

Ergebnisse der Befragung zur Erhebung der Patientenzufriedenheit

Ärztenetz Eutin-Malente e.V. (ÄNEM), Eutin



Inhalte

Informationen zur Durchführung

Einzelauswertung der Items 1 bis 31

Betrachtung von Themengruppen

Kreuzauswertungen verschiedener Items

Fazit



Projektpartner



Ärztenetz Eutin-Malente e.V. (ÄNEM)

www.aerztenetz-eutin.de/

Durchführung der Patientenbefragung in den Netzpraxen



Berlin Chemie AG

Abt. Gesundheitsmanagement

www.berlin-chemie.de

Auftraggeber und Beteiligung an der Projektentwicklung



INSIGHT Health GmbH Co. KG

www.insight-health.de

Projektdurchführung mit Annahme, Erfassung und Auswertung der ausgefüllten Fragebögen

Durchführung der Analysen, Erstellung und Verteilung des Ergebnisberichtes

Durchführung der Befragung

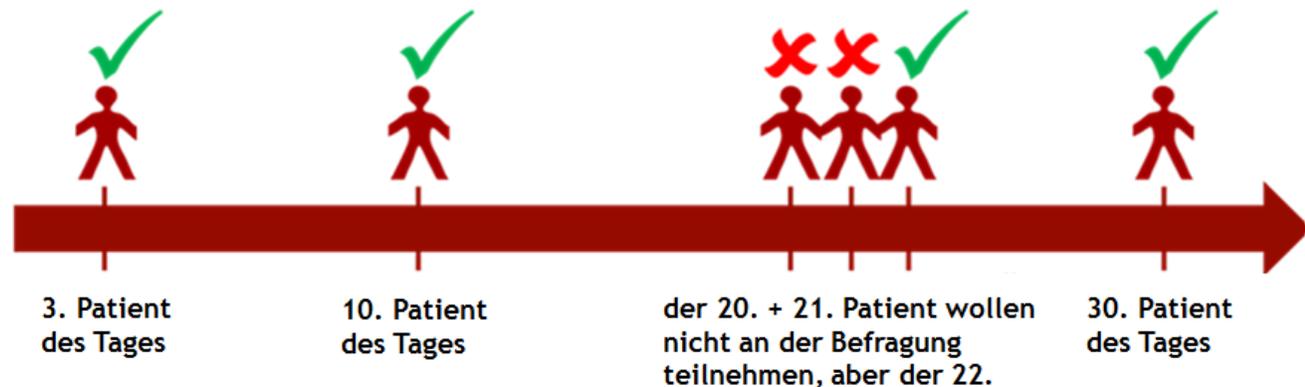


- Das Ärztenetz Eutin-Malente e.V. hat mit Unterstützung der Berlin-Chemie AG im Zeitraum vom 21.11.2016 bis zum 02.12.2016 eine Befragung unter den in den teilnehmenden Arztpraxen behandelten Patienten zur Erhebung der Patientenzufriedenheit durchgeführt.
- An 35 Praxen wurden insgesamt 1800 Fragebögen ausgeteilt (18 Hausarzt- und 17 Facharztpraxen). Beteiligt waren folgende Facharztgruppen: Urologen, FÄ für Innere Medizin, Chirurgen, Radiologen, Gynäkologen, Pneumologen und Orthopäden.
- In der Praxis wurden die Patienten persönlich an der Anmeldung zur Beteiligung an der Befragung angesprochen.
- 889 ausgefüllte Fragebögen konnten in dieser Auswertung berücksichtigt werden.
- Dies entspricht einer Rücklaufquote von 49,4%.

Repräsentativität und Ausgabeschema



- Die Anzahl von 384 (Stichprobengröße dieser Befragung: $n = 889$) ausgefüllten Fragebögen sichert die statistische Aussagefähigkeit mit einer Fehlertoleranz von lediglich 5%.
- Die Anzahl der ausgegebenen Fragebögen je Praxis erfolgt proportional zum Anteil der Patienten je Praxis im Netz.
- Die Auswahl der Patienten erfolgt zufällig über das gesamte Netz hinweg.
- Schema zur Patientenansprache:



Einzelauswertung der Items 1 bis 31

Für die Items 1-20:

