



Online-Appendix zu

**„Konzeptualisierung und
Operationalisierung von
Patientenzufriedenheit mit
Hausärztinnen und Hausärzten“**

Bernhard Guetz
Alpen-Adria-Universität Klagenfurt

Junior Management Science 3(3) (2018) 106-145

Anhang

Anhang 1: Such- und Auswahlstrategie

Die in dieser Arbeit zitierte Literatur wurde im Hinblick auf unterschiedliche Kriterien ausgewählt. Insbesondere in den Prozessbereichen der Patientenzufriedenheitsmessung mit Hausärztinnen und Hausärzten wurde darauf geachtet, dass die verwendeten Quellen auch diesen Untersuchungsbereich behandeln. Für die Identifikation und Selektion der unterschiedlichen Patientenzufriedenheitsskalen wurde eine spezifische Such- und Auswahlstrategie entwickelt. In einem ersten Schritt wurde hierzu in der Literaturdatenbanksuchmaschine *Google Scholar* nach unterschiedlichen Patientenzufriedenheitsmessungen gesucht, wobei die Zeiträume 1980 – 1989, 1990 – 1999, 2000 – 2016 und das Jahr 2017 als vorläufiges Eingrenzungskriterium definiert wurden. Diese Eingrenzung wurde gewählt um eine umfassende Übersicht unterschiedlicher Messskalen der Patientenzufriedenheit zu erstellen und den Fokus nicht auf einen oder mehrere stark untersuchte Zeiträume zu legen. *Google Scholar* wurde als Suchmaschine gewählt da hier eine Vielzahl wissenschaftlicher Datenbanken nach den eingegebenen Suchbegriffen durchsucht werden. Im Bereich der Patientenzufriedenheitsmessung waren jene Datenbanken beispielsweise *Science Direct, Econ Papers, Pub Med, Europe PMC, EMBASE, Oxford Academic, Scientific Information Database, Research Gate, BMJ Journals, Academic One File* oder *LSHTM Research Online*. Die verwendeten Suchbegriffe waren sowohl die Einzelnennung als auch die Kombination der Wörter *Patient Satisfaction, Satisfaction, General Practitioner, Family Doctor, Family Physician, Family Practitioner, Physician, Primary Care Physician* und *Primary Physician*.

Durch die vorläufige Suchstrategie konnten insgesamt 218.000 potentiell taugliche Patientenzufriedenheitsuntersuchungen identifiziert werden. Da Suchmaschinen generell die relevantesten Ergebnisse zuerst auflisten wurde die weitere Suche auf die ersten 10 Seiten des jeweiligen Untersuchungszeitraumes eingegrenzt. Durch diese Verfahrensweise konnten insgesamt 398 wissenschaftliche Artikel ausgewählt werden welche anschließend, beginnend mit den am häufigsten zitierten Veröffentlichungen, hinsichtlich unterschiedlicher Kriterien untersucht wurden. Einerseits mussten innerhalb der jeweiligen Veröffentlichung unterschiedliche Zufriedenheitsfaktoren untersucht und definiert werden, andererseits musste innerhalb der jeweiligen Untersuchung entweder selbst eine

Patientenzufriedenheitsskala entwickelt oder eine etablierte Skala verwendet werden. Ausgeschlossen wurden dadurch Artikel in welchen eine reine Literaturübersicht erstellt wurde, Veröffentlichungen in welchen nur spezifische Faktoren oder Zusammenhänge untersucht wurden und Untersuchungen bei welchen der Schwerpunkt nicht im Bereich der Patientenzufriedenheitsmessung lag. Das Untersuchungsprozedere für den Zeitraum 1990 - 1999 ist, als Beispiel für Ausschlusskriterien aller Untersuchungszeiträume, in Tabelle 16, dargestellt.

