

# Online- Patienten- befragung



**Behandlung gut. Alles gut?**  
Qualität aus Patientensicht erleben.





## Chirurgische, internistische oder Notfallpatienten: verschiedene Stimmungsbilder auf einen Blick.

Der Krankenhausaufenthalt stellt für viele Patienten oft eine Ausnahmesituation dar. Gerade hier können Krankenhäuser nicht nur durch die Qualität der Behandlung punkten, sondern vor allem durch Qualität in Service und Kommunikation.

**Was verschiedene Patientengruppen sich wünschen, was geändert werden muss, damit der Aufenthalt positiv in Erinnerung bleibt: Das erfahren Sie durch die DKI-Befragung speziell für diese Zielgruppen.**



## DKI-Befragung.

Weil es um mehr als die Zufriedenheit Ihrer Patienten geht.

Am Anfang steht für uns immer die Frage: Was möchten Sie erfahren? Auf dieser Basis entwickeln wir Ihre Befragung. Dabei greifen wir auf standardisierte Fragen zurück, um eine Vergleichbarkeit mit anderen Kliniken zu gewährleisten. Aber auch individuelle Fragen können berücksichtigt werden. Denn das kleine Wort „Zufriedenheit“ umfasst eine große Bandbreite unterschiedlichster Aspekte, die es immer wieder aufs Neue zu analysieren gilt.

Und die Ergebnisse? Die sind mehr als nur Zahlen, denn die allein bringen Ihnen wenig. Wir schauen genauer hin und liefern Informationen, die in die Tiefe gehen: Was sagt die Zahl aus? Handelt es sich um einen Aspekt, der die Einstellung des Patienten entscheidend beeinflusst hat? So lernen Sie die verschiedenen Sichtweisen schnell kennen und erfahren, wo genau Sie stehen und wie Sie sich besser positionieren können.

**Plus: Veränderungspotenziale werden direkt sicht- und umsetzbar.**



## Auf einen Blick:

### 5 gute Gründe für die DKI-Befragung.

#### 1. Quickcheck bis Tiefendiagnostik

Vom einfachen Screening bis zur Tiefendiagnostik:  
Sie entscheiden, wie umfassend die Befragung sein soll.



#### 2. Individualität und Benchmarking

Die Befragung ist auf Ihre Ziele zugeschnitten – über  
standardisierte Fragen erhalten Sie Benchmarks, aber  
Sie können jederzeit auch eigene Fragen einbringen.



#### 3. Transparenz und zeitnahe Ergebnisse

Nach dem Einloggen haben Sie direkt Einsicht in die  
aktuellen Ergebnisse und wissen, wo Sie stehen.



#### 4. Handlungsoptionen und Marketing

Aus den Ergebnissen erfahren Sie, wo Ihre Stärken und  
Schwächen liegen, können Sie konkrete Verbesserungs-  
potenziale ablesen und diese gezielt umsetzen.



#### 5. Vertrauter Partner

Wir sind Ihr verlässlicher Partner, beraten ergebnisorientiert  
und geben Ihnen Impulse für erfolgreiche Entscheidungen.



## Strukturiert, passgenau und gezielt: Ein guter Fragebogen ist Gold wert.



Ein guter Fragebogen begeistert die Teilnehmer, ohne sie zu langweilen oder zu frustrieren. Und: Er liefert hochqualitative Ergebnisse, die die Fragen hinter den Fragen beantworten. Damit das gelingt, muss der Fragebogen nicht nur auf Ihr individuelles Informationsbedürfnis, sondern auch auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnitten sein.

**Schwerstkranke sind von komplexen Fragestellungen überfordert, Kinder und Jugendliche haben vielleicht gerade keine Lust, ausführlich zu antworten, onkologischen Patienten ist die Bewertung über Notensysteme nicht aussagekräftig genug.**

Damit Sie valide Ergebnisse erhalten, haben wir für alle Zielgruppen unterschiedliche Fragebögen entwickelt. Die Versionen für Kinder und Jugendliche arbeiten beispielsweise mit Piktogrammen und Bildern, bei den Fragen haben wir auf eine altersgerechte Formulierung geachtet. Nicht zu vergessen: der Spaßfaktor beim Ausfüllen an Laptop, Tablet und Co.

