

Ausschreibung zur Klienten-Sammelbefragung für Spitex-Betriebe im April 2020



„Wie nehmen die Klienten unsere Spitex-Dienstleistungen wirklich wahr?“ - Haben Sie sich diese Frage als Spitex-Verantwortliche auch schon gestellt?

Mit unserer schriftlichen Klientenbefragung bieten wir interessierten Spitex-Betrieben eine vertiefte Einsicht in die Wahrnehmung und das Denken der Klienten an. Die Befragungsergebnisse helfen den Betrieben, die Bedürfnisse und Eindrücke der Klienten besser einzuordnen und die Zusammenarbeit erfolgreicher zu gestalten.

Im **April 2020** bieten wir interessierten Spitex-Betrieben die Möglichkeit, mit einer attraktiven Sammelbefragung die Klienten durch QUALIS befragen zu lassen. Die Teilnahme an der **Sammelbefragung** garantiert den Betrieben **vorteilhafte Konditionen**, welche eine Befragung auch für kleinere Betriebe erschwinglich macht (Kosten siehe Abschnitt 8).

Im Folgenden erläutern wir die Durchführung, Konditionen und Teilnahmemöglichkeiten.

1. Welchen Nutzen hat eine Klientenbefragung für Sie?

Fragen Sie die Klienten nach ihrer Meinung und gewinnen Sie so eine umfassende Aussensicht Ihrer „Kunden“. Diese Informationen unterstützen Sie bei der **Qualitätssicherung** und zeigen, wo **Ihre Stärken und Verbesserungspotenziale** aus Klientensicht liegen. Die Ergebnisse bilden eine aussagekräftige Basis für eine mögliche Weiterentwicklung Ihres Spitex-Betriebs.

2. Was sind die wichtigsten Vorteile für Sie?

- Als führendes Unternehmen in Sozialforschung und Qualitätsmessung im Gesundheitswesen garantieren wir **Professionalität** in der Befragungsmethodik, Durchführung und Auswertung.
- Die Daten werden bereichsübergreifend einheitlich, standardisiert und systematisch pro Betrieb erhoben. Die Vergleichbarkeit intern und extern sowie der Langzeitvergleich ist damit gewährleistet.
- Durch die **Anonymität** der Befragung und die Durchführung durch die externe und unabhängige Firma QUALIS evaluation GmbH werden bestmögliche Bedingungen geschaffen, damit die Klientinnen und Klienten möglichst offen ihre Meinungen und Bewertungen abgeben können.
- Wir bieten Ihnen einen **modernen und benutzerfreundlichen Fragebogen** an, welcher im 2018/2019 in einem Pilotprojekt erfolgreich getestet wurde.
- Der Fragebogen basiert auf den dienstleistungsübergreifenden **SERVQUAL-Qualitätskriterien**.
- Mit der **Sammelbefragung** profitieren die Betriebe von **stark reduzierten Kosten** gegenüber einer Einzelmessung.
- Jeder Betrieb erhält einen individuellen Auswertungsbericht mit einem **anonymisierten Vergleich mit anderen Spitex-Betrieben**. So können **Stärken und Potenziale** pro Betrieb klar aufgezeigt werden.
- Die Auswertung ist **einfach und verständlich** aufgebaut.
- Das **QUALIS-Zertifikat** und **Deklarationslabel** bestätigt die unabhängige Durchführung der Messung und den professionellen Vergleich mit anderen Betrieben.

3. Wie läuft eine Klienten-Sammelbefragung mit QUALIS ab?

Im April 2020 bieten wir eine Sammelbefragung für Deutschschweizer Spitex-Betriebe an. Das bedeutet, dass alle teilnehmenden Betriebe im gleichen Zeitraum den identischen Standardfragebogen einsetzen. Sie verschicken den Fragebogen an Ihre Klienten, welche den ausgefüllten Fragebogen mit einem beigelegten pauschalfrankierten Rückantwortcouvert direkt an QUALIS zurücksenden können. Individuelle Zusatzfragen im Fragebogen sind gegen Mehrpreis möglich. Die Teilnahme an der **Sammelbefragung** garantiert Ihnen **vorteilhafte Konditionen**. (Kosten siehe Abschnitt 10).