Autor	Titel	Publikationsjahr	Zitiert von	Ausschlusskriterium
Sitzia / Wood	Patient satisfaction: a review of issues and concepts	1997	1677	Literaturübersicht
Williams	Patient Satisfaction: A valid concept	1994	1345	Literaturübersicht
Richard et al.	Outcome Measures for Low Back Pain Research: A Proposal for Standardized Use	1998	1142	Fokus auf Behandlungsergebnismessung
Debra et al.	Communication Patterns of Primary Care Physicians	1997	972	Fokus auf Behandlungsgespräch
Hall / Dornan	Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis	1990	926	Messung eines bestimmten Zusammenhangs
Shortell et al.	The performance of intensive care units: does good management make a difference	1994	873	Fokus auf Mitarbeiterzufriedenheit
Roy	The measurement of patient satisfaction	1992	852	Literaturübersicht
Fitzpatrick	Surveys of patient satisfaction: I-Important general considerations	1991	808	Literaturübersicht
Aharony / Strasser	Patient satisfaction: what we know about and what we still need to explore	1993	698	Fokus auf klinische Versorgung
Katon et al.	Stepped collaborative care for primary care patients with persistent symptoms of depression: a randomized trial	1999	657	Fokus auf bestimmtes Krankheitsbild
Bertakis et al.	The relationship of physician medical interview style to patient satisfaction	1991	581	Fokus auf Behandlungsgespräch
Leiter	The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout	1998	563	Fokus auf Mitarbeiterzufriedenheit
Bowers et al.	What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery	1994	546	Fokus auf Behandlungsqualität
Thompson / Sunol	Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence	1995	495	Literaturübersicht
Bensing	Doctor-patient communication and the quality of care	1991	484	Fokus auf Behandlungsgespräch

Hjortdahl / Lxrum	Continuity of care in general practice: effect on patient satisfaction	1992	450	Fokus auf Kontinuität
Lewis	Patient views on quality care in general practice : literature review	1994	435	Literaturübersicht
Kane et al.	The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes	1997	395	Fokus auf Behandlungsergebnismessung
Wensing et al.	A systematic review of the literature on patient priorities for general practice care	1998	370	Literaturübersicht
Grol et al.	Patients' priorities with respect to general practice care	1999	346	Ausgewählt

Tab. 16: Untersuchte Veröffentlichungen 1990 - 1999³⁶²

Pro Untersuchungsperiode wurde die Untersuchung ausgewählt, welche die Kriterien erfüllte und am häufigsten zitiert wurde. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, da davon ausgegangen werden kann, dass vielzitierte Untersuchungen einen hohen wissenschaftlichen Wert innehaben und innerhalb dieser Veröffentlichungen auch die Gütekriterien in ausreichendem Maß berücksichtigt wurden. Darüber hinaus wurden auch die Zitate selbst untersucht um den Miteinbezug von Negativbeispielen auszuschließen.

Bei der Suche und Auswahl der deutschsprachigen Skalen wurde grundsätzlich dieselbe Verfahrensweise angewandt wie bei den Internationalen Skalen, jedoch wurden für die Suche deutsche Begriffe verwendet und die Untersuchungsperiode wurde auf zwei Zeitspannen eingegrenzt. Suchbegriffe waren hierbei wiederum die Einzelnennung und Kombination der Wörter Zufriedenheit, Patientenzufriedenheit, Hausärztin /Hausarzt, niedergelassene Ärztin /niedergelassener Arzt, allgemeine Ärztin / allgemeiner Arzt, Allgemeinmedizinerin / Allgemeinmediziner. Die beiden ausgewählten Untersuchungsperioden waren hierbei die Zeitspannen von 1980 – 1999 sowie 2000 – 2017.

Tabelle 17 fasst die ausgewählten internationalen und deutschsprachigen Untersuchungen hinsichtlich Verfasser, Anwendungsbereich, Veröffentlichungsjahr, verwendeter Skala und Anzahl an genannten Dimensionen bzw. Überkategorien zusammen.

³⁶² Quelle: Verfasser.