Bewertung nach Schulnotensystematik

1: stimme voll zu

6: stimme nicht zu

prozentuale Anteile je Note

Anzahl der abgegebenen Antworten

Durchschnittsnote

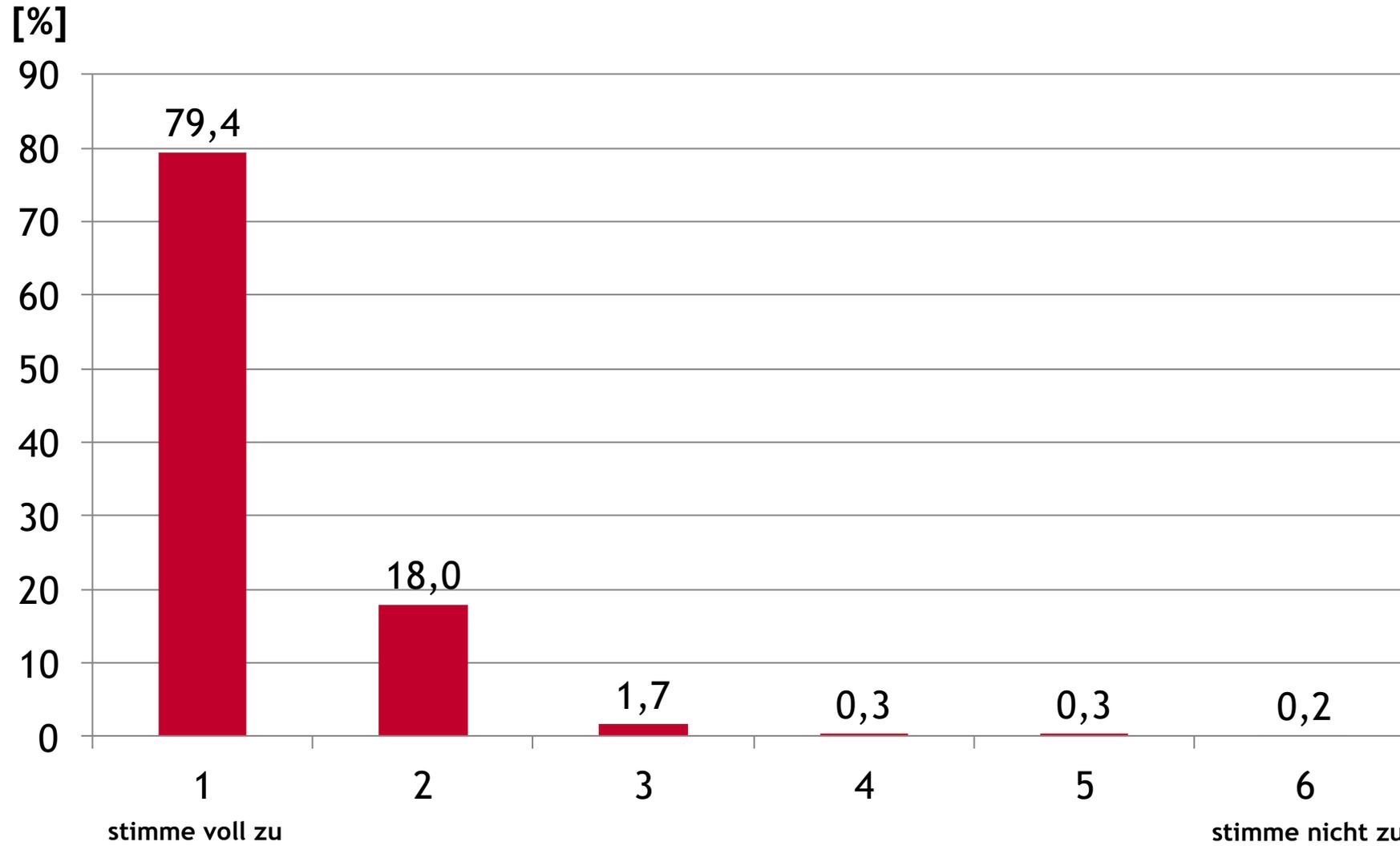
Für die Items 21-31:

prozentuale Anteile der abgegebenen Antworten

Gesamtzahl der abgegebenen Antworten

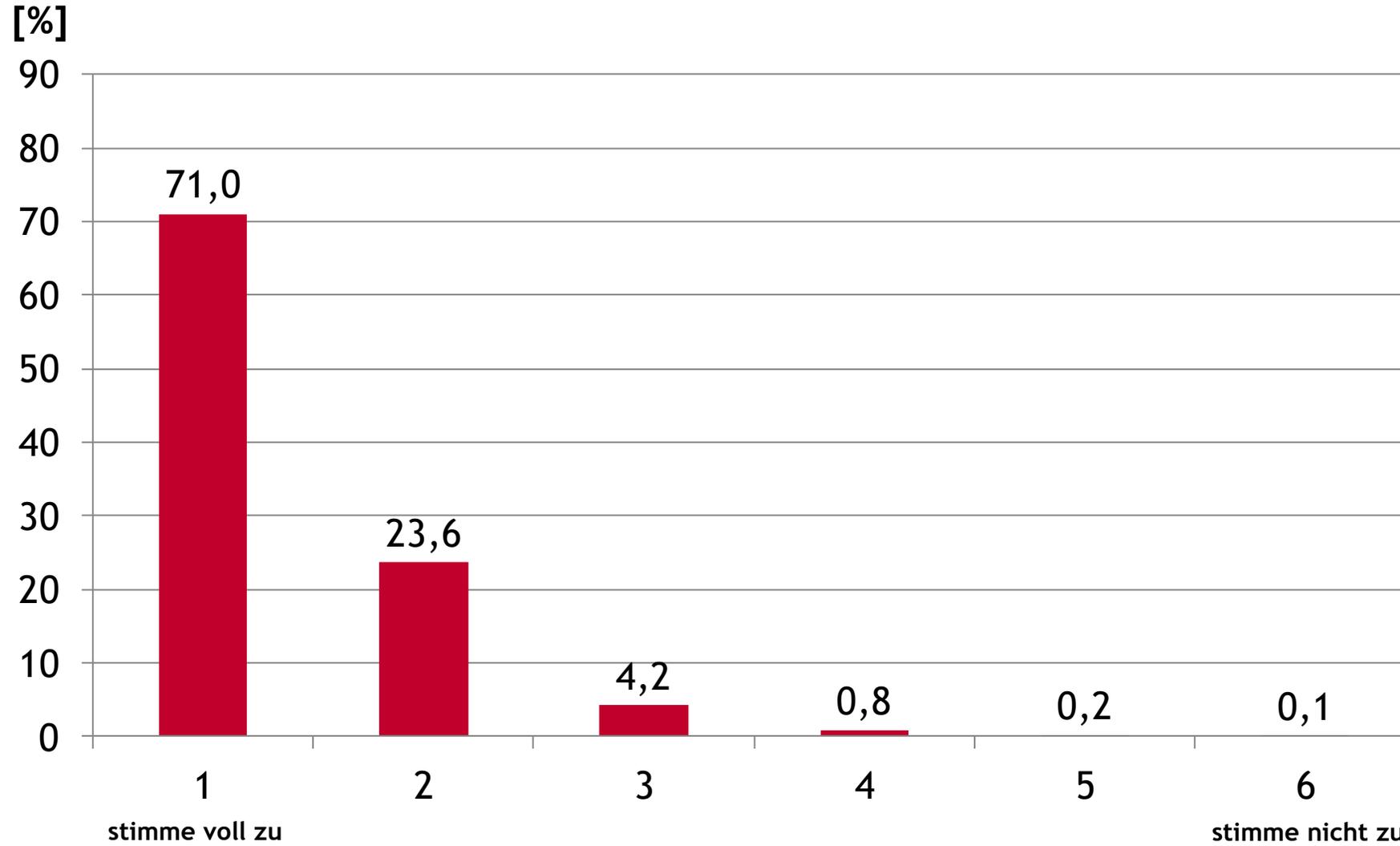


Item 1: Ich habe einen guten Gesamteindruck von meinem Arzt.