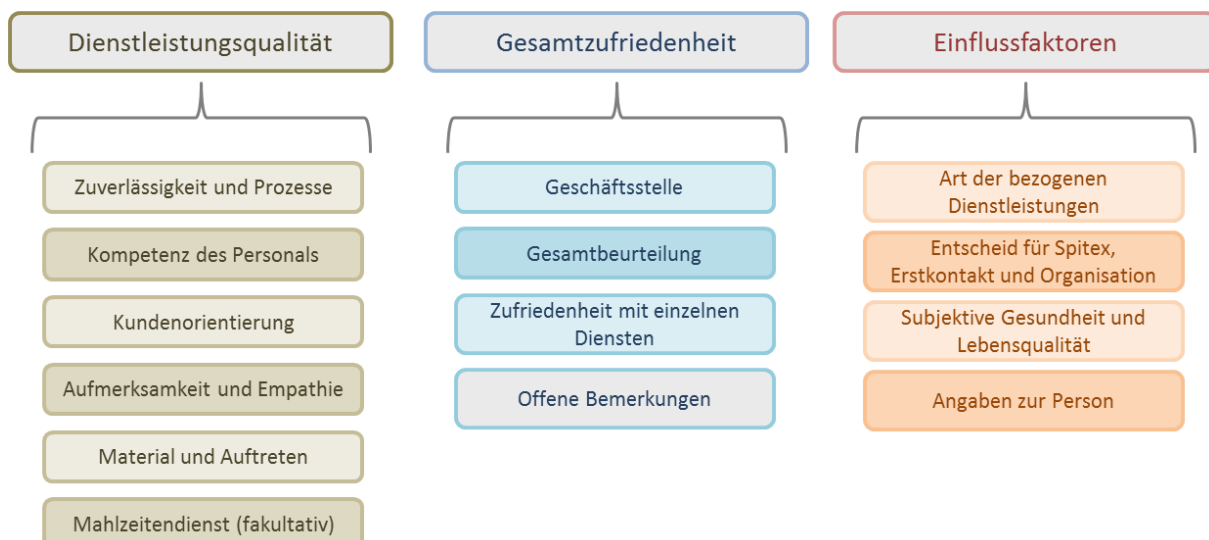
4. Wie sehen die konkreten Schritte von der Anmeldung bis zum Erhalt des Auswertungsberichts aus?

- Für die definitive Anmeldung gelangen Sie via Link (siehe Abschnitt 11) zum Anmeldeformular.
- Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie Einsicht in den Fragebogen sowie einen Zeitplan mit einer Beschreibung des Ablaufs (inkl. Definition der Klientenstichprobe). Der Name Ihrer Spitex wird im Fragebogentitel übernommen.
- Sie erhalten von uns eine Textvorlage für den Erstversand der Fragebögen sowie für ein Dankes-/Erinnerungsschreiben an die Klienten.
- Nachdem Sie uns die benötigte Anzahl Fragebögen mitgeteilt haben, drucken wir diese für Sie und lassen Ihnen diese mit der gleichen Anzahl Rückantwortcouverts zukommen.
- Im **vorgegebenen Zeitfenster** senden Sie den Klienten den Fragebogen (inkl. Rückantwortcouvert) zu. Etwa zwei Wochen später versenden Sie an alle Klienten das allgemeine Dankes- und Erinnerungs-Schreiben.
- Die Klienten können **bis zum vorgegebenen Stichdatum** den Fragebogen zurücksenden.
- Nach Abschluss der Befragung melden wir Ihnen den Rücklauf und informieren Sie über mögliche Zusatzauswertungen (z.B. für Standorte).
- Etwa zwei Monate nach der Befragung erhalten alle Betriebe ihren individuellen Auswertungsbericht **elektronisch**.