Autoren	Anwendung	Jahr	Skala	Dimensionen / Überkategorien
Ware et al.	Niedergelassene Ärzte & Krankenhäuser	1983	PSQF2	8
Grol et al.	Niedergelassene Ärzte	1999	EUROPEP	5
Campbell et al.	Niedergelassene Ärzte	2001	GPAS	10
Vukovic et al.	Niedergelassene Ärzte	2012	QPS	11
Osiya et al.	Niedergelassene Ärzte & Krankenhäuser	2017	PSQ 18	7
Bitzer et al.	Niedergelassene Ärzte	1999	ZAP	5
Nübling et al.	Niedergelassene Ärzte	2004	QP	6

Tab. 17: Ausgewählte Patientenzufriedenheitsuntersuchungen³⁶³

Anhang 2: Normierung und Kategorisierung der Zufriedenheitsfaktoren

Nachfolgend sind die unterschiedlichen Zufriedenheitsfaktoren bzw. Faktorbündel getrennt nach jeweiliger Messskala dargestellt wobei die einzelnen Merkmale jeweils einer der Dienstleistungsdimensionen (DD) Potentialdimension (Pot.), Prozessdimension (Pro.) oder Ergebnisdimension (Erg.) zugeordnet sind. Des Weiteren sind die einzelnen Variablen innerhalb der Kategorien (Kat.) fachliche Kompetenz (T), Organisation (O), Ausstattung (A), Umgebungsmerkmale (U), Kontinuität (K), zwischenmenschliche Aspekte (Z), Behandlungsdauer und Wartezeit (D), verbale Verständigung (V), Praxispersonal (P), Behandlungsergebnis (B) und finanzieller Faktoren (F) normiert und gebündelt.

Tabelle 18 entspricht hierbei der Normierung und Kategorisierung der Patientenzufriedenheitsdimensionen nach Ware et. al.,³⁶⁴ Tabelle 19 jener nach Grol et al.,³⁶⁵ Tabelle 20 der nach Campbell et al.,³⁶⁶ Tabelle 21 jener nach Vukovic et al.,³⁶⁷ Tabelle 22 der

³⁶³ Quelle: Verfasser.

³⁶⁴ Vgl. Ware et al. (1983), S. 248.

³⁶⁵ Vgl. Grol et al. (1999), S. 4 ff.

³⁶⁶ Vgl. Campbell et al. (2001), S. 91.

³⁶⁷ Vgl. Vukovic et al. (2012), S. 718.

nach Osiya et al.,³⁶⁸ Tabelle 23 jener nach Bitzer et al.,³⁶⁹ und Tabelle 24 stellt die Normierung und Kategorisierung der Patientenzufriedenheitsdimensionen nach Nübling et al. übersichtlich dar.³⁷⁰

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pro.	Z	Zwischenmenschliche Belange	Persönlicher Umgang mit dem Patienten
Pot.	T	Technische Qualität	Behandlungs- und Diagnosekompetenz
Pot.	O/D	Erreichbarkeit	Organisation der medizinischen Versorgung
Pro.	F	Finanzielle Faktoren	Monetäre Belastungen
Erg.	B	Effizienz	Behandlungsergebnis
Pro.	K	Kontinuität	Gleichbleiben des Anbieters
Pot.	A	Physische Gegebenheiten	Ausstattungsmerkmale
Pot.	U	Verfügbarkeit	Präsenz medizinischer Ressourcen

Tab. 18: Normierung und Kategorisierung der DP nach Ware et al.³⁷¹

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pot.	T	Medizinisch- Technische Betreuung	Fachliche Kompetenz
Pro.	Z	Arzt- Patientenbeziehung	Emotionale Kompetenz
Pro.	Z	Auskunft- und Hilfestellung	Informations- und Kommunikationsbereitschaft
Pro.	D	Verfügbarkeit und Erreichbarkeit	Zeitliche Aspekte
Pot.	O/A	Organisation	Ausstattungs- und Organisationsmerkmale

Tab. 19: Normierung und Kategorisierung der DP nach Grol et al.³⁷²

³⁶⁸ Vgl. Osiya et al. (2017), 1 f.

³⁶⁹ Vgl. Bitzer et al. (1999), S. 196 ff.