**Nutzen Sie das volle Potenzial der DKI-Befragung, um ein differenziertes Bild Ihres Krankenhauses zu erhalten!**



Bevor der Arzt etwas gemacht hat:  
Hat der Arzt Dir erklärt, was er als nächstes macht?



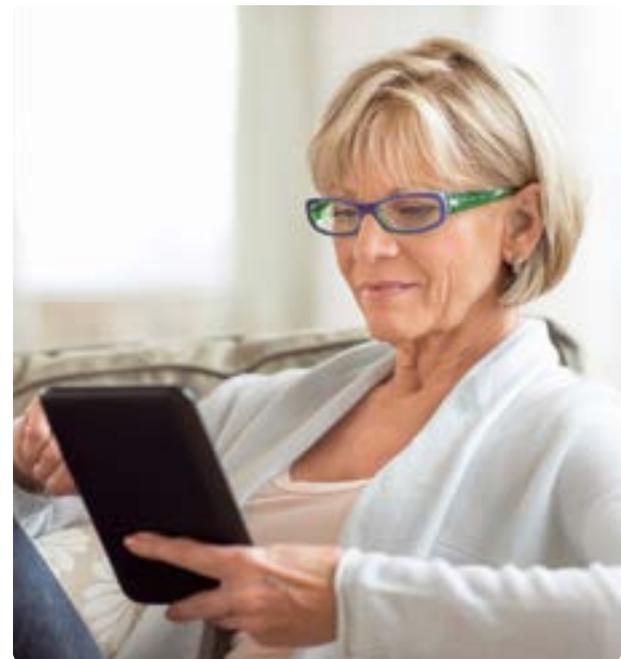
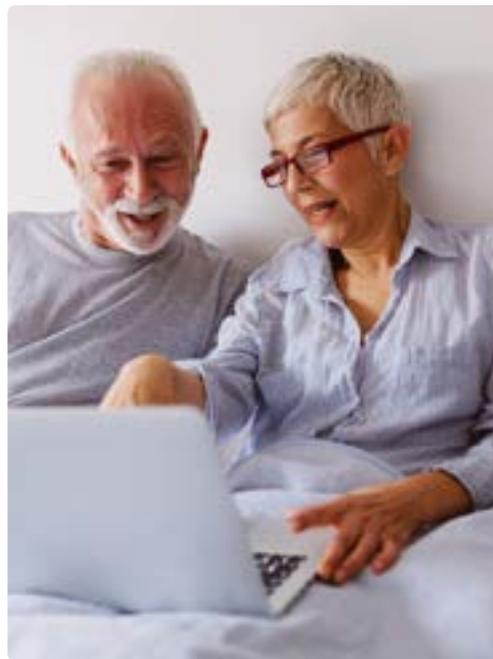
### Wie bewerten Sie die Aufklärung durch die behandelnden Ärzte?

|   | Triff voll und ganz zu |
|---|------------------------|
| Die Ärzte verwendeten eine verständliche Sprache.   | <input type="radio"/>  |
| Die Ärzte erklärten die Untersuchungsergebnisse und Befunde (z. B. Röntgenbilder oder Laborwerte) meines Kindes sehr anschaulich. | <input type="radio"/>  |
| Die Ärzte gaben mir ausreichend Bedenkzeit.   | <input type="radio"/>  |
| Die Ärzte fragten nach, ob ich alles verstanden habe.   | <input type="radio"/>  |
| Die Ärzte erkundigten sich, ob ich noch Fragen habe.  | <input type="radio"/>  |





## Quickcheck bis Tiefendiagnostik: ein Tool, alle Antworten.



Vom ersten groben Stimmungsbild bis zum kleinsten Detail:

### Quickcheck

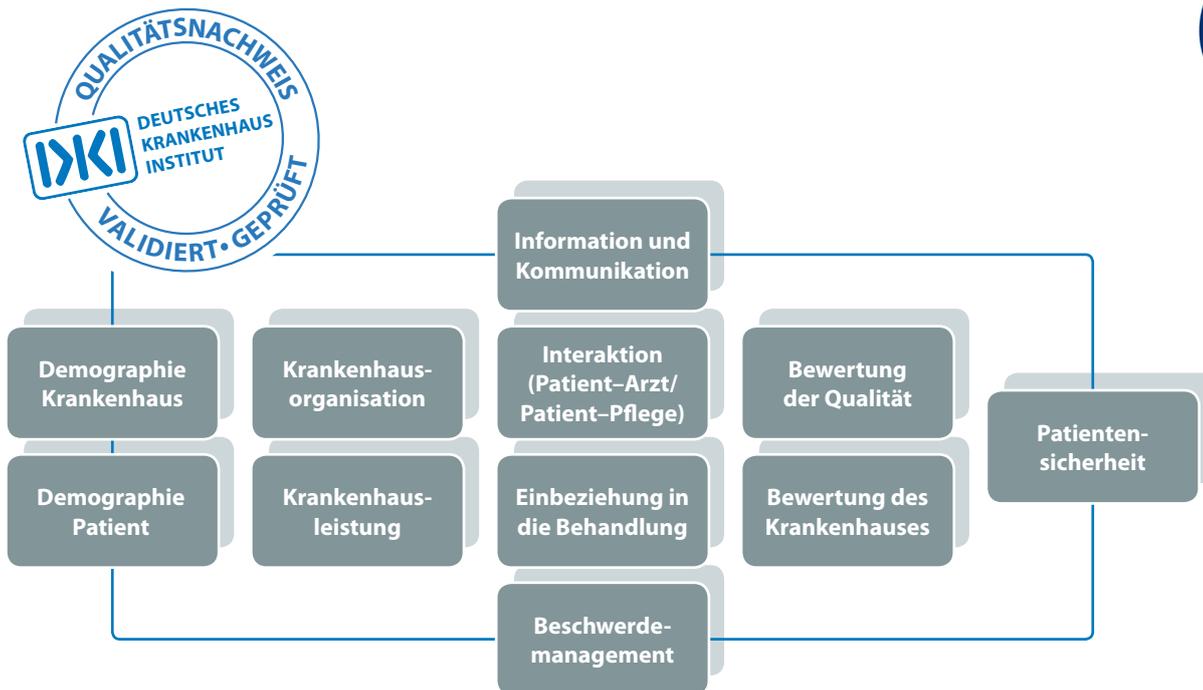
Über Terminals können in der Ambulanz oder Cafeteria erste Eindrücke und Meinungen gesammelt werden.

### Basisdiagnostik

Im Krankenbett ermöglichen Tablets das Bewerten verschiedener Aspekte; auch die Einsicht in Vergleichsdaten exklusive des Entlassungsmanagements ist hier möglich.

### Tiefendiagnostik

Richtig in die Tiefe geht die Online-Befragung am PC oder Laptop zu Hause – mit genügend Zeit für die Befragten ihre Gedanken klar auszudrücken.



## Individualität und Benchmarking:

validierte Module, exakt auf Ihr Haus zugeschnitten.

Unsere Fragebögen bestehen aus verschiedenen Bausteinen – das Spektrum reicht von der Krankenhausorganisation über die Interaktionsqualität zwischen Arzt oder Pflegekraft und Patienten bis zu Beschwerdemanagement und Patientensicherheit. Die einzelnen Module spiegeln die wesentlichen Phasen des Krankenhausaufenthalts wider, um Ihnen auf dieser Basis ein solides Benchmarking zu ermöglichen. Damit wirklich das Richtige gemessen wird, sind die Fragebögen wissenschaftlich validiert.

**Das bedeutet auch: Sie sind beim Ableiten von Maßnahmen auf der sicheren Seite.**

Wir wissen natürlich auch: Kein Krankenhaus ist eins zu eins wie das andere. Auch die Informationsbedürfnisse weichen voneinander ab. Deshalb legen wir neben aller Standardisierung großen Wert auf individuelle Lösungen. Das heißt für Sie: Sie können jederzeit – auch während der laufenden Befragung – zusätzliche Bausteine oder eigene Fragen ergänzen.