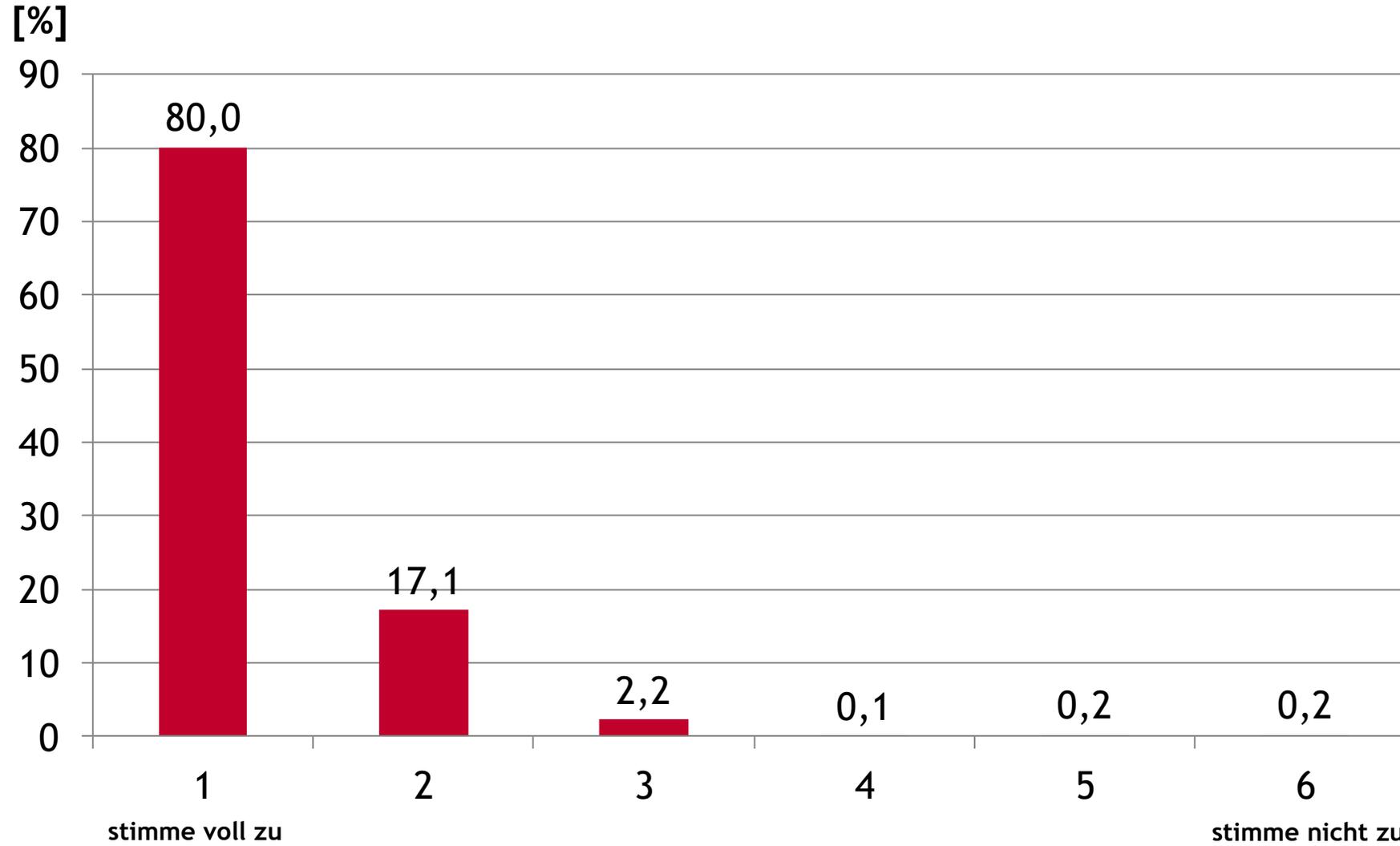
Anzahl Antworten: 879
Durchschnittsnote: 1,25

Item 2: Meine Erfahrungen mit den Ergebnissen der medizinischen Behandlung bei dem Arzt sind positiv.



