

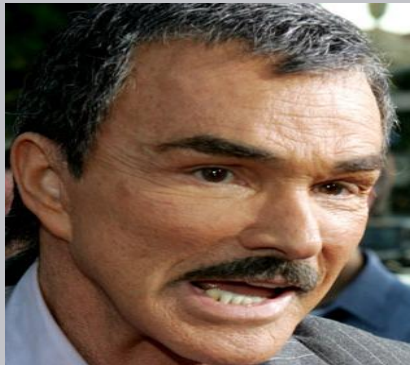
Zufriedenheit und Lebensqualität nach Ästhetisch-Plastisch- Chirurgischen Eingriffen – 15 Jahre Patientenbefragung



*EMCO-Privatklinik
Bad Dürrenberg/Salzburg
Barbara Iris Gruber
Walther Jungwirth*



Wieso Zufriedenheitsmessung?



Qualität rechtfertigt erst Ästhetische Chirurgie



Definition: Patientenzufriedenheit

Patientenzufriedenheit wird als Differenz der vom

Patienten **erwarteten Qualität** einer medizinischen

Versorgung und der von ihm **wahrgenommenen**

Qualität im Rahmen seiner Versorgung verstanden.



Theoretische Bezüge

- A priori **Erwartung** des Patienten
- Bilanz aus Ist- und Sollleistung führt zu **Zufriedenheit** oder **Unzufriedenheit**
- Patient sollte sich bewusst sein das er nicht nur Kunde ist, sondern auch **Co-Produzent** seiner medizinischen Leistung.



Kategorisierung der med. Versorgungsleistung

- **Strukturqualität** (Bereitstellung von ausreichendem Personal, Fortbildungen..)
- **Prozessqualität** (Qualität und Schnelligkeit einer Leistungserbringung)
- **Ergebnisindikation** (Misst die Qualität des Behandlungsergebnisses)
- **Sozialqualität** (Umgang der Mitarbeiter mit dem Patienten und Untereinander)



Teilaspekte

Patientenzufriedenheit ist ein Sammelbegriff für alle Leistungen, welche der Patient im Rahmen seines Krankenhausaufenthaltes wahrnimmt.

Klassischerweise drei Bereiche:

A) medizinische Leistung

B) pflegerische Leistung

C) "Hotel"leistung



Messung / Befragungsmöglichkeiten

- Inhouse-Befragung

- Hier ist Befragungstermin von großer Bedeutung (HALO-Effekt)
- Verzerrungsgefahr
- Interviewsituation
- unfreiwillig

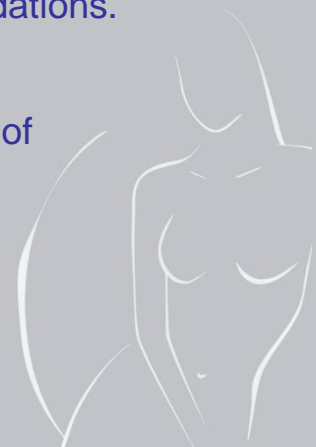
- Fragebogenerhebung

- 4 Wochen nach Entlassung
- wird freiwilliger wahrgenommen
- Anonym
- Ökonomischer
- Zeitlich schneller



Literatur

- Cosmetic Surgery and the Use of Antidepressant Medication.
Freedman B. M. MD; O`Hara E. L. RN, BSN; Linton D. L.; Schatteles, M. A. BS PRS
31% decrease in antidepressant use.
99% „improved“ their self esteem
- Quality-of-Life Outcomes after Cosmetic Surgery.
Rankin M, Rorah GL, Perry AW, Wey PD,: PRS 1999
Positiv psychological benefits by improving quality of life after 1 month, even more after 6 month
- The Science behind Quality-of-Life Measurement: A Primer for Plastic Surgeons
Cano, S. J. Ph.D.; Klassen, A. D. Phil.; Pusic, A. L. M.D.; PRS March 2009
- Measuring Outcomes in Plastic Surgery: Body Image and Quality of life in Abdominoplasty Patients
Bolton, M. A.; Pruzinsky, TH.; Cash, TH.; Persing, J. A.; PRS August 2003
- Resumption of Sexual Activity after Plastic Surgery : Current Practice and Recommendations.
Rankin, M.; Borah, G.; Alvarez, S.; PRS November 2007
- The Effects of Fellow Patients on the Emotional Well-Being and Satisfaction with Care of Postoperative Cosmetic Surgery Patients.
Kulik, J.; Ph.D.; Shelby, D.; Cooper R. N. M.D.; PRS November 2000



- Seit 1994 wird eine Qualitätssicherung mittels Patientenbefragung durchgeführt. Dafür wurde Dr. Jungwirth mit der Qualitätsmanagementnorm ISO 9002 zertifiziert .
- Fragebogenauswertung von 1999-2009



Fragebogen

Patienten - Zufriedenheit

Porto zahlt Empfänger

EMCO-Privatklinik
Abt. Plastische & Aesthetische Chirurgie
Prof. Martin Hell Strasse 7 - 9
5422 Bad Dürrenberg

oder Fax an:
06245-790-438

Liebe Patientin, lieber Patient!

Für Ihr Vertrauen, mich als Ihren Facharzt für Plastische Chirurgie gewählt zu haben, bedanke ich mich sehr herzlich. Ihre Zufriedenheit ist das oberste Ziel meiner Arbeit. Um diese zu messen und laufend zu verbessern, wende ich ein Qualitätsmanagement an. Dazu ersuche ich Sie um Mithilfe durch Beantwortung folgender Fragen?

bitte ankreuzen:

sehr gut gut befriedigend ausreichend ungenügend

1 2 3 4 5

Fühlen Sie sich menschlich betreut?

1 2 3 4 5

Wie beurteilen Sie die Vertrauensbasis?

Stimmt der Behandlungsverlauf und das Ergebnis mit den Informationen überein, die vorher gegeben wurden?