5. Der Aufbau des Fragebogens

Spitex-Betriebe verfügen über ein breites Dienstleistungsangebot wie Hauswirtschaft, Pflege, Betreuung, Beratung oder Mahlzeitendienste und haben unterschiedliche Spezialisierungen wie Palliative Care, Onkologie, Kinder und Familie. Um diesen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden und trotzdem vergleichbare Daten sammeln zu können, ist unsere neue Spitex-Klientenbefragung nach den **dienstleistungsübergreifenden SERVQUAL-Qualitätskriterien** aufgebaut (adaptiert von Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Jede Dienstleistung wird differenziert nach den fünf zentralen Qualitätskriterien (Erscheinungsbild, Zuverlässigkeit, Kundenorientierung, Kompetenz und Empathie) beurteilt. Der Fragebogen ist deshalb für alle Klientinnen und Klienten gleich und kann unabhängig von den bezogenen Dienstleistungen vollständig ausgefüllt werden. Dies erhöht die Benutzerfreundlichkeit und führt zu vollständigeren Datensätzen.

Der Fragebogen wurde in einem Pilotprojekt im 2018/2019 erfolgreich getestet und besteht aus insgesamt 51 Fragen zur Dienstleistungsqualität (27 Fragen), Bereichs- und Gesamtzufriedenheit (13), Art und Organisation der bezogenen Spitex-Dienstleistungen (6), Fragen zur Person (4) und einer offenen Feedbackfrage (vgl. Abbildung unten).



Der standardisierte Fragebogen ist Voraussetzung für den externen Benchmark sowie einen allfällig späteren Jahresvergleich. Anhand der Fragen zur **Art der bezogenen Dienstleistungen** kann aufgezeigt werden, wie sich die Dienstleistungsqualität intern zwischen den Bereichen Hauswirtschaft, Pflege und anderen Betreuungsdiensten unterscheidet. Die **personenbezogenen Fragen** zur subjektiven Gesundheit und Lebensqualität sowie zum Alter und Geschlecht dienen der Stichprobenbeschreibung. Es sind wichtige Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit und dienen im externen Benchmark als Interpretationshilfe.

Am Ende des Fragebogens lädt eine offene Frage die Klienten ein, in ihren eigenen Worten mitzuteilen, was ihnen besonders gut gefällt oder was sie gerne ändern würden.

6. Welche Klientinnen und Klienten werden befragt?

Es werden alle Klientinnen und Klienten angeschrieben, die in den **drei Wochen vor dem Versandtermin** durch den Spitex-Betrieb betreut wurden und zwar unabhängig davon, ob die Betreuung am Versandtermin bereits abgeschlossen ist oder noch weiter läuft. Voraussetzung ist, dass die KlientInnen **mindestens zwei Spitex-Besuche** erhalten haben (vgl. Abbildung 2).