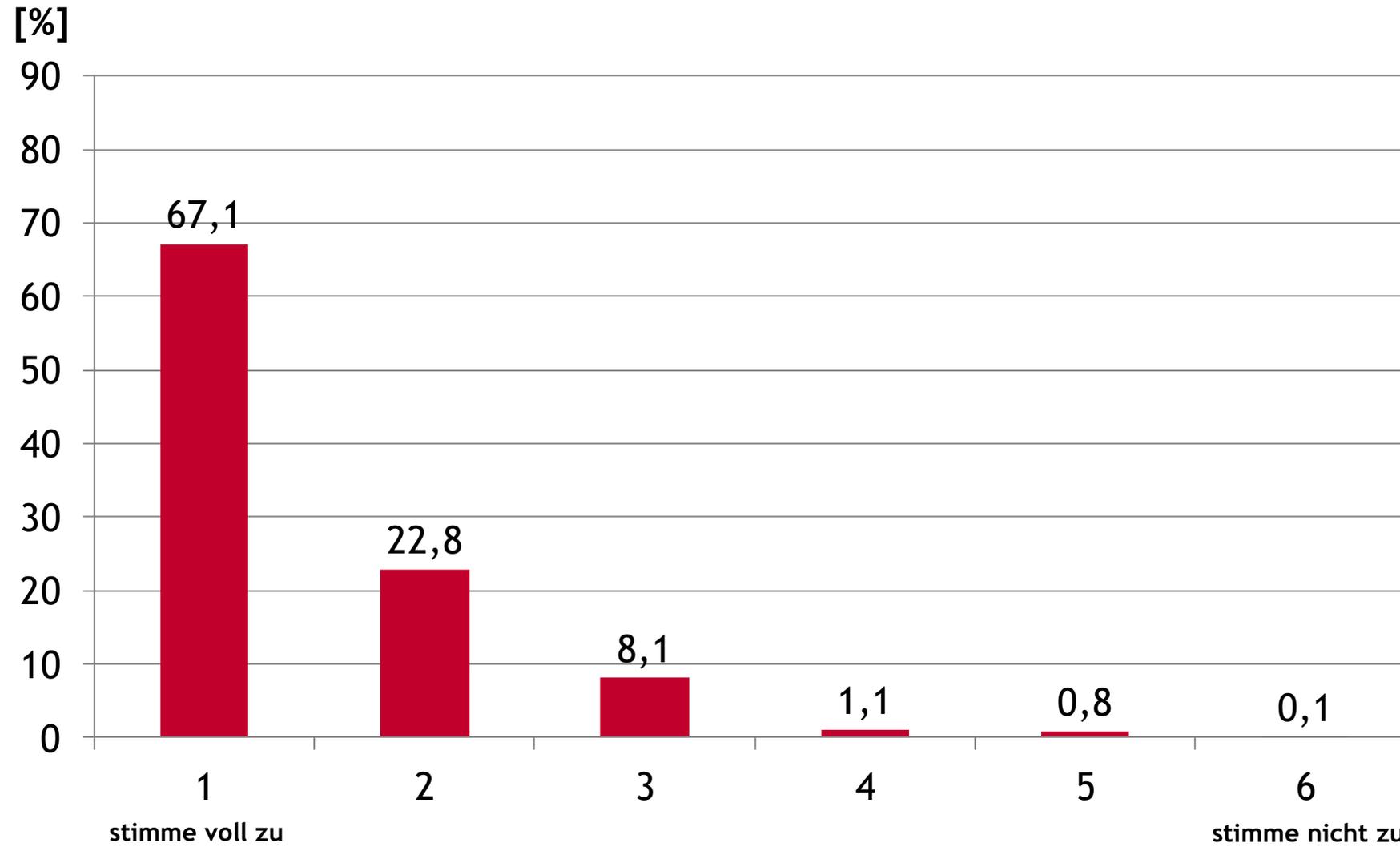
Anzahl Antworten: 876
Durchschnittsnote: 1,36

Item 3: Der Arzt gibt klar an, wann, wie lange und in welcher Dosierung ich die verordneten Medikamente einnehmen muss.



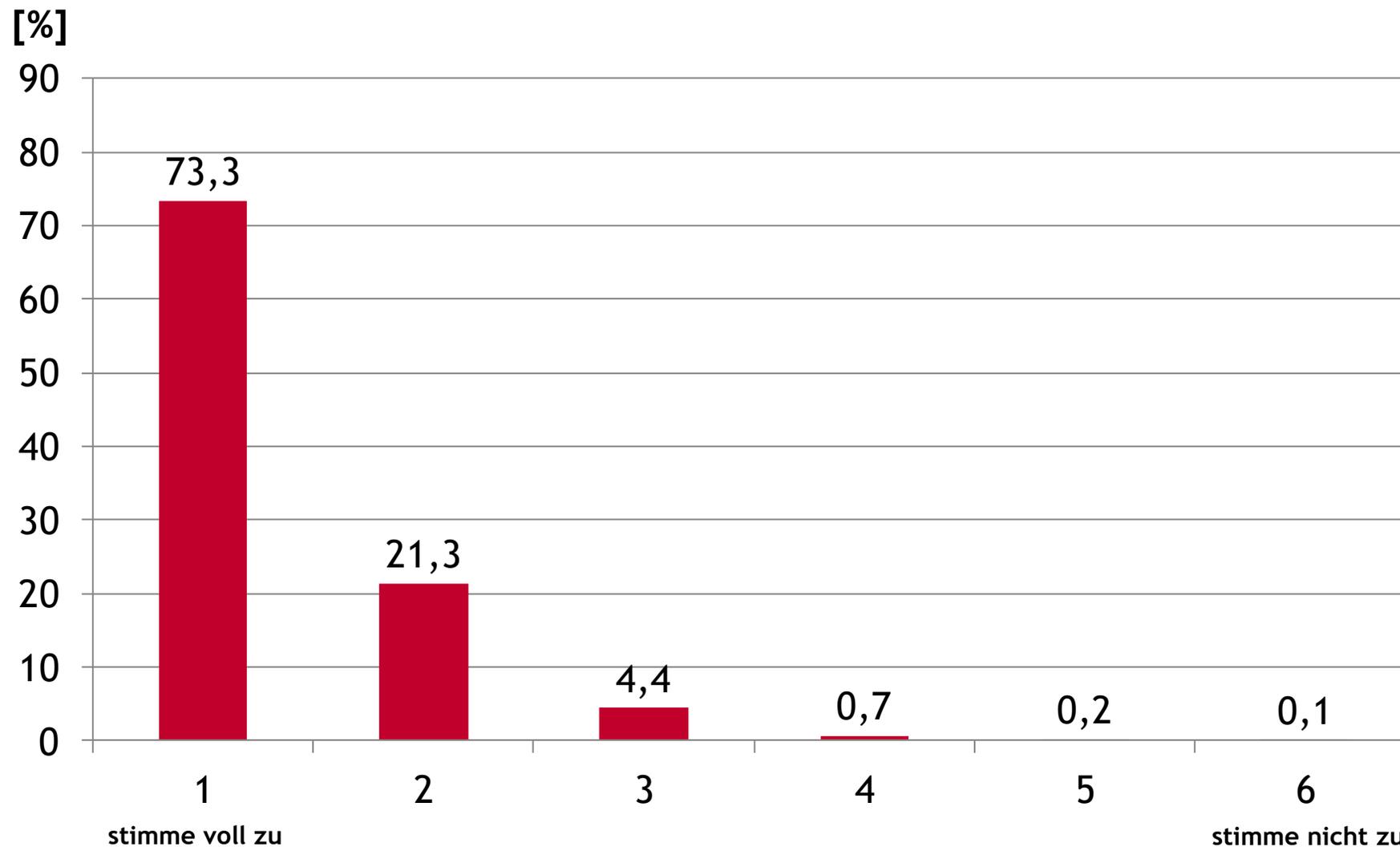
Anzahl Antworten: 846
Durchschnittsnote: 1,24

Item 4: Ich werde von dem Arzt sehr gut über die Wirkung meiner Medikamente aufgeklärt.