1 2 3 4 5

Wie beurteilen Sie unsere mündliche und schriftliche Operationsinformation?

1 2 3 4 5

Sind Sie mit dem Ergebnis der Behandlung zufrieden?

1 2 3 4 5

Wie beurteilen Sie unsere Anmeldung / Sekretariat?

1 2 3 4 5

Wie beurteilen Sie unsere Abrechnung / Preise?

1 2 3 4 5

Wie beurteilen Sie unsere Ordinationsräume?

1 2 3 4 5

Wie beurteilen Sie die EMCO-Privatklinik?

1 2 3 4 5

Würden Sie uns weiterempfehlen?

1 2 3 4 5

bitte zutreffendes ankreuzen:

Ich möchte gerne meine Fotos vor der Operation kostenlos zugesandt bekommen: ja
(in diesem Fall bitte um Bekanntgabe des Namens) nein

In welchen Bereichen können Sie sich Verbesserungen vorstellen:

Herzlichen Dank für Ihre

Ihr persönlicher Kommentar zu unserer Arbeit interessiert uns besonders:

Hilfe und alles Gute!

Wenn Sie möchten, geben Sie Ihren Namen



an: Datum: Dr. Walther Jungwirth

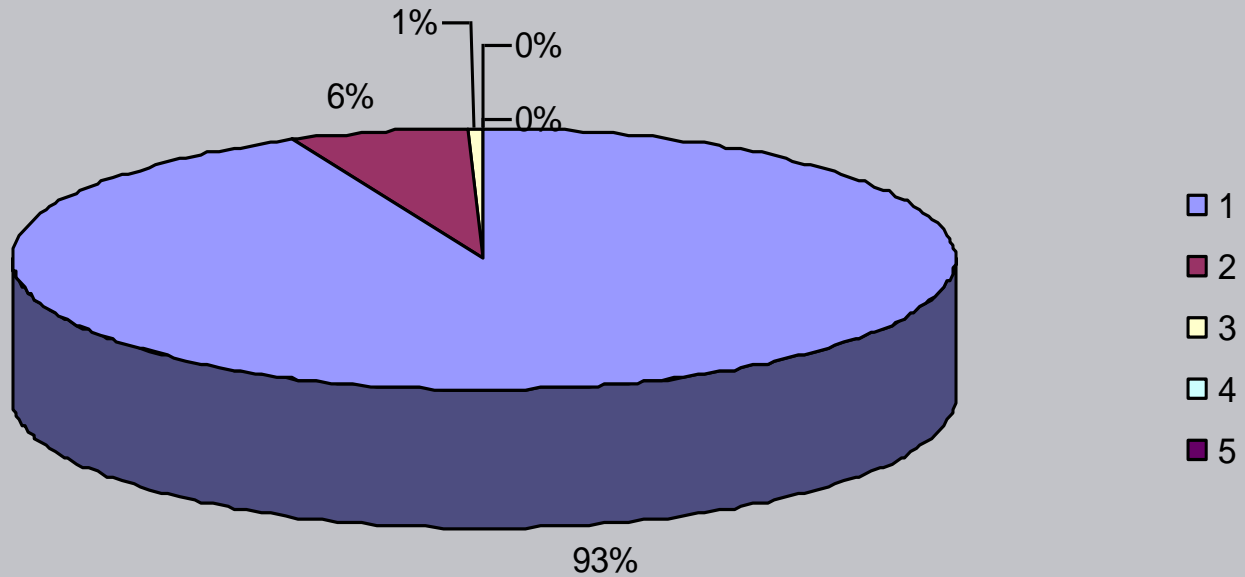


Fragebogenaussendung / Antworten

- Ästhetisch Plastische Operationen 1999-2009:
3979
- Fragebogenrückantworten 1999-2009:
515
- 13 % Response rate



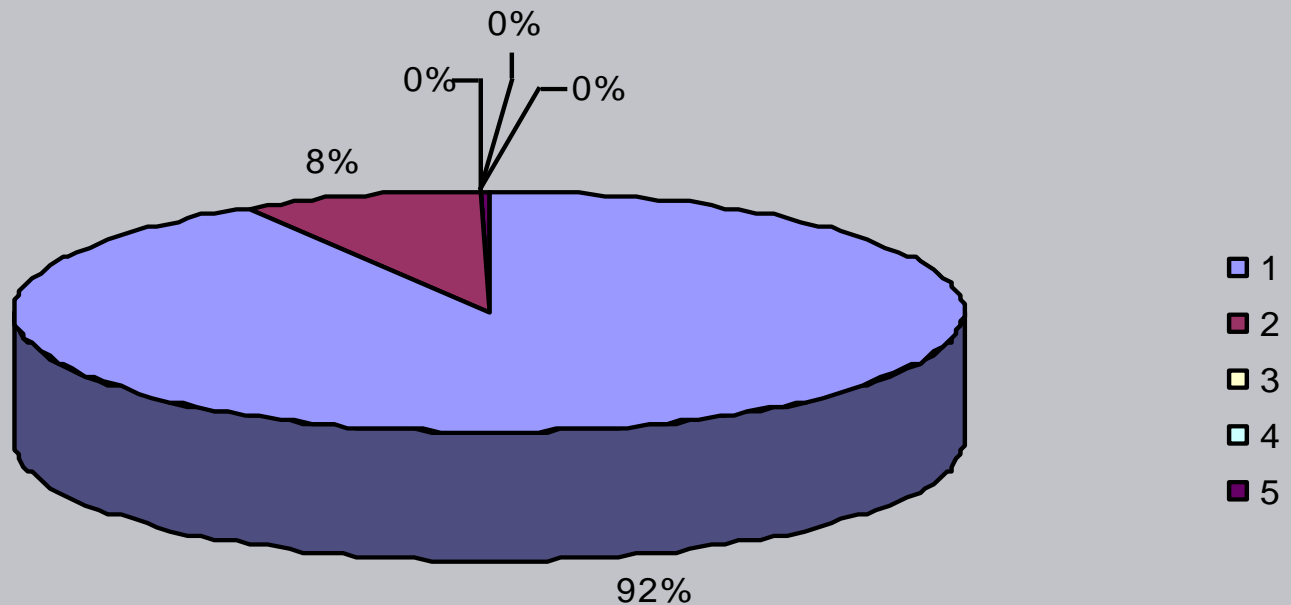
Frage 1: Fühlen Sie sich menschlich betreut? (Sozialqualität)



n = 515



Frage 2: Wie beurteilen Sie die Vertrauensbasis? (Sozialqualität)