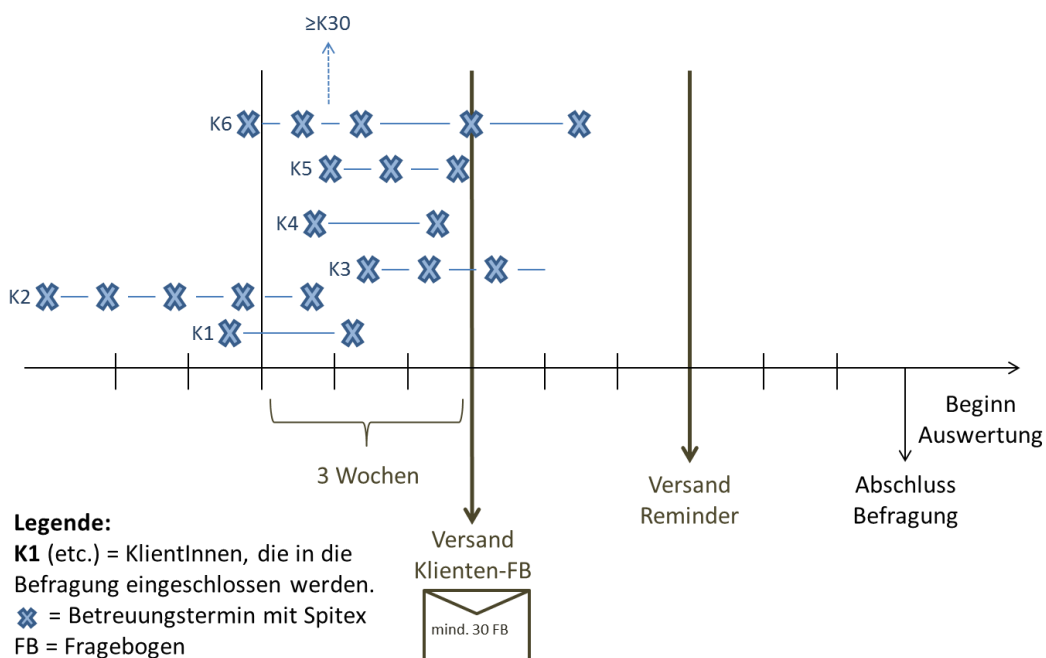


Abbildung 2: Übersicht Einschlusskriterien und Ablauf der Spitex-Klientenbefragung

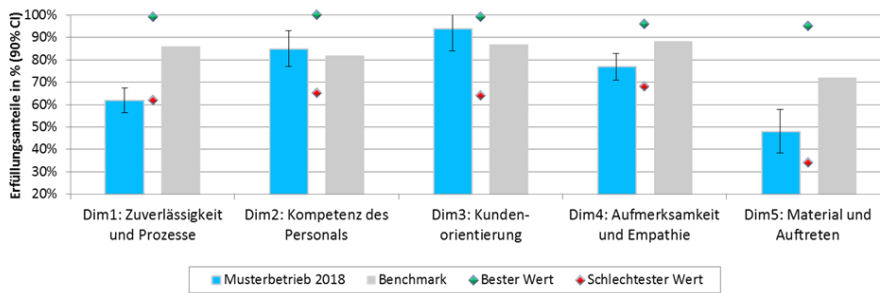
7. Wie wird die Anonymität gewährleistet?

Die Befragung wird in anonymisierter Form durchgeführt. Die Fragebogen enthalten keine Angaben zum Namen oder Wohnort der Person. Die Antworten der Fragebogen werden gemäss Datenschutz vertraulich behandelt und verwaltet. Handschriftliche Notizen auf die offene Bemerkungsfrage werden abgetippt. Allfällige Personennamen werden anonymisiert.

Damit die Befragungsergebnisse zwischen den Betrieben vergleichbar sind, muss die Befragung unbedingt standardisiert ablaufen.

8. Wie werden die Antworten ausgewertet und mit anderen Spitex-Betrieben verglichen?

Die Auswertung enthält Erklärungen, Grafiken und Tabellen. Ihren Resultaten werden die Ergebnisse der anderen Spitex-Betrieben anonym gegenüber gestellt (**externer Benchmark**). So erkennen Sie auf einen Blick, wie sich die Klientenzufriedenheit zwischen Ihrem Betrieb und den Vergleichsbetrieben unterscheidet und welche Kriterien der Dienstleistungsqualität in Ihrem Betrieb über- oder unterdurchschnittlich bewertet werden. Hier folgend sehen Sie eine Beispielgrafik für eine Auswertung nach den fünf Dimensionen der Dienstleistungskriterien (SERVQUAL).



Die blaue Säule zeigt die Ergebnisse Ihres Betriebs, die graue den Mittelwert aller Betriebe. Die beiden Punkte zeigen den besten resp. den tiefsten gemessenen Wert. Hohe Säulen bedeuten ein gutes Resultat.