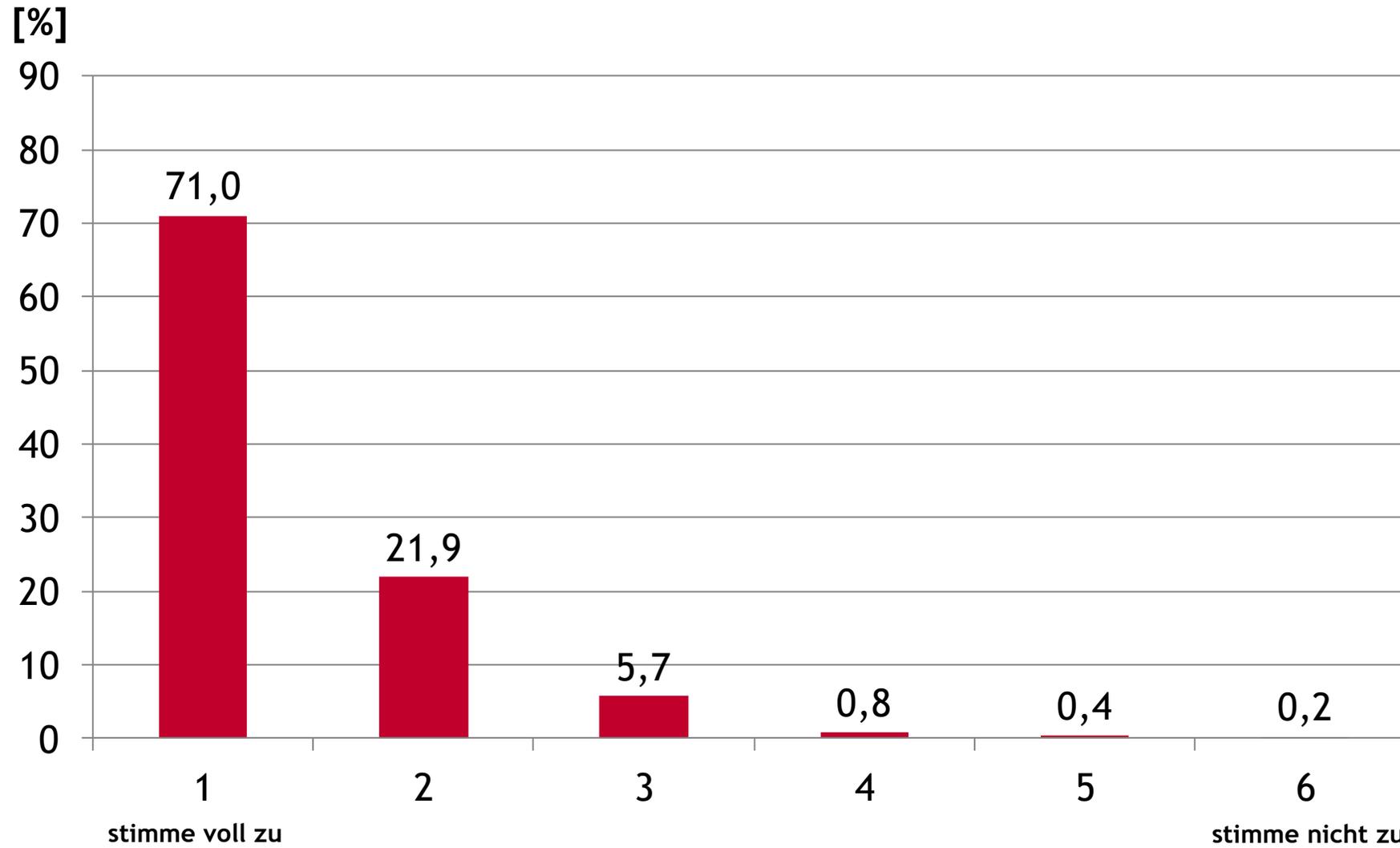
Anzahl Antworten: 841
Durchschnittsnote: 1,46

Item 5: Der Arzt erklärt Diagnosen, Ursachen und Behandlungsmethoden so, dass ich alles verstehe.



