricht und ihm die Absicht dahinter erklärt. **Bitte machen Sie die Patienten darauf aufmerksam, dass der Fragebogen mehrseitig ist und unvollständig ausgefüllte Bogen nicht verwendet werden können.** Es soll dabei betont werden, dass die Daten anonym erhoben werden. In Gruppenpraxen führt jeder Arzt separat eine Patientenbefragung durch.

### 3. Ablauf



- **Anmeldung**  
Die Arztpraxis meldet sich mit Hilfe eines Anmeldeformulars bei der Argomed Ärzte AG an.
- **Einführung**  
Die Argomed Ärzte AG kontaktiert die Arztpraxis, um einen Termin für die Patientenbefragung festzulegen. Die Argomed Ärzte AG stellt das Tablet oder die physischen Fragebögen zur Verfügung und sendet alle notwendigen Instruktionen an das Praxisteam.
- **Durchführung**  
Die Befragung wird selbständig durch das Praxis-Team durchgeführt. Für Hilfeleistungen steht die Argomed Ärzte AG jedoch jederzeit zur Verfügung. Abhängig von der Art der Befragung muss das Selektionsschema angepasst werden.  
Für die Online-Befragung stellen wir Ihnen ein Tablet PC zur Verfügung. Auf Anfrage erhalten die Ärzte, die eine Online-Befragung durchführen eine Mail, wie viele Befragungen eingegangen sind. Bitte beachten Sie, dass bei einer Online-Befragung ca. jeder dritte Patient befragt werden kann, da das Tablet von jeweils nur einer Person bedient werden kann.  
Bei der physischen Befragung werden die Bögen durch Argomed zur Verfügung gestellt. Die Papierbögen werden nach dem Ausfüllen in eine Box gelegt, die nach Beendigung der Befragung aller 50 Patienten an folgende Adresse geschickt wird: Argomed Ärzte AG, Bahnhofstrasse 24, 5600 Lenzburg. Den Patienten muss die Möglichkeit geboten werden, die ausgefüllten Papierbögen anonym abgeben zu können.  
Die elektronischen Fragebögen werden nach Anklicken der ‚Senden‘ Schaltfläche direkt an die Argomed übermittelt.
- **Auswertung**  
Nach Beendigung der Befragung und Bezahlung der Kosten wertet die Argomed, die an sie weitergeleiteten Daten aus und erstellt eine standardisierte Auswertung für jede Praxis. Der fertige Schlussbericht enthält neben statistischen Analysen auch eine qualitative Auflistung möglicher Verbesserungsmöglichkeiten, die aus einem Vergleich mit den anderen teilnehmenden Arztpraxen abgeleitet werden.
- **Bestätigung**  
Der Arzt beziehungsweise die Praxis erhält mit der Auswertung ebenfalls ein Schreiben, welches die Teilnahme an der Patientenbefragung bestätigt.

Wir freuen uns, mit Ihnen zusammen eine Patientenbefragung durchführen zu dürfen.

Freundliche Grüsse,

Argomed Ärzte AG