³⁷⁰ Vgl. Nübling et al. (2004), S. 301 ff.

³⁷¹ Quelle: In Anlehnung an Ware et al. (1983), S. 248.

³⁷² Quelle: In Anlehnung an Grol et al. (1999), S. 4 ff.

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pro.	D/O	Zugang zu med. Versorgung	Erreichbarkeit und Wartezeit
Pot.	T	Technische Aspekte	Fachliche Kompetenz
Pro.	V	Kommunikation	Kommunikationsfähigkeit
Pro.	Z	Zwischenmenschliche Belange	Persönliche Eigenschaften der Ärztin / des Arztes
Pro.	Z	Vertrauen	Zuversicht in Diagnose und Behandlung
Pro.	Z	Patientenkenntnis	Wissen über persönliche Aspekte der Patienten
Pro.	P	Pflege	Wahrgenommene Servicequalität des Pflegepersonals
Pro.	P	Personal	Wahrgenommene Servicequalität des Personals
Pro.	K	Kontinuität	Gleichbleiben des Anbieters
Erg.	B	Behandlungsprozess	Gesamtzufriedenheit mit hausärztlicher Versorgung

Tab. 20: Normierung und Kategorisierung der DP nach Campbell et al.³⁷³

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pro.	Z	Sympathie	Sympathieniveau des Arztes / der Ärztin
Pot.	T	Fachwissen	Empfundene Kompetenz des Arztes / der Ärztin
Pro.	D	Behandlungszeit	Ausreichende Behandlungszeit
Pro.	V	Information	Ausreichende Information
Pro.	D	Wartezeit	Angemessene Wartezeit
Pot.	O	Erreichbarkeit	Erreichbarkeit des Arztes / der Ärztin in Notfällen
Pro.	Z	Respekt	Rücksichtnahme auf die Patientenmeinung
Pro.	Z	Ernsthaftigkeit	Grad der Problemlösungskompetenz
Pro.	Z	Zwischenmenschliche Beziehung	Persönliche Eigenschaften der Ärztin / des Arztes
Pro.	P	Zufriedenheit mit dem Praxispersonal	Generelle Zufriedenheit mit dem Praxispersonal
Erg.	B	Gesamtzufriedenheit	Gesamtzufriedenheit mit den untersuchten Merkmalen

Tab. 21: Normierung und Kategorisierung der DP nach Vukovic et al.³⁷⁴³⁷³ Quelle: In Anlehnung an Campbell et al. (2001), S. 91.³⁷⁴ Quelle: In Anlehnung an Vukovic et al. (2012), S. 718.

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pro.	V	Kommunikation	Vermittlungs- und Verständnisfähigkeit
Pro.	Z	Zwischenmenschliche Belange	Persönlicher Umgang
Pot.	O	Erreichbarkeit und Komfort	Zugang, Wartezeit und Wahlmöglichkeit
Pot.	T/A	Technische Qualität	Technische Ausstattung und fachliche Kompetenz
Pro.	D	Konsultationsdauer	Nachhaltige und stressfreie Untersuchungssituation
Pro.	F	Finanzielle Aspekte	Behandlungs- und Folgekosten
Erg.	B	Generelle Zufriedenheit	Gesamtzufriedenheit mit medizinischer Erstversorgung

Tab. 22: Normierung und Kategorisierung der DP nach Osiya et al.³⁷⁵

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pro.	Z	Arzt-Patienten-Interaktion	Persönlicher Umgang
Pro.	V	Information	Ausreichende Information
Erg.	B	Wirksamkeit der Behandlung	Gesamtzufriedenheit mit medizinischer Erstversorgung
Pot.	T	Fachliche Kompetenz	Empfundene Kompetenz des Arztes / der Ärztin
Pot.	O	Praxisorganisation	Merkmale der Praxisstruktur