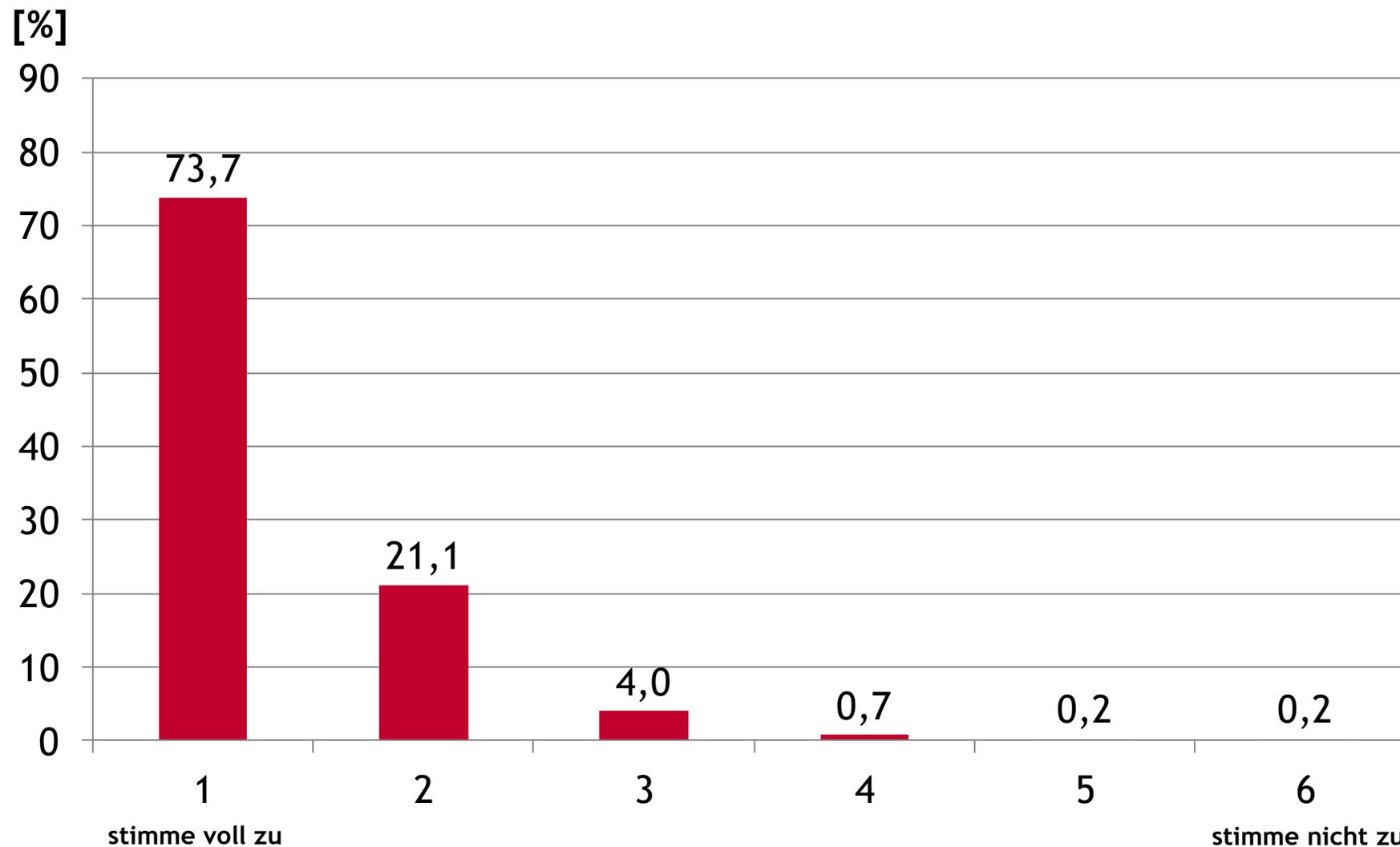
Anzahl Antworten: 868
Durchschnittsnote: 1,34

Item 6: Der Arzt führt bei mir körperliche Untersuchungen gründlich durch.



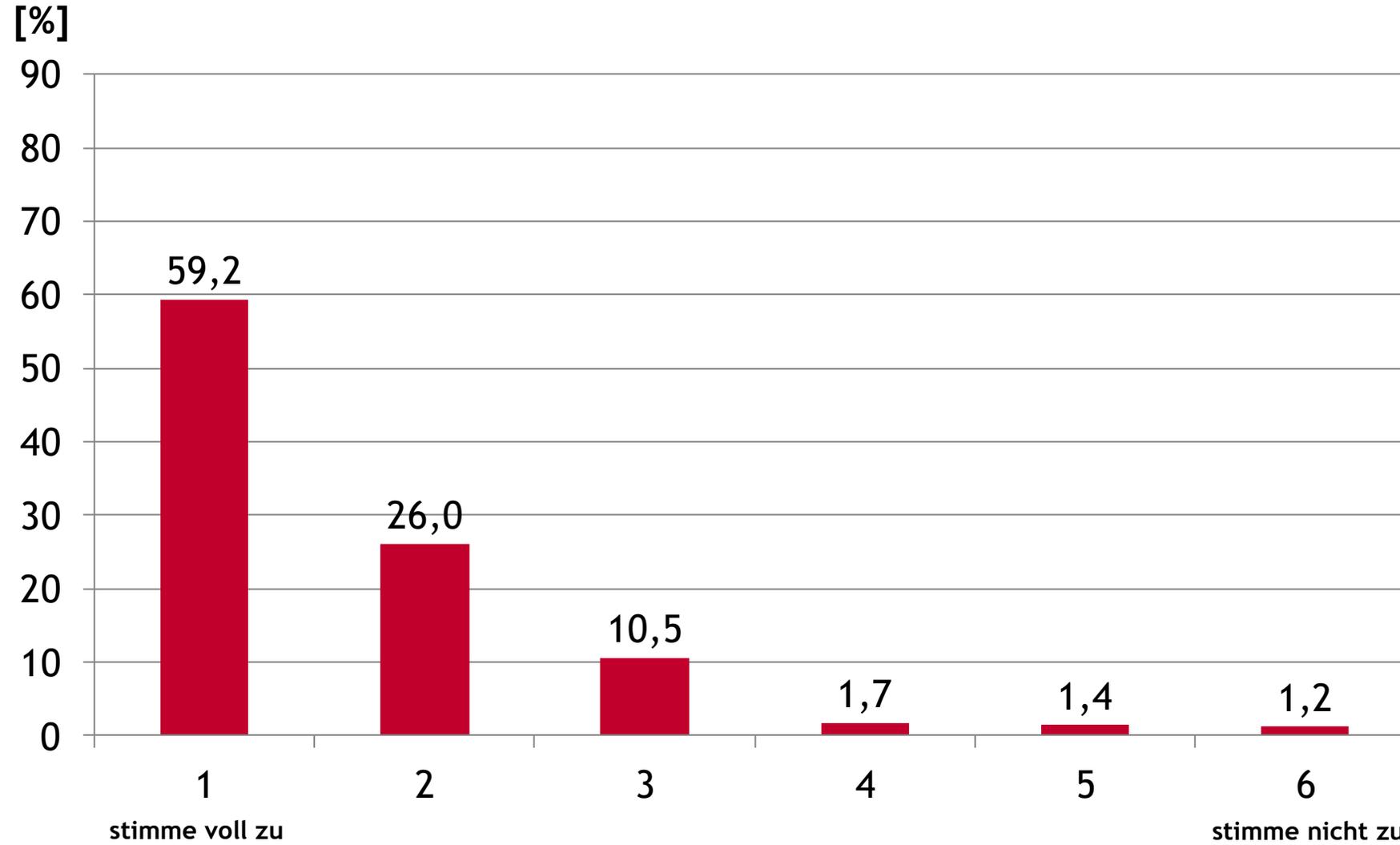
Anzahl Antworten: 845
Durchschnittsnote: 1,38

Item 7: Der Arzt bezieht mich in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen ein.