Jeder Betrieb erhält nebst einer detaillierten Auswertung über alle Fragen auch eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse (**Executive Summary**). Dies erlaubt beispielsweise Führungspersonen, sich einen schnellen Überblick über die erzielten Leistungen zu verschaffen. Darin enthalten ist auch eine Auswertung besonders „sensibler“ Fragen, den **Zufriedenheitstreibern**. Hier lohnt es sich besonders hinzuschauen, da diese Bewertungen für den Gesamteindruck der Klienten besonders zentral sind

Im Standardangebot inbegriffen ist immer auch je eine Auswertung für zwei zentrale Kundengruppen:

- Klienten **mit** Körper-/Behandlungspflege
- Klienten **ohne** Körper-/Behandlungspflege (v.a. hauswirtschaftliche Leistungen)

Für diese beiden Untergruppen erhalten Sie eine komplette Auswertung über alle Fragen im externen Benchmark.

Für die externen und internen Vergleiche in den Auswertungen berechnen wir pro Frage einen Erfüllungsanteil. Dieser entspricht dem Anteil an KlientInnen, die eine Bewertungsaussage als „trifft zu“ oder „trifft voll und ganz zu“ eingeschätzt haben (vgl. Abbildung 3). Die Werte einzelner Fragen werden zu Dimensionen zusammengefasst.

Zuverlässigkeit und Prozesse	Trifft gar nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Nicht relevant
4. Die Spitex-Termine passten gut in meinen Alltag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 3: Beispiel-Frage, Antwortformat und Erfüllungsanteil

Erfüllungsanteil

Im Anhang des Auswertungsbericht können für alle Fragen die absoluten und relativen Werte (in %) zu allen Fragen eingesehen werden (in Tabellenform).

Bei Bedarf können die Ergebnisse auch nach einzelnen Standorten intern miteinander verglichen werden. Jeder Bereich erhält eine anonymisierte Auswertung im **internen Vergleich**. Solche Bereichsauswertungen sind gegen Mehrpreis möglich (vgl. Abschnitt 10).

9. Erhalte ich für die externe Durchführung eine Bestätigung?



Jeder Betrieb erhält für die erfolgreiche Durchführung der Befragung ein Deklarationslabel, welches auf der eigenen Website eingebunden werden kann. Mit dem Deklarationslabel bestätigen wir die professionelle und unabhängige Durchführung der Messung sowie den Vergleich mit anderen Betrieben.

10. Wie viel kostet die Teilnahme an einer Sammelbefragung im 2020?

Die Kosten für eine Teilnahme an einer Sammelbefragung setzen sich aus den Kosten für die Lizenz, Organisation und Auswertung sowie einem Betrag für die ausgefüllten Fragebögen zusammen. Die folgende Tabelle zeigt ein Preisbeispiel für einen Betrieb mit 50 ausgefüllten Fragebögen.

Klienten-Sammelbefragung 2020 <i>(Preisbeispiel für 50 Fragebogen)</i>	Kosten (Fr.)	
	individuelle Befragung*	Sammelbefragung**
Lizenz und Organisation	600	300
Standardauswertung (inkl. Executive Summary und externes Benchmarking)	2'100	1'050
Fragebogen: Organisation, Druck, Rückversand-Porto und Erfassung Kosten pro bestelltem Fragebogen: Fr. 6.50 (Preisbeispiel für 50 Fragebogen)	325	325
Detaillierte Abteilungsauswertung (über alle Bereiche und Fragen) inkl. internes Benchmarking: Kosten pro Abteilung/Standort Fr. 350	optional	optional
Total Kosten	3'025	1'675

* Die Standardkosten gelten bei einer individuellen Befragung (eigenes Befragungszeitfenster).

** Die Kosten gelten für die Teilnahme an der Sammelbefragung im April 2020 (d.h. Befragung im vorgegeben Zeitfenster mit komplettem Standard-Fragebogen). Alle Preise verstehen sich zzgl. 7.7% MwSt.