Tab. 23: Normierung und Kategorisierung der DP nach Bitzer et al.³⁷⁶

DD	Kat.	Dimension	Inhaltliche Definition
Pot.	A	Praxisausstattung	Räumliche Gegebenheiten
Pot.	O	Terminvereinbarung	Prozess der Terminvergabe
Pot.	O	Praxisorganisation	Prozessuale Praxisabläufe
Pot.	T	Kompetenz und Information	Fachwissen und Informationsbereitschaft
Pro.	V	Interaktion und Kommunikation	Vermittlungs- und Verständnisfähigkeit
Pro.	Z	Emotionale und persönliche Unterstützung	Zwischenmenschliche Aspekte

Tab. 24: Normierung und Kategorisierung der DP nach Nübling et al.³⁷⁷

³⁷⁵ Quelle: In Anlehnung an Osiya et al. (2017), 1 f.

³⁷⁶ Quelle: In Anlehnung an Bitzer et al. (1999), S. 196 ff.

³⁷⁷ Quelle: In Anlehnung an Nübling et al. (2004), S. 301 ff.

Anhang 3: Ausgewählte Skalen zur Messung der Patientenzufriedenheit

Im Folgenden sind ausgewählte, in dieser Arbeit beschriebene, Skalen bzw. Erhebungsinstrumente abgebildet. Tabelle 25 entspricht hierbei dem Patient Satisfaction Questionnaire Short Form und Tabelle 26 dem General Practice Assessment Questionnaire welcher in seiner dritten Version eine aktualisierte Weiterentwicklung der General Practice Assessment Survey darstellt. Tabelle 27 skizziert den Aufbau des Questionnaire of Patient Satisfaction und um auch ein deutschsprachiges Erhebungsinstrument zu veranschaulichen bildet Tabelle 28 die Zufriedenheit in der Arztpraxis Skala ab.

Zusätzlich zur beispielhaften Darstellung ausgewählter Skalen sind den einzelnen Items auch jene Zufriedenheitskategorien (Kat.) zugeordnet, welche durch die jeweilige Frage untersucht werden sollen. Diese gliedern sich in fachliche Kompetenz (T), Organisation (O), Ausstattung (A), Kontinuität (K), zwischenmenschliche Aspekte (Z), Behandlungsdauer und Wartezeit (D), verbale Verständigung (V), Praxispersonal (P), Behandlungsergebnis (B) und finanzielle Faktoren (F). Des Weiteren sind auch demographische Faktoren (Dem.) ausgewiesen und offene Fragestellungen, da diese jede Zufriedenheitsausprägung annehmen können, nicht beschriftet.

Abschließend wird darauf hingewiesen, dass die Zuteilung der einzelnen Zufriedenheitskategorien, der Normierung und Kategorisierung aus Anhang 2 entspricht. Das bedeutet, dass die Kategorien zwar der Definition der Veröffentlichungsautoren der jeweiligen Skala entsprechen, diese aber dem, in dieser Arbeit verwendeten, Normierungs- bzw.- Kategorisierungskonzept gemäß angepasst wurden. Obwohl die zugeteilten Kategorien Großteiles jenen der Grundlagenartikel entsprechen, können diese also bei sehr hohem oder sehr geringem Detailgrad voneinander abweichen. Aus diesem Grund wird empfohlen sich, bei Verwendung einer der dargestellten Skalen, auch mit dem jeweiligen Grundlagenartikel auseinanderzusetzen.

PSQ 18	Kat.	Strongly Agree	Agree	Uncertain	Disagree	Strongly Disagree
Doctors are good about explaining the reason for medical tests...	V	1	2	3	4	5
I think my doctor's office has everything needed to provide complete medical care...	A	1	2	3	4	5
The medical care I have been receiving is just about perfect...	B	1	2	3	4	5
Sometimes doctors make me wonder if their diagnosis is correct...	T	1	2	3	4	5
I feel confident that I can get the medical care I need without being set back financially...	F	1	2	3	4	5
When I go for medical care, they are careful to check everything when treating and examining me...	T	1	2	3	4	5
I have to pay for more of my medical care than I can afford...	F	1	2	3	4	5
I have easy access to the medical specialists I need...	O	1	2	3	4	5
Where I get medical care, people have to wait too long for emergency treatment...	O	1	2	3	4	5
Doctors act too businesslike and impersonal toward me...	Z	1	2	3	4	5
My doctors treat me in a very friendly and courteous manner...	Z	1	2	3	4	5
Those who provide my med care sometimes hurry too much when they treat me...	D	1	2	3	4	5
Doctors sometimes ignore what I tell them...	V	1	2	3	4	5
I have some doubts about the ability of the doctors who treat me...	T	1	2	3	4	5
Doctors usually spend plenty of time w. me	D	1	2	3	4	5
I find it hard to get an appointment for medical care right away...	O	1	2	3	4	5
I am dissatisfied with some things about the medical care I receive...	B	1	2	3	4	5
I am able to get medical care whenever I need it...	O	1	2	3	4	5