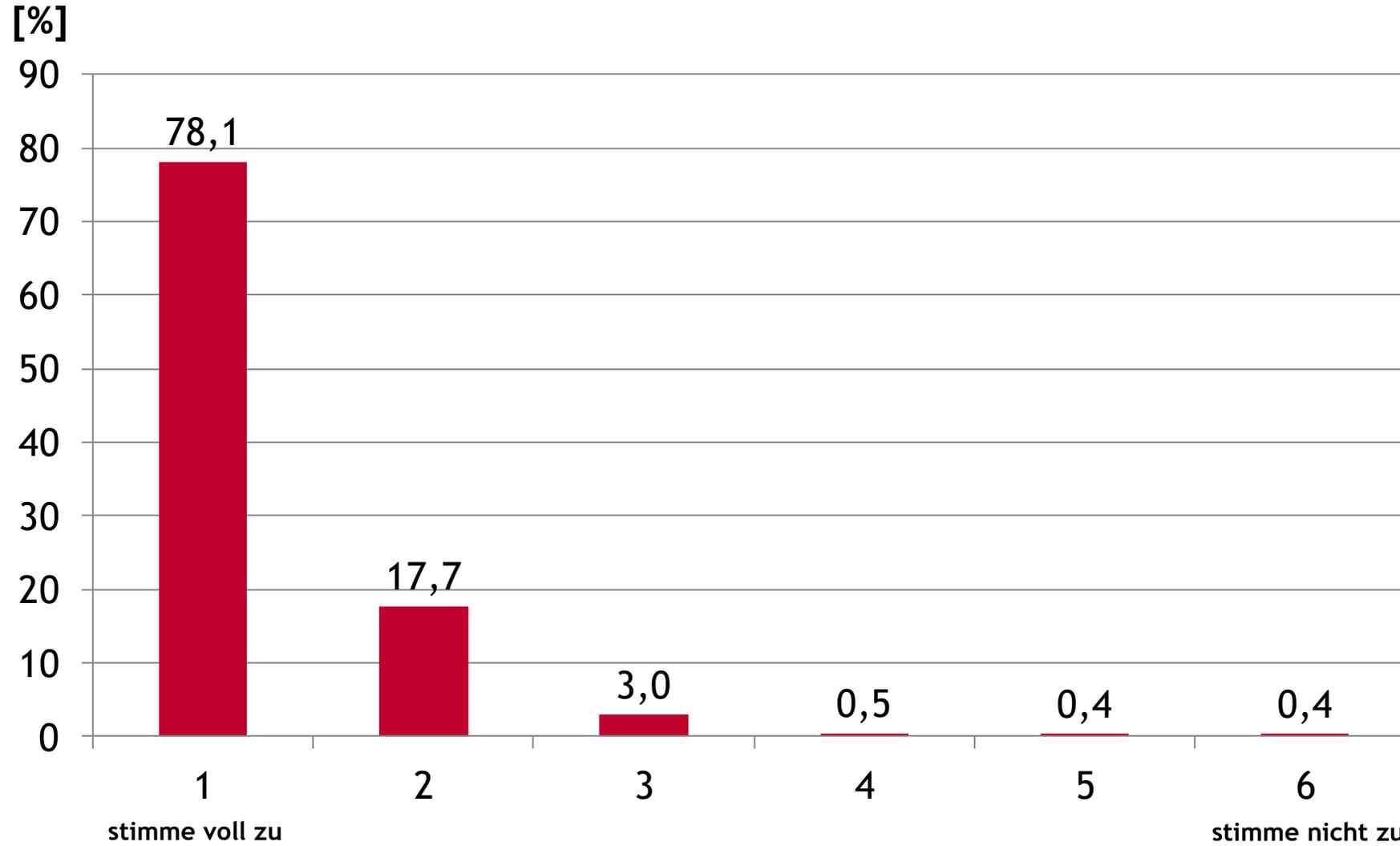
Anzahl Antworten: 848
Durchschnittsnote: 1,33

Item 8: Alle Ärzte, bei denen ich in Behandlung bin, sind immer gut über alle Medikamente informiert, die ich insgesamt bekomme.



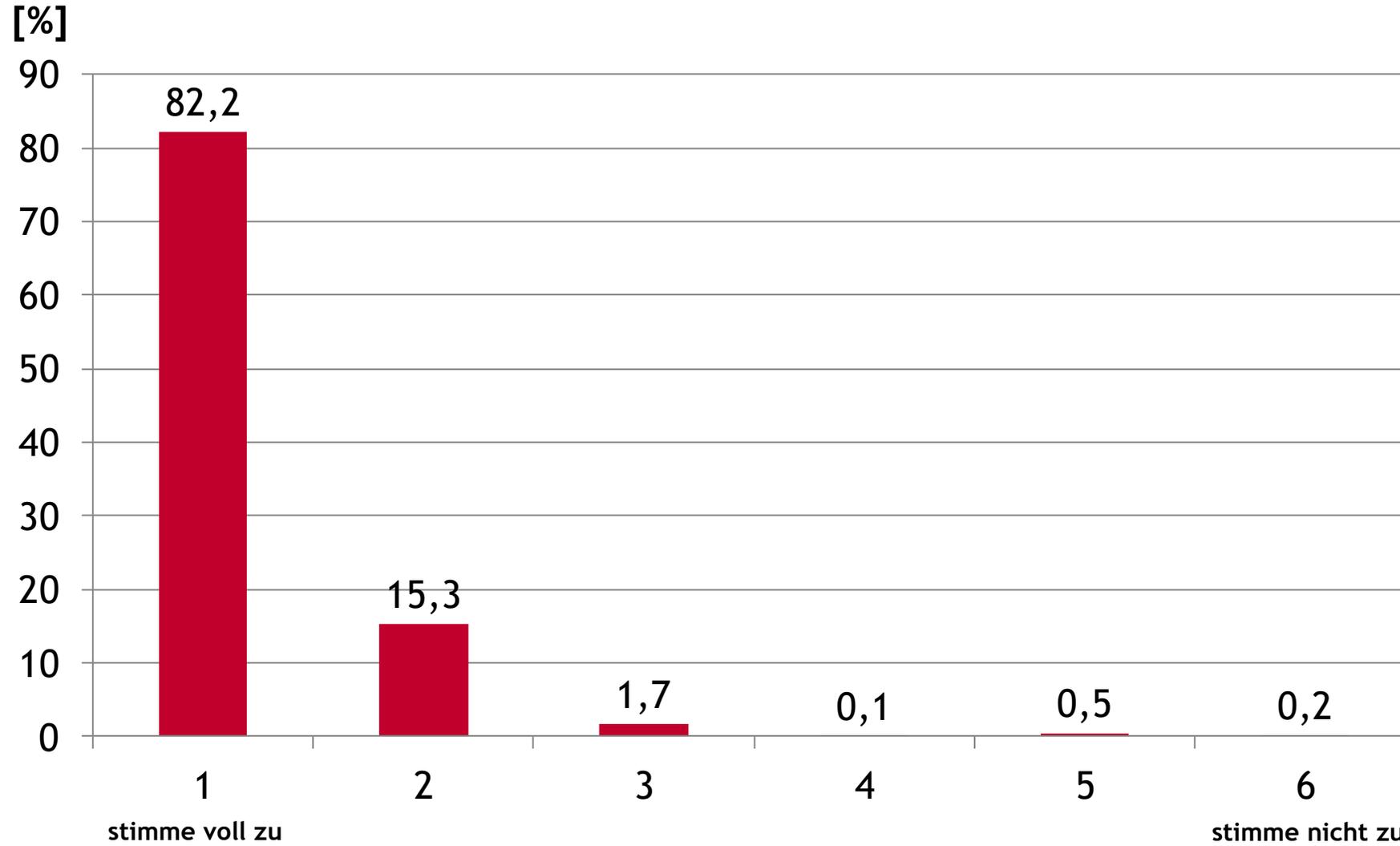
Anzahl Antworten: 780
Durchschnittsnote: 1,63

