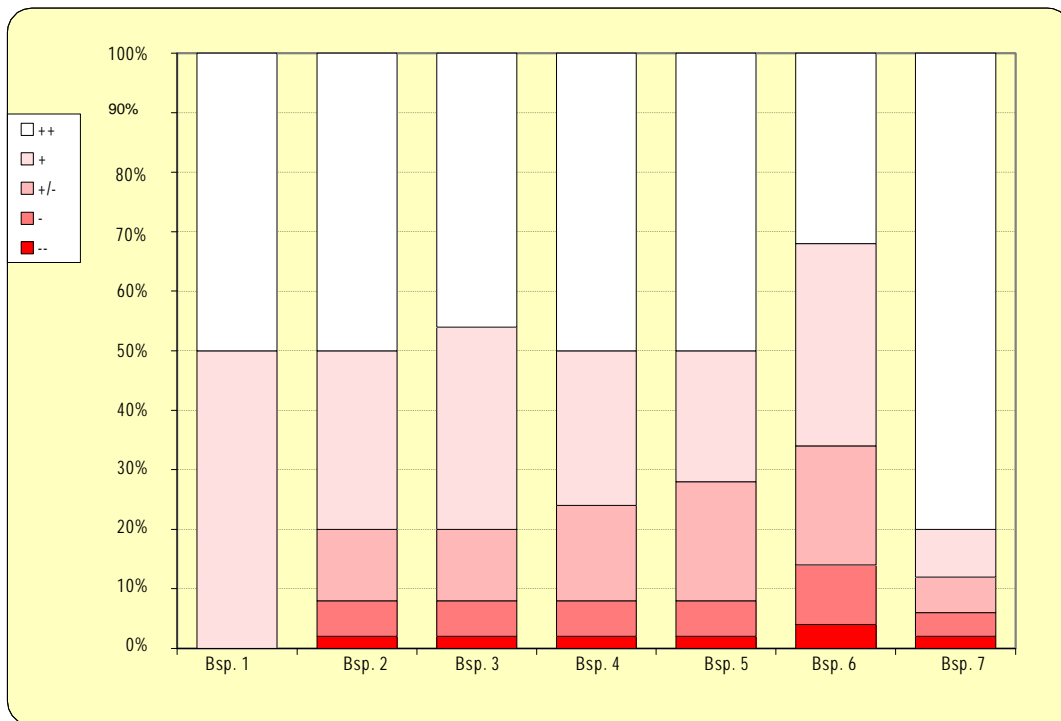


## ANTWORTVERTEILUNG UND UNZUFRIEDENHEITS-INDEX

### Beispiel zur Berechnung des Unzufriedenheits-Index

Der Hauptteil des Fragebogens besteht aus **Rating-Fragen**. Bei diesen Fragen müssen die Patienten eine Bewertung ihrer Erfahrungen vornehmen. Dazu stehen den Patienten jeweils fünf Kästchen zwischen zwei Adjektiven zur Auswahl, welche die best- resp. schlechtestmögliche Einschätzung beschreiben.

In einem ersten Auswertungsschritt lässt sich ganz einfach die Anzahl der Antworten auszählen. Man erhält somit die Antwortverteilung zu jeder Frage. Die folgende Grafik zeigt dazu ein paar Beispiele. Die beste Antwort ist mit “++”, die schlechteste mit “--“ angeschrieben.



	Bsp. 1	Bsp. 2	Bsp. 3	Bsp. 4	Bsp. 5	Bsp. 6	Bsp. 7
Unzufriedenheits-Index	12.5	20	21	21	22	30	10
++	250	250	230	250	250	160	400
+	250	150	170	130	110	170	40
+/-	0	60	60	80	100	100	30
-	0	30	30	30	30	50	20
--	0	10	10	10	10	20	10
Anzahl Angaben	500	500	500	500	500	500	500

Darstellung 1: Beispiele möglicher Antwortverteilungen

Für den spitalexternen und -internen Vergleich ist es sinnvoll, aus den einzelnen Antworten für jede Frage einen Index zu berechnen. Auch für Zeitreihen (Längsschnitt) ist die Darstellung eines Index viel übersichtlicher.

Wir berechnen für jede Frage einen Unzufriedenheits-Index. Der Index soll im besten Fall 0, im schlechtesten Fall 100 ergeben. Da auf dem Fragebogen die einzelnen Antwort-Kästchen nicht einzeln angeschrieben oder sonst irgendwie bewertet sind, kann für die Berechnung die folgende Formel verwendet werden:

beste Antwort	++	A	Antworten	0 Unzufriedenheits-Punkte
	+	B	Antworten	25 Unzufriedenheits-Punkte
mittlere Antwort	+/-	C	Antworten	50 Unzufriedenheits-Punkte
	-	D	Antworten	75 Unzufriedenheits-Punkte
schlechteste Antwort	--	E	Antworten	100 Unzufriedenheits-Punkte

$$\Rightarrow \text{Unzufriedenheits-Index} = (A \cdot 0 + B \cdot 25 + C \cdot 50 + D \cdot 75 + E \cdot 100) / (A+B+C+D+E)$$

### Darstellung 2: Formel zur Berechnung des *Unzufriedenheits-Index* für jede Frage

Für die Beispiele in der Darstellung 1 sind die Unzufriedenheits-Indices jeweils angegeben. Sie lassen sich dort auch sehr leicht nachrechnen.

Mathematisch ist der oben beschriebene Unzufriedenheits-Index mit einem analog dazu berechneten Zufriedenheits-Index identisch. Vor allem zwei Gründe sprechen aber für die Verwendung eines Unzufriedenheits-Index. Bei Patientenbefragungen sind hohe Zufriedenheitswerte üblich. Deshalb ...

- ... ist eine Darstellung von Unzufriedenheits-Säulen übersichtlicher.
- ... könnte bei der Diskussion von Zufriedenheits-Werten auch bei überdurchschnittlich schlechten Resultaten leicht irrtümlich der Eindruck entstehen, dass aus Patientensicht wenig Verbesserungsbedarf besteht. Ein Unzufriedenheits-Index von 20 und ein Zufriedenheits-Index von 80 sind mathematisch zwar identisch, psychologisch aber überhaupt nicht!

Prinzipiell sind auch ganz andere Indices möglich. So könnte man einfach den Anteil der Patienten, welche nicht ganz zufrieden sind (welche also noch Verbesserungsmöglichkeiten sehen) darstellen. Für die Beispiele 1, 2, 4 und 5 ist dieser Index jeweils 50. Wie man an diesen Beispielen gut sieht, berücksichtigt dieser Index die Verteilung der anderen Antworten aber überhaupt nicht, weshalb wir diesen Index als ungeeignet zur Darstellung der Resultate erachten.