Tab. 25: Patient Satisfaction Questionnaire Short Form³⁷⁸³⁷⁸ Quelle: In Anlehnung an Marshall / Hays (1994), S. 20.

General Practice Assessment Questionnaire			
About Receptionists and Appointments:			Kat.
How helpful do you find the receptionists at your GP practice?	Very helpful		P
	Fairly helpful		
	Not very helpful		
	Not at all helpful		
	Don't know		
How easy is it to get through to someone at your GP practice on the phone?	Very easy		O
	Fairly easy		
	Not very easy		
	Not at all easy		
	Don't know		
	Haven't tried		
How easy is it to speak to a doctor or nurse on the phone at your GP practice?	Very easy		O
	Fairly easy		
	Not very easy		
	Not at all easy		
	Don't know		
	Haven't tried		
If you need to see a GP urgently, can you normally get seen on the same day?	Yes		D
	No		
	Don't know / never needed to		
How important is it to you to be able to book appointments ahead of time in your practice?	Important		O
	Not important		
How easy is it to book ahead in your practice?	Very easy		O
	Fairly easy		
	Not very easy		
	Not at all easy		
	Don't know		
	Haven't tried		
How do you normally book your appointments at your practice?	In person		O
	By phone		
	Online		
	Doesn't apply		
Which of the following methods would you prefer to use to book appointments at your practice?	In person		O
	By phone		
	Online		
	Doesn't apply		
Thinking of times when you want to see a particular doctor:			
How quickly do you usually get seen?	Same day or next day		D
	2-5 days		
	5 days or more		
	I don't usually need to be seen quickly		
How do you rate this?	Don't know, never tried		D
	Excellent		
	Very good		
	Good		
	Fair		
	Poor		
Very poor			
Does not apply			
Thinking of times when you are willing to see any doctor:			
How quickly do you usually get seen?	Same day or next day		D
	2-5 days		
	5 days or more		
	I don't usually need to be seen quickly		

	Don't know, never tried		
How do you rate this?	Excellent		D
	Very good		
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Thinking of your most recent consultation with a doctor or nurse:			
How long did you wait for your consultation to start?	Less than 5 minutes		D
	6 – 10 minutes		
	11 – 20 minutes		
	21 – 30 minutes		
	More than 30 minutes		
	There was no set time for my consultation		
How do you rate this?	Excellent		D
	Very good		
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
About opening times:			
Is your GP practice currently open at times that are convenient to you?	Yes		D
	No		
	Don't know		
Which of the following additional opening hours would make it easier for you to see or speak to someone?	Before 8am		D
	At lunchtime		
	After 6.30pm		
	On a Saturday		
	On a Sunday		
	None of these		
About seeing the doctor of your choice:			
Is there a particular GP you usually prefer to see or speak to?	Yes		K
	No		
	There is usually only one doctor in my surgery		
How often do you see or speak to the GP you prefer?	Always or almost always		K
	A lot of the time		
	Some of the time		
	Never or almost never		
	Not tried at this GP practice		
How good was the last GP you saw at each of the following?			
Giving you enough time	Very good		D
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Listening to you	Very good		V
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Explaining tests and treatments	Very good		V
	Good		
	Fair		

Konzeptualisierung und Operationalisierung von Patientenzufriedenheit mit Hausärztinnen und Hausärzten