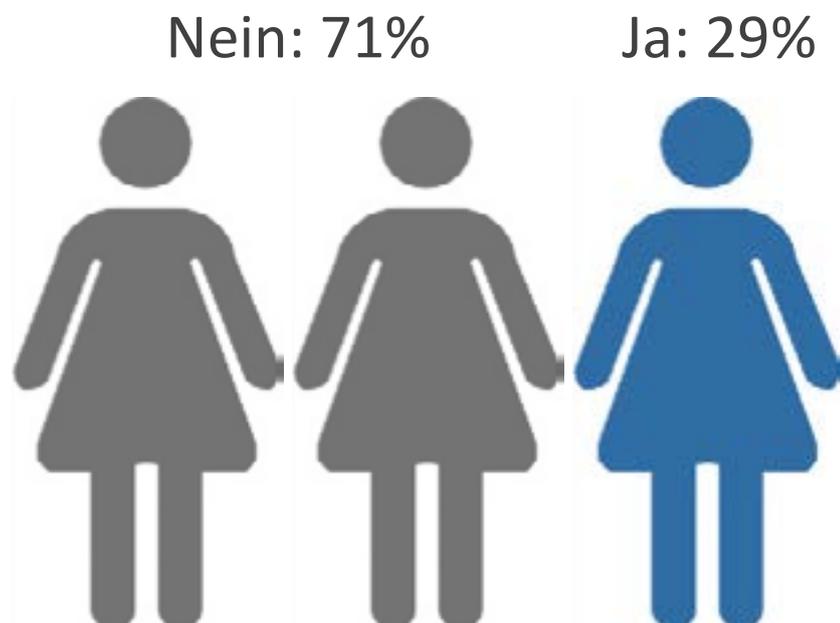


## Transparenz und zeitnahe Ergebnisse: mit einem Klick auf dem aktuellen Stand.

Online-Befragungen – egal, ob über Terminal, Tablet oder den PC zu Hause – haben den großen Vorteil, dass die Ergebnisse bereits ab der ersten Teilnahme zur Verfügung stehen: einfach einloggen und alle Antworten werden Ihnen in Echtzeit angezeigt. Außerdem ist es möglich, die Ergebnisse haus- oder abteilungsbezogen zu filtern.

Doch auch langfristig profitieren Sie von den gewonnenen Einsichten: Mithilfe eines regelmäßig erstellten Reports werden Trends sichtbar und Zusammenhänge zwischen verschiedenen Bereichen deutlich. Nur ein Beispiel: Sie erkennen auf einen Blick, welchen Einfluss das Hygieneverhalten ihres Personals auf das Image des Hauses hat.

Haben Ihnen im Krankenhaus wichtige Informationen gefehlt?  
(z. B. Befragung bei Brustkrebspatientinnen)





## Handlungsoptionen und Marketing:

Vom Irgendwie zur Strategie.

Eine kontinuierlich hohe Behandlungs- und Interaktionsqualität sicherstellen: Dieses Ziel haben viele Krankenhäuser. Doch nicht immer gelingt dieser Prozess. Mit der DKI-Befragung sind Sie auf der Erfolgsspur. Denn egal, ob tagesaktuell oder über regelmäßiges Reporting: Sie wissen nicht nur, worin sich Ihr Haus im Vergleich zu anderen besonders auszeichnet. Sondern auch, wo gerade Handlungsbedarf besteht. So können Sie direkt gegensteuern und sehen die Wirkung der Änderungen. Direkter geht das Umsetzen von Feedback nicht!

**Nutzen Sie diesen Mehrwert für Ihre Kommunikation,  
um auf Ihr Krankenhaus aufmerksam zu machen!**



*Wussten Sie, dass rund 50 % der Eltern das Krankenhaus zur Behandlung ihrer Kinder aufgrund einer Empfehlung des Kinderarztes oder wegen bereits guter Erfahrungen wählen?*



## Vertrauter Partner:

Wir machen uns stark für Ihre Patienten!