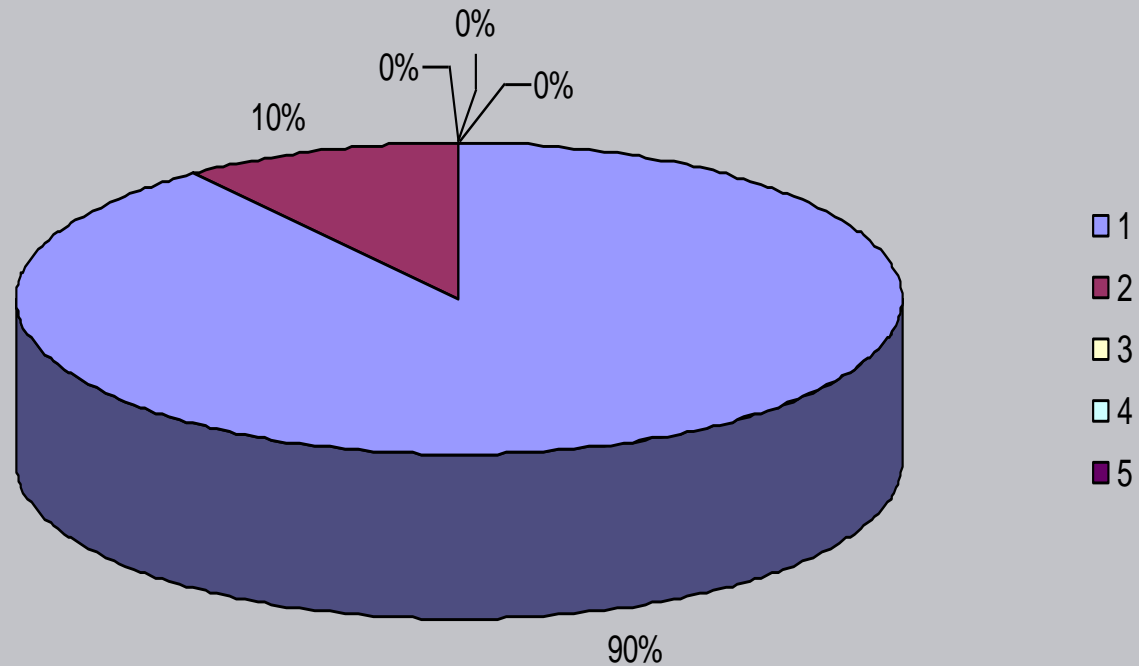


n = 515

92% Sehr großes Vertrauen



Frage 3: Stimmt der Behandlungsverlauf und das Ergebnis mit den Vorabinformationen überein? (Ergebnisindikation)