	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Involving you in decisions about your care	Very good		Z
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Treating you with care and concern	Very good		Z
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Did you have confidence and trust in the GP you saw or spoke to?	Yes, definitely		Z
	Yes, to some extent		
	No, not at all		
	Don't know / can't say		
How good was the last nurse you saw at each of the following?			
Giving you enough time	Very good		D
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Listening to you	Very good		V
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Explaining tests and treatments	Very good		V
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Involving you in decisions about your care	Very good		Z
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Treating you with care and concern	Very good		Z
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
	Does not apply		
Did you have confidence and trust in the nurse you saw or spoke to?	Yes, definitely		Z
	Yes, to some extent		
	No, not at all		
	Don't know / can't say		
Thinking about the care you get from your doctors and nurses overall, how well does the practice help you to:			
Understand your health problems?	Very well		T
	Unsure		
	Not very well		

Konzeptualisierung und Operationalisierung von Patientenzufriedenheit mit Hausärztinnen und Hausärzten

	Does not apply		
Cope with your health problems	Very well		T
	Unsure		
	Not very well		
	Does not apply		
Keep yourself healthy	Very well		T
	Unsure		
	Not very well		
	Does not apply		
Overall, how would you describe your experience of your GP surgery?	Excellent		B
	Very good		
	Good		
	Fair		
	Poor		
	Very poor		
Would you recommend your GP surgery to someone who has just moved to your local area?	Yes, definitely		B
	Yes, probably		
	No, probably not		
	No, definitely not		
	Don't know		
Are you?	Male		Dem.
	Female		
How old are you?	Under 15		Dem.
	16 to 44		
	45 to 64		
	65 to 74		
	75 or over		
Do you have a long-standing health condition?	Yes		Dem.
	No		
	Don't know / Can't say		
What is your ethnic group?	White		Dem.
	Black or Black British		
	Asian or Asian British		
	Mixed		
	Chinese		
	Other ethnic group		
Which of the following best describes you?	Employed (full or part time, including self-employed)		Dem.
	Unemployed / looking for work		
	At school or in full time education		
	Unable to work due to long term sickness		
	Looking after your home/family		
	Retired from paid work		
	Other		
Finally, please add any other comments you would like to make about your GP practice:			

Tab. 26: General Practice Assessment Questionnaire Version III³⁷⁹³⁷⁹ Quelle: In Anlehnung an University of Cambridge (2013), o.S.

Questionnaire of Patient Satisfaction			Kat.
Sex	Male		Dem.
	Female		
Marital Status	Single		Dem.
	Married		
	Divorced		
	Widowed		
Education	Uncompleted primary school		Dem.
	Primary school		
	Secondary school		
	High school or college		
How would you rate your family's material situation?	Very bad		Dem.
	Bad		
	Average		
	Good		
	Very good		
Demographic and Access			
Do you have a general practitioner?	Yes		Dem.
	Yes, but sometimes I see another GP		
	No		
How many times did you visit your GP in the past 12 months?	Not more than two times		Dem.
	Between three and five times		
	Six times or more		
Attitudes and Satisfaction			
Do you like your GP (independently from his / her medical skills)?	Yes		Z
	Yes and no		
	No		
Do you think your GP is skilled?	Yes		T
	Yes and no		
	No		
Do you think that your GP devotes enough time to you during your visit?	Yes		D
	Yes and no		
	No		
Do you think that your GP gives you enough information on your health conditions?	Yes		V
	Yes and no		
	No		
Do you think that you wait too long to be seen by your GP?	Yes		D
	Yes and no		
	No		
When you need your GP urgently, can you reach him/her?	On the same day		O
	Day after		
	After 2 or more days		
Does your GP respect your opinion/suggestions about therapy, laboratory analysis, making appointment with specialists, etc.?	Yes		Z
	Yes and no		
	No		
Did you ever have a feeling that your GP did not take your problem seriously?	Yes		Z
	No		
	Don't remember		
Can you talk to your GP about your personal problems, as well as about medical problems?	Yes		Z
	No		
Taking into consideration all above mentioned, are you satisfied with your GP?	Very dissatisfied		B
	Dissatisfied		
	Neither satisfied nor dissatisfied		
	Satisfied		