Seit mehr als 60 Jahren vertrauen Krankenhäuser und andere Gesundheitseinrichtungen auf uns und unsere Leistungen. Wir schaffen Verbindungen innerhalb des Krankenhaus- und Gesundheitswesens, greifen gesundheitspolitische Entwicklungen auf, geben Impulse und sorgen für einen effektiven Wissensaustausch. So holen wir aus der Stärke und dem Zusammenspiel aller Akteure das entscheidende Mehr heraus:

**Benötigen Sie Hilfe bei der Ergebnisinterpretation?**

**Unsere Experten helfen Ihnen!**

**Brauchen Sie Unterstützung bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen? Wir begleiten Sie gerne!**

**Suchen Sie jemanden, der Ihre Mitarbeiter schult?**

**Zählen Sie auf unseren Bereich Qualifikation!**

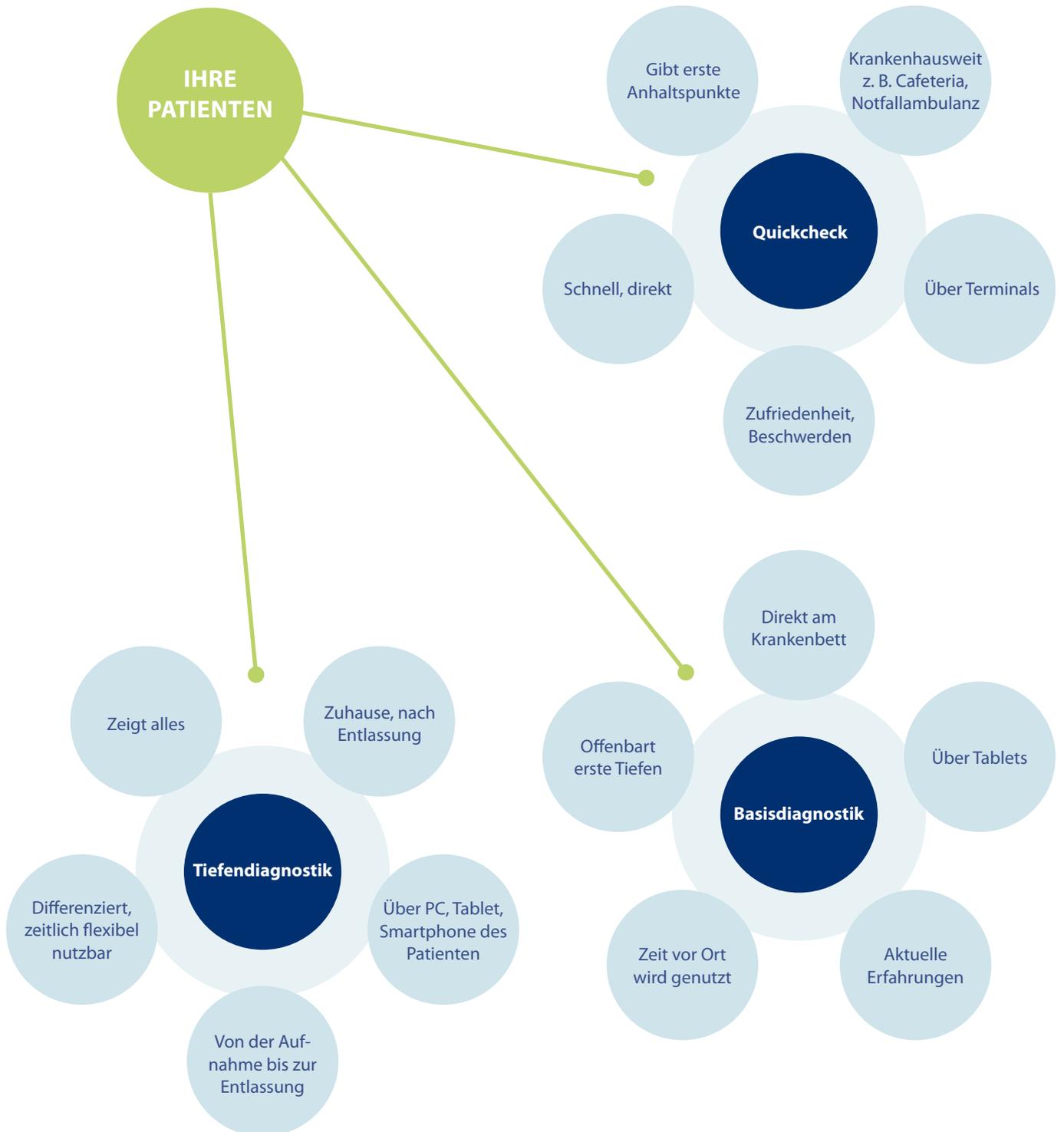