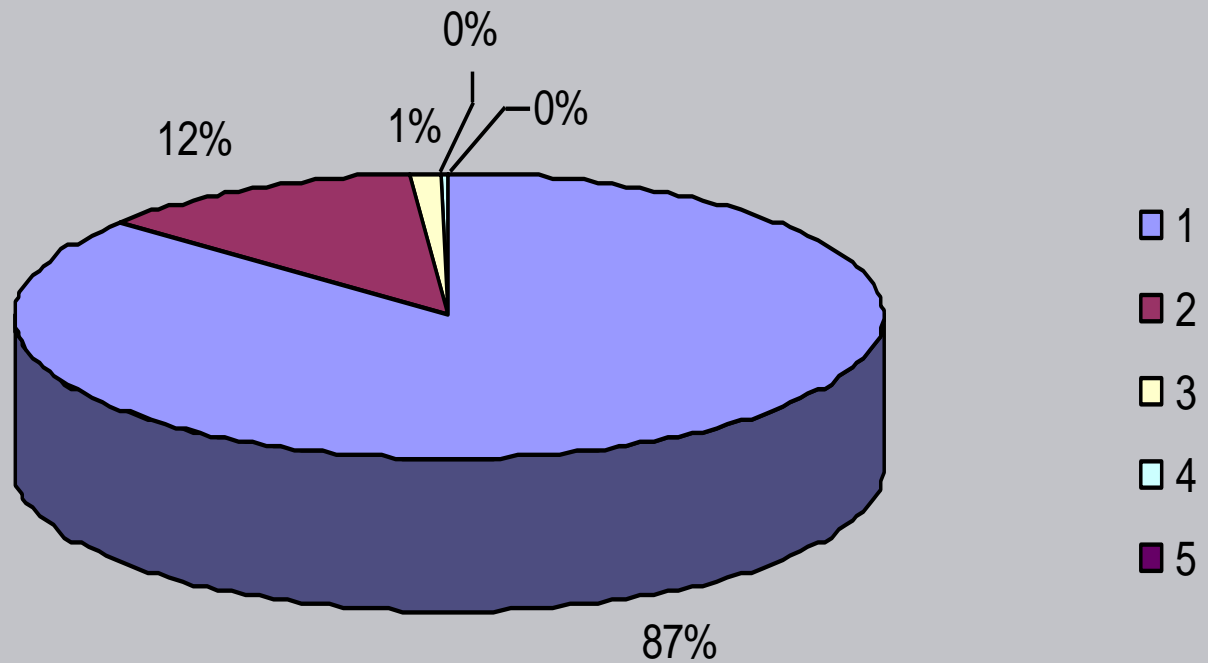


n = 515

100% Übereinstimmung



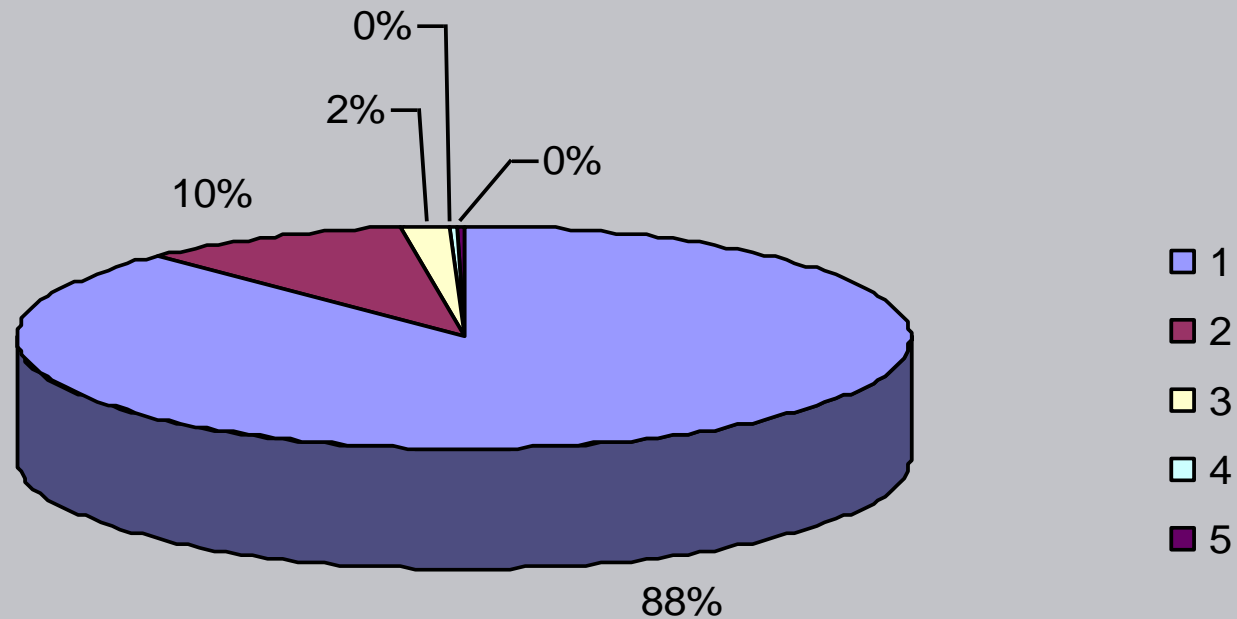
Frage 4: Wie beurteilen Sie unsere mündliche und schriftliche Operationsinformation? (Strukturqualität)



n = 515



Frage 5: Sind Sie mit dem Ergebnis der Behandlung zufrieden? (Ergebnisindikation)

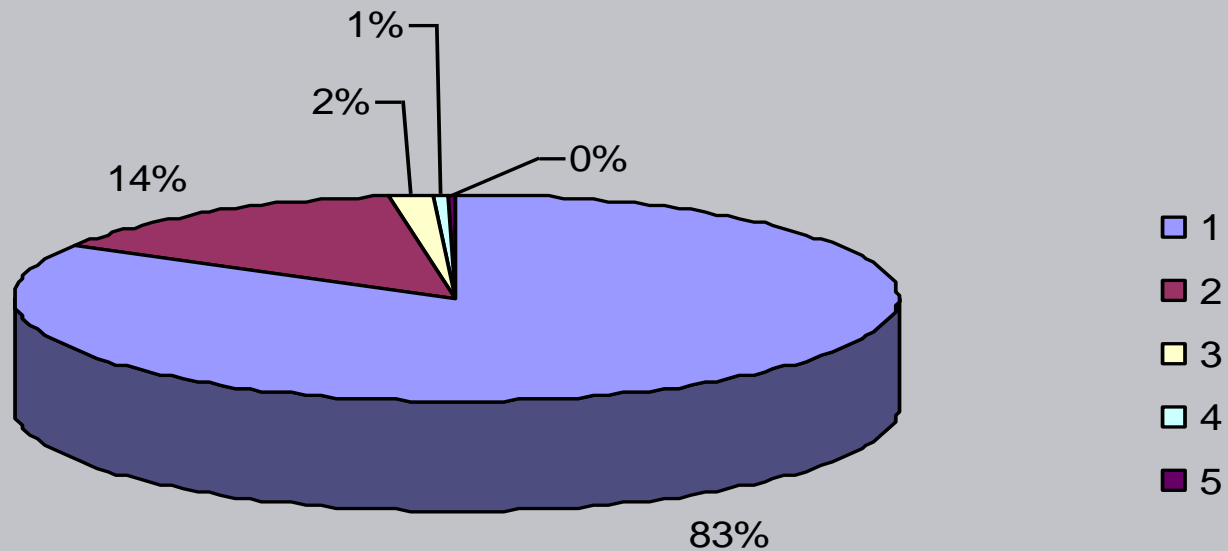


n = 515

98% Zufriedenheit (Note 1 und 2)



Frage 6: Wie beurteilen Sie unsere Anmeldung / Sekretariat? (Strukturqualität)