Item 9: Ich habe den Eindruck, dass der Arzt an einen Facharzt oder einen Spezialisten überweist, wenn es medizinisch erforderlich ist.



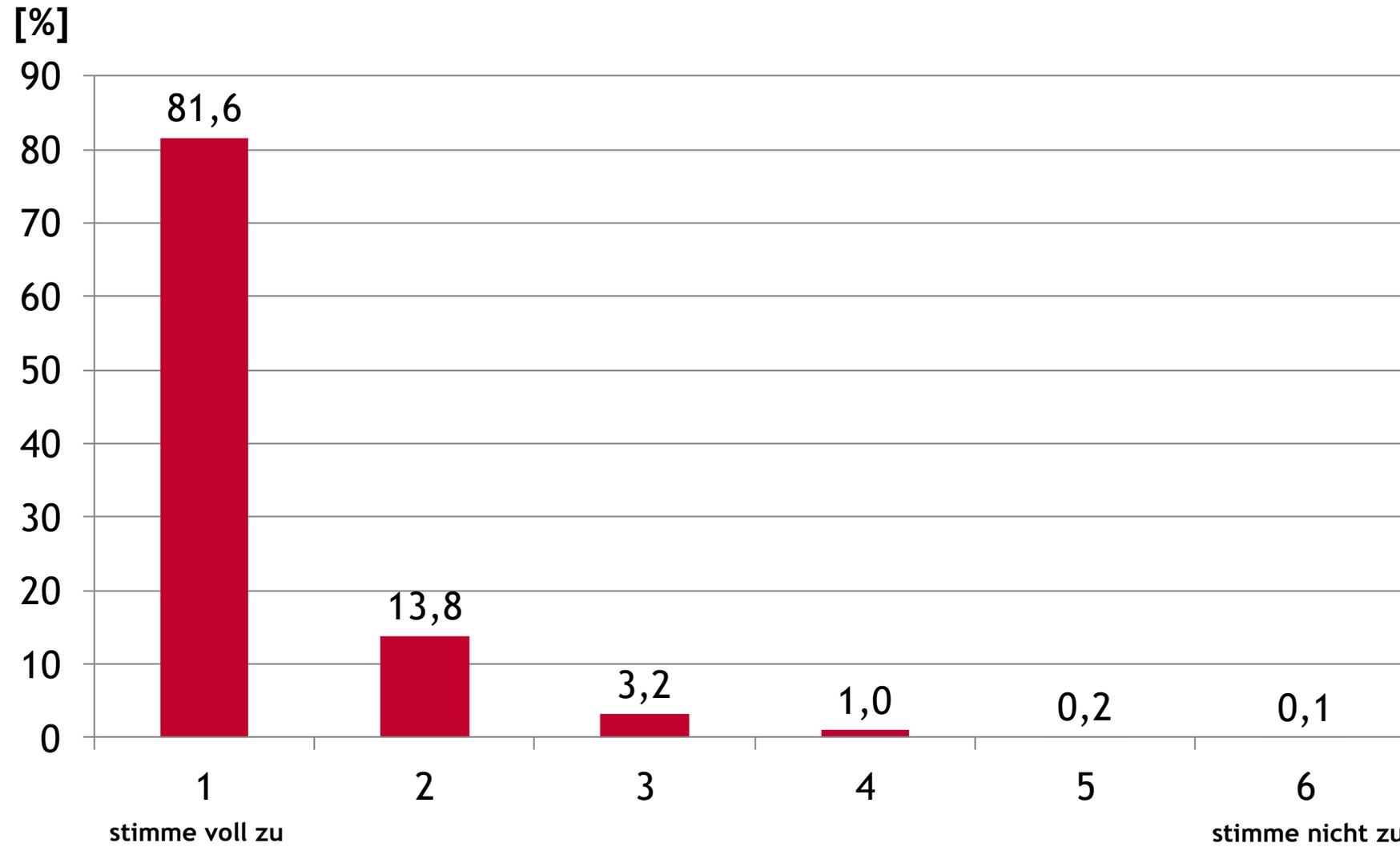
Anzahl Antworten: 840
Durchschnittsnote: 1,28

Item 10: Ich habe den Eindruck, dass persönliche Patientenunterlagen in der Praxis vertraulich behandelt werden.