	Very satisfied		
Where do you get advice on healthy lifestyle from a nurse?	At the reception desk		P
	In the clinic		
	In health counselling		
	In the waiting room		
	I don't get advice		
Are you satisfied with the politeness of nurses in this practice?	Yes		P
	Yes and no		
	No		
Taking into consideration the above mentioned, are you satisfied with nurses in this practice?	Very dissatisfied		P
	Dissatisfied		
	Neither satisfied nor dissatisfied		
	Satisfied		
	Very satisfied		

Tab. 27: Questionnaire of Patient Satisfaction³⁸⁰

ZAP- Fragebogen					
1. Wie zufrieden sind Sie mit ...	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Kat.
... der Wartezeit auf den Arzttermin?					O
... der Wartezeit in der Praxis?					
... der Freundlichkeit des Praxispersonals?					
... der Atmosphäre in der Praxis?					
2. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen (d.h. nicht nur auf den letzten Arztbesuch bezogen) mit diesem Arzt/dieser Ärztin in Bezug auf ...	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Kat.
... die Informationen zu den Ursachen Ihrer Erkrankung?					V
... die Informationen zum Verlauf Ihrer Erkrankung?					
... die Informationen über die geplante Therapie?					
... die Informationen über die Wirkung der verordneten Medikamente?					
... die Informationen darüber, was Sie selbst auch zur Heilung beitragen können (z.B. Hinweis auf Selbsthilfegruppen, Ernährungstipps)?					
... die Verständlichkeit der Informationen?					
... die Beachtung von Nebenwirkungen bei der Verordnung von Medikamenten?					
... die Berücksichtigung aller Behandlungsmöglichkeiten (z.B. Medikamente, Krankengymnastik)?					

³⁸⁰ Quelle: In Anlehnung an Vukovic et al. (2012), S. 718.

3. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen (d.h. nicht nur auf den letzten Arztbesuch bezogen) mit diesem Arzt/dieser Ärztin in Bezug ...	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Kat.
... auf sein/ihr Verständnis?					Z
... auf sein/ihr Einfühlungsvermögen?					
... auf Menschlichkeit?					
... auf die Zeit, die er/sie Ihnen widmet?					
... darauf, ernst genommen zu werden?					
... auf Zuspruch und Unterstützung?					
... auf seine/ihre Geduld?					
... darauf, dass Sie als Mensch und nicht als Nummer behandelt werden?					
4. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen (d.h. nicht nur auf den letzten Arztbesuch bezogen) mit diesem Arzt/dieser Ärztin in Bezug auf die	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Kat.
... Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Einrichtungen?					T
... Gründlichkeit und Sorgfalt bei Untersuchungen?					
... Bereitschaft, Sie rechtzeitig zu überweisen?					
5. Haben Sie Vertrauen zu dem zuletzt besuchten Arzt/Ärztin?	Ja, ich habe großes Vertrauen				T
	Ja, ich habe eher großes Vertrauen				
	Ich habe eher wenig Vertrauen				
	Nein, ich habe kein Vertrauen				
	Ich kenne den Arzt nicht lange genug				
6. Wie schätzen Sie die Qualität der Behandlung durch den zuletzt besuchten Arzt/Ärztin im Allgemeinen (d.h. nicht nur auf den letzten Arztbesuch bezogen) ein?	Sehr hoch				B
	Eher hoch				
	Eher gering				
	Sehr gering				
7. Wie zufrieden sind sie mit dem zuletzt besuchten Arzt/Ärztin im Allgemeinen (d.h. nicht nur auf den letzten Arztbesuch bezogen)?	Sehr hoch				B
	Eher hoch				
	Eher gering				
	Sehr gering				

Tab. 28: ZAP-Fragebogen³⁸¹³⁸¹ Quelle: In Anlehnung an Bitzer et al. (1999), S. 196 ff.