Wofür müsste ich zusätzlich zahlen?

Für interessierte Betriebe bieten wir auf Wunsch folgende Zusatzleistungen an, die wir separat verrechnen:

- Auswertung pro Standort (falls ein Betrieb mehrere Standorte besitzt): 350 Fr. pro Standort
- Individuelle Zusatzfragen (inkl. Auswertung): 150 Fr. pro Zusatzfrage
- Individuelle Präsentation der Ergebnisse (Kosten auf Anfrage)

11. Wie melde ich mich für eine Klienten-Sammelbefragung an?

Die nächste Sammelbefragung findet wie folgt statt:

- **April 2020 (Anmeldeschluss: 3.3.2020)**

Melden Sie sich für die Sammelbefragung über folgenden Link direkt an: [Anmeldung für Klienten-Sammelbefragung 2020](#). Sie erhalten umgehend eine Teilnahmebestätigung und Informationen zum weiteren Ablauf.

Falls Sie eine Klientenbefragung mit einem individuellen Messzeitraum durchführen möchten, können Sie sich via info@qualis-evaluation.ch bei uns melden.

12. Wer ist QUALIS?

QUALIS evaluation GmbH ist ein erfahrenes und unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen im Sozial- und Gesundheitswesen. Wir arbeiten nach anerkannten Methoden der Sozialforschung. Die standardisierten Messungen schaffen vergleichbare, objektive und praxisrelevante Ergebnisse. Möchten Sie mehr über unser Unternehmen und unsere Aktivitäten erfahren? Hier gelangen Sie auf unsere [Webseite](#).

13. Interessiert, aber noch Fragen?

Zögern Sie nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren.

Mail: info@qualis-evaluation.ch

Telefon: 044 455 64 50

Was ist neu am Klienten-Fragebogen von QUALIS evaluation

Spitex-Betriebe verfügen über ein breites Dienstleistungsangebot wie Hauswirtschaft, Pflege, Betreuung, Beratung oder Mahlzeitendienste und haben unterschiedliche Spezialisierungen wie Palliative Care, Onkologie, Kinder und Familie. Um diesen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden und trotzdem vergleichbare Daten sammeln zu können, ist die neue Spitex-Klientenbefragung nach den dienstleistungsübergreifenden SERVQUAL-Qualitätskriterien (adaptiert von Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) aufgebaut. Jede Dienstleistung wird differenziert nach den fünf zentralen Qualitätskriterien wie äusseres Erscheinungsbild, Zuverlässigkeit, Kundenorientierung, Kompetenz und Empathie beurteilt. Der Fragebogen ist für alle Klientinnen und Klienten gleich und wird unabhängig von den bezogenen Dienstleistungen vollständig ausgefüllt. Dies erhöht die Benutzerfreundlichkeit und führt zu vollständigeren Datensätzen.

Die Befragungsergebnisse werden von Vorteil in das interne Qualitätsmanagement eingebaut und im Rahmen eines ganzheitlichen Qualitätskreislaufs weitergenutzt.

Kontinuierliche Austrittsbefragung bei Klienten

QUALIS bietet interessierten Spitex-Betrieben auch eine kontinuierliche Austrittsbefragung bei Klienten an. Hierzu geben Sie beim letzten Kundenbesuch einen Kurz-Fragebogen ab. Halbjährlich erhalten Sie einen Auswertungsbericht. Der Kurz-Fragebogen basiert auf unserem Standard-Fragebogen. Unterlagen hierzu können via info@qualis-evaluation.ch jederzeit angefordert werden.

Mitarbeitendenbefragung für Spitex-Betriebe

QUALIS bietet interessierten Spitex-Betrieben auch eine Mitarbeitendenbefragung an. Unterlagen hierzu können via info@qualis-evaluation.ch jederzeit angefordert werden.