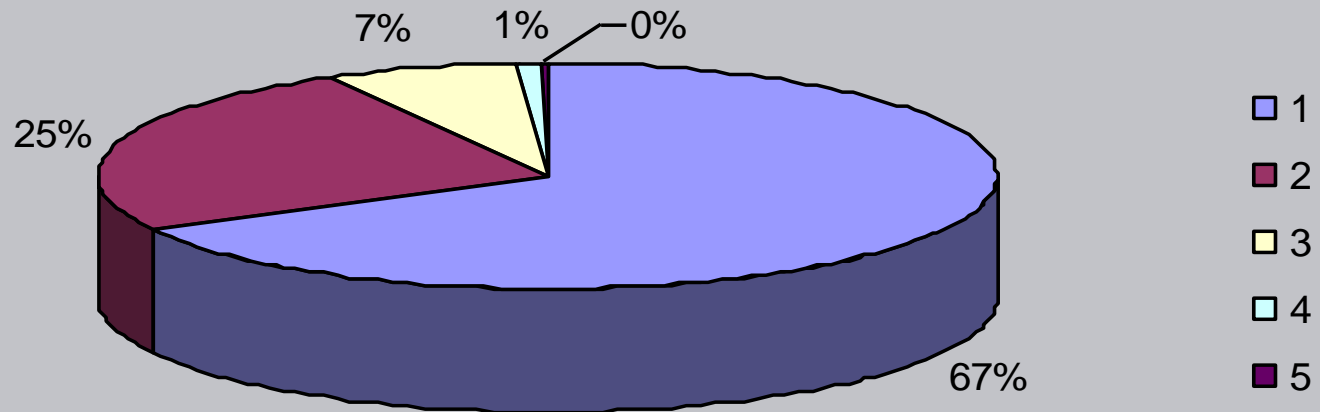


n = 515

2006-2007 schlechteres Ergebnis / Sekretärin danach
gewechselt

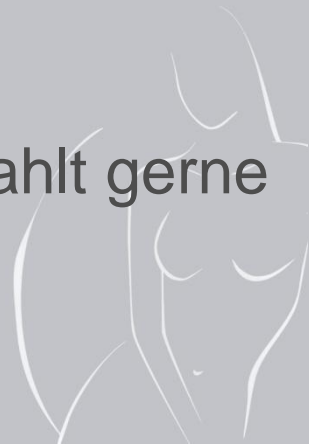


Frage 7: Wie beurteilen Sie unsere Abrechnung /Preise? (Prozessqualität)