Eine Online-Befragung ist auch immer nur so gut wie die Hardware, über die sie durchgeführt wird: Mit der SayWay GmbH bieten wir Ihnen das perfekte Hardware-System für Ihre Umfragen. Sprechen Sie uns an!



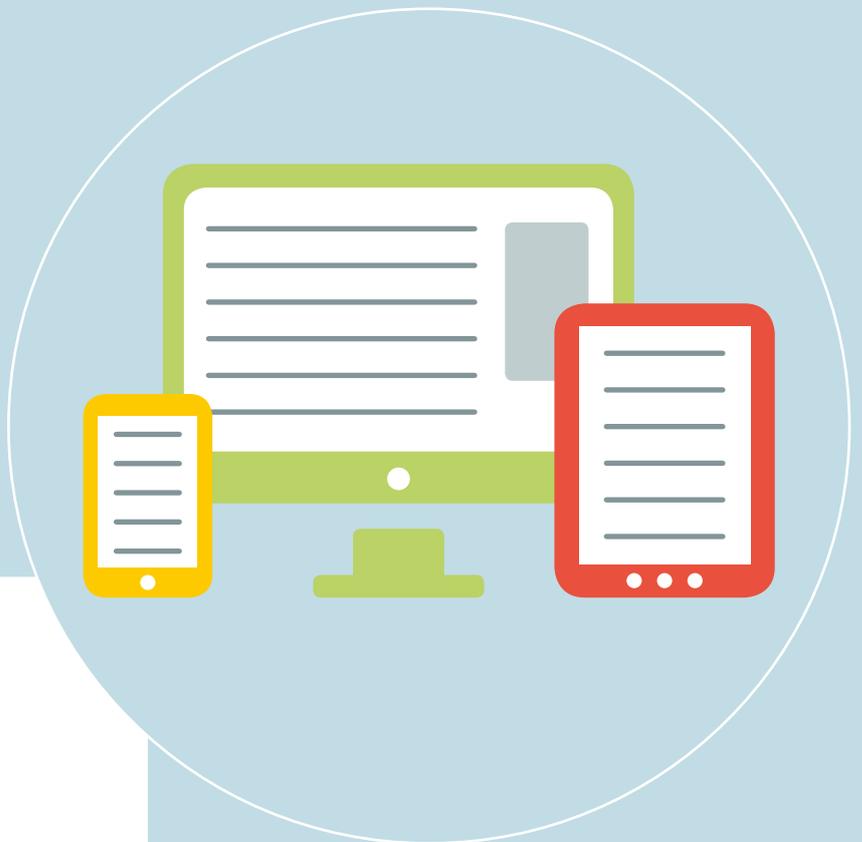
## DKI-Befragung.

Denn Qualität kennt keine Kompromisse.





DEUTSCHES  
KRANKENHAUS  
INSTITUT



## Sprechen Sie uns an:

Deutsches Krankenhausinstitut e. V.  
Dr. Sabine Löffert und Dr. Petra Steffen  
Hansaallee 201  
40549 Düsseldorf  
Tel. 0211 47051-55/56  
Fax 0211 47051-67  
E-Mail [forschung@dki.de](mailto:forschung@dki.de)  
Web [www.dki.de](http://www.dki.de)