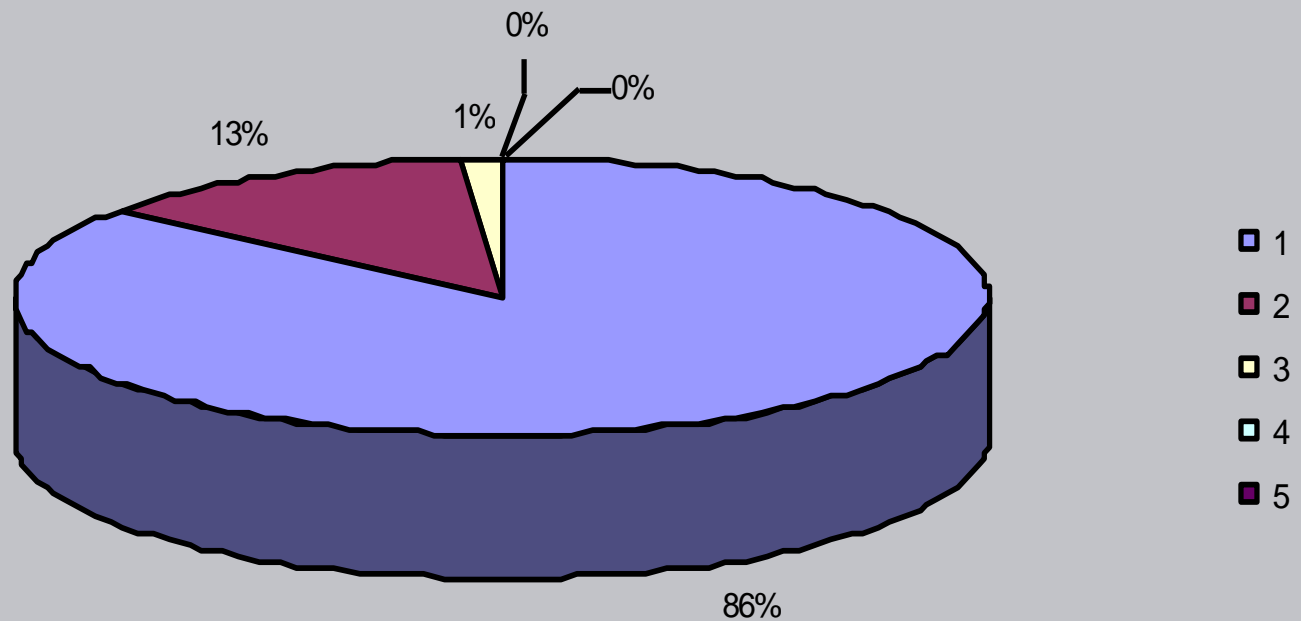


n = 515

8% unzufrieden, ehrliche Beantwortung, niemand zahlt gerne



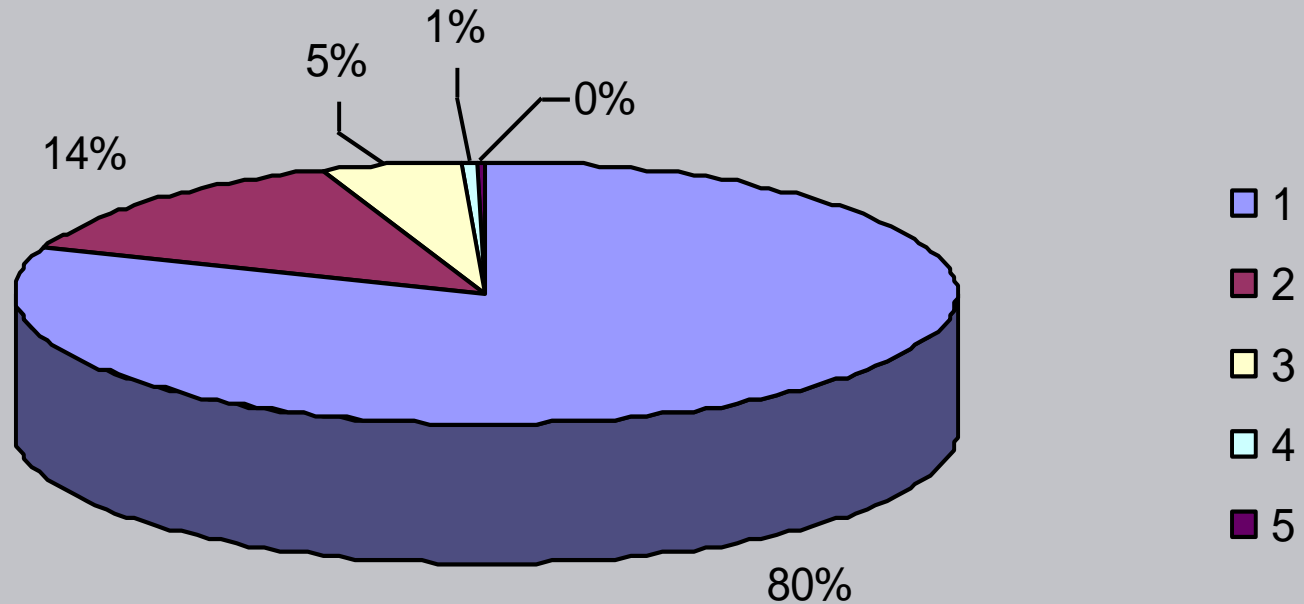
Frage 8: Wie beurteilen Sie unsere Ordinationsräume? (Strukturqualität)



n = 515



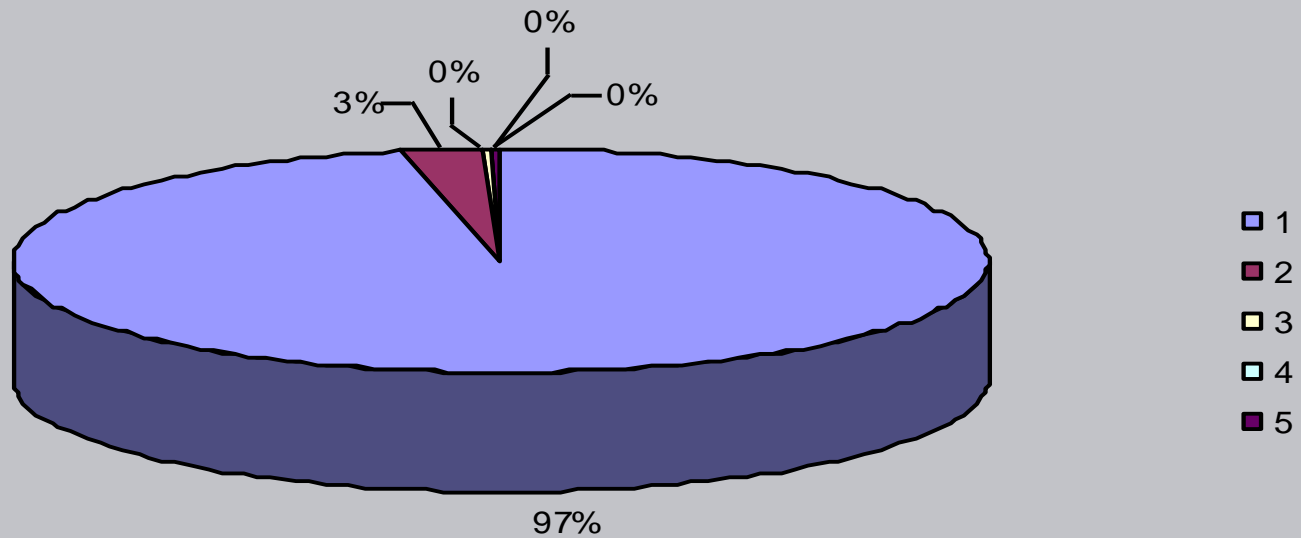
Frage 9: Wie beurteilen Sie die EMCO-Privatklinik? (Strukturqualität)



6% Befriedigend / Genügend
Patientenzimmer sind nicht mehr auf aktuellstem
Stand



Frage 10: Würden Sie uns weiterempfehlen? (Prozessqualität)



n = 515

100% würden uns weiterempfehlen

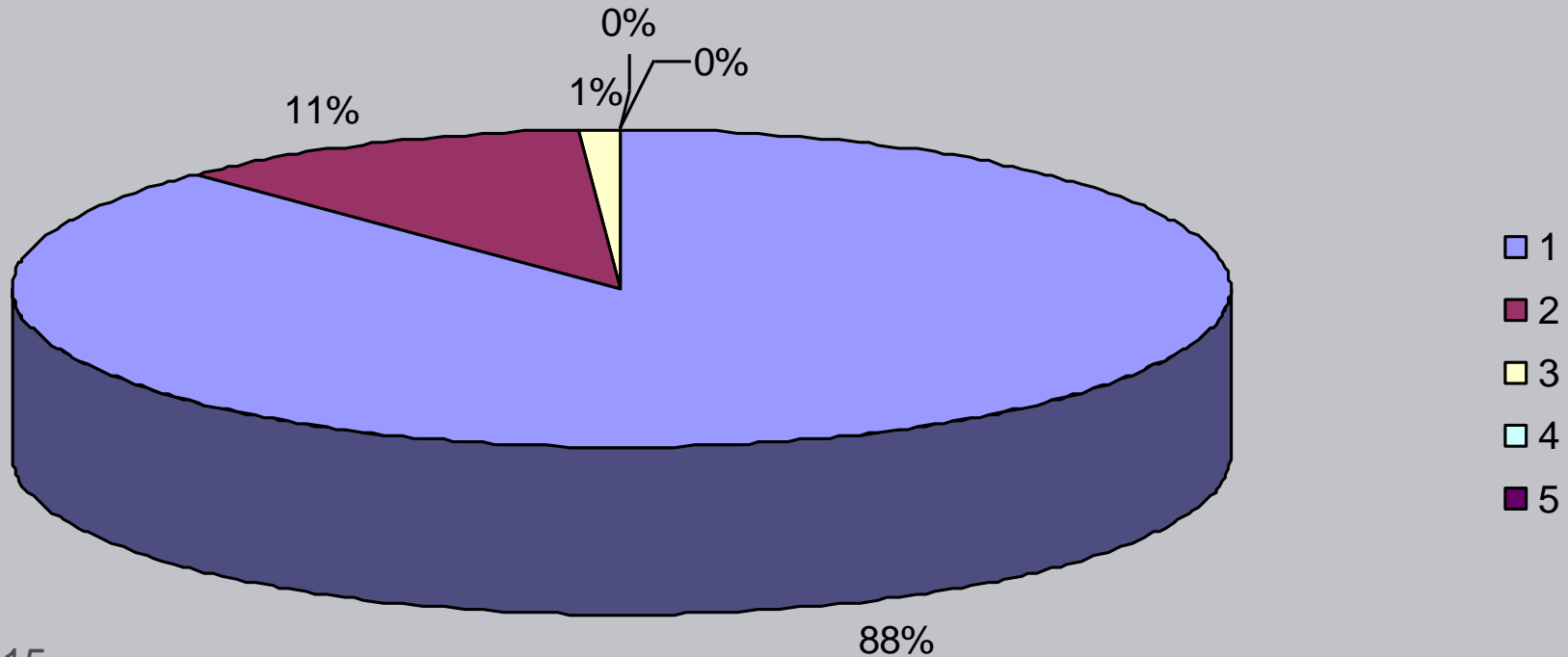


Spezielle Auswertung: Facelift

- 2003-2009: **375** Facelift Patienten
- Antworten: **81**
- 22% Response rate
- Ergebnisqualität: Sind Sie mit dem Ergebnis der Behandlung zufrieden?



Facelift



n = 515

99% Zufriedenheit (Note 1 und 2)

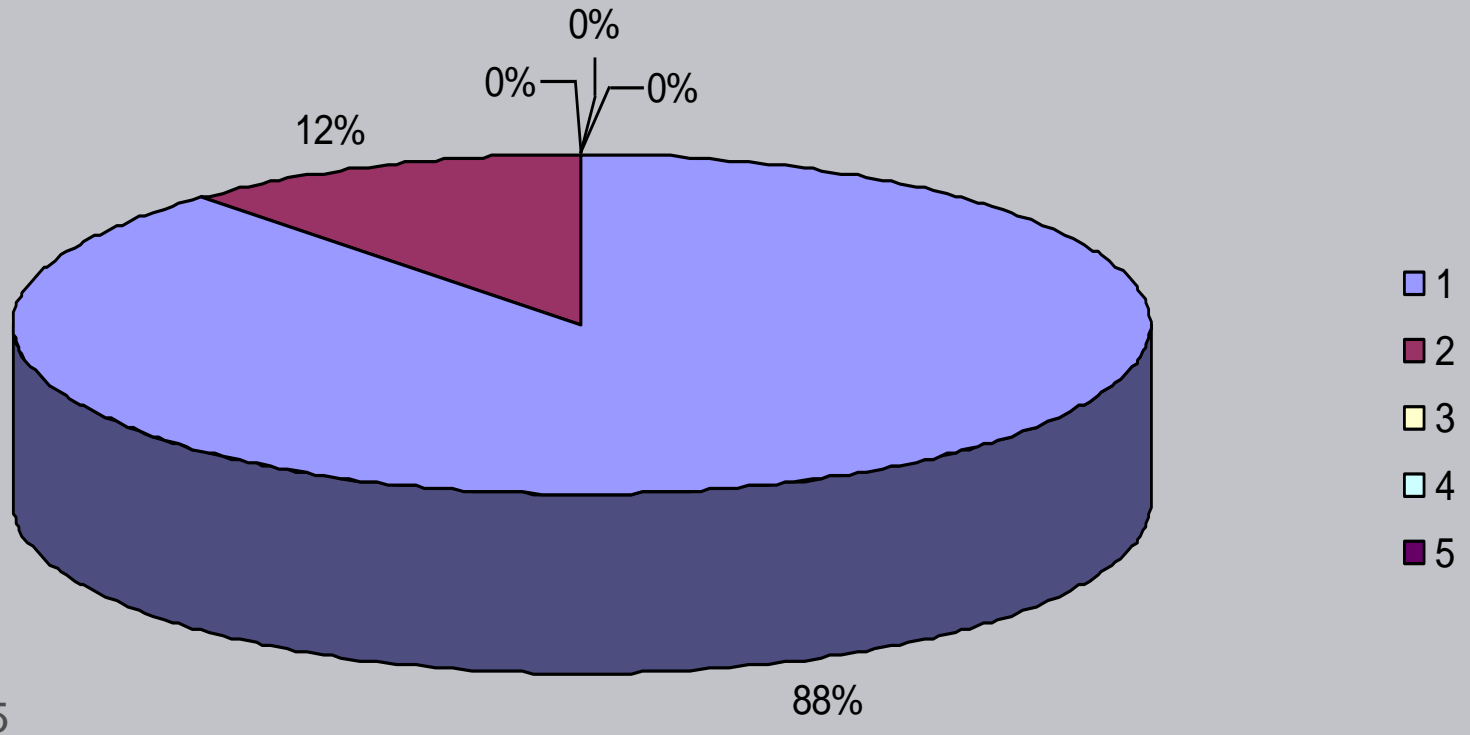


Spezielle Auswertung: Mammaaugmentation

- 2003-2009: **323**
Mammaaugmentationen
- Antworten: **82**
- 25% Response rate
- Ergebnisqualität: Sind Sie mit dem Ergebnis der Behandlung zufrieden?



Mammaaugmentation



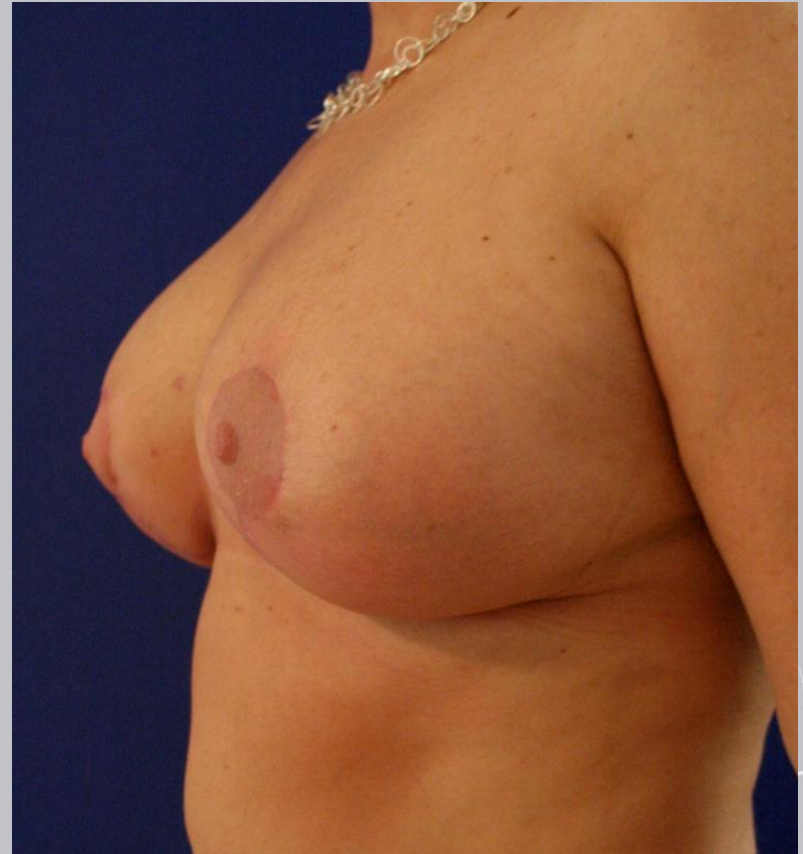
n = 515

100% Zufriedenheit (Note 1 und 2)

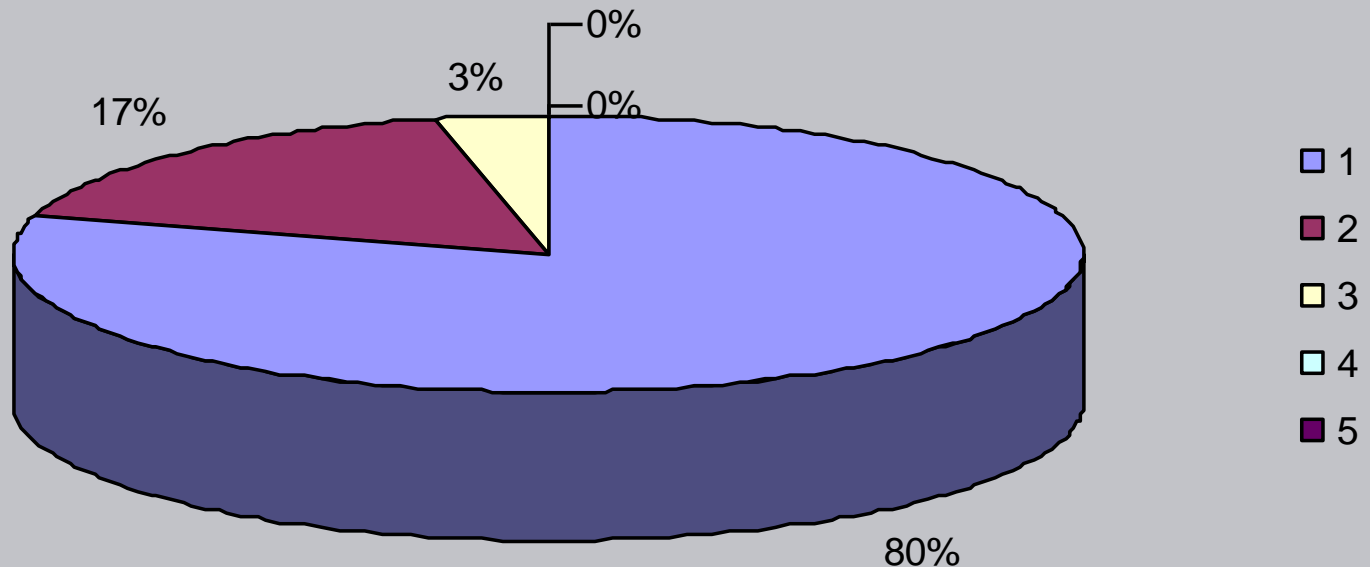


Spezielle Auswertung: Mammareduktion

- 2003-2009: **88**
Mammareduktionen
- Antworten: **27**
- 31 % Response rate
- Ergebnisqualität: Sind Sie mit dem Ergebnis der Behandlung zufrieden?



Mammareduktion



n = 515

80%

17% Note Gut, weil nur 4 Wochen postoperativ befragt wurde.
Relativ kurze Zeit für Narbenheilung / Narben stören



Zusammenfassung:

Qualitätssicherung ist entscheidend in der
Ästhetischen Chirurgie.

Patientenzufriedenheitsmessung hilft

Qualitätsansprüche auf höchstem Niveau zu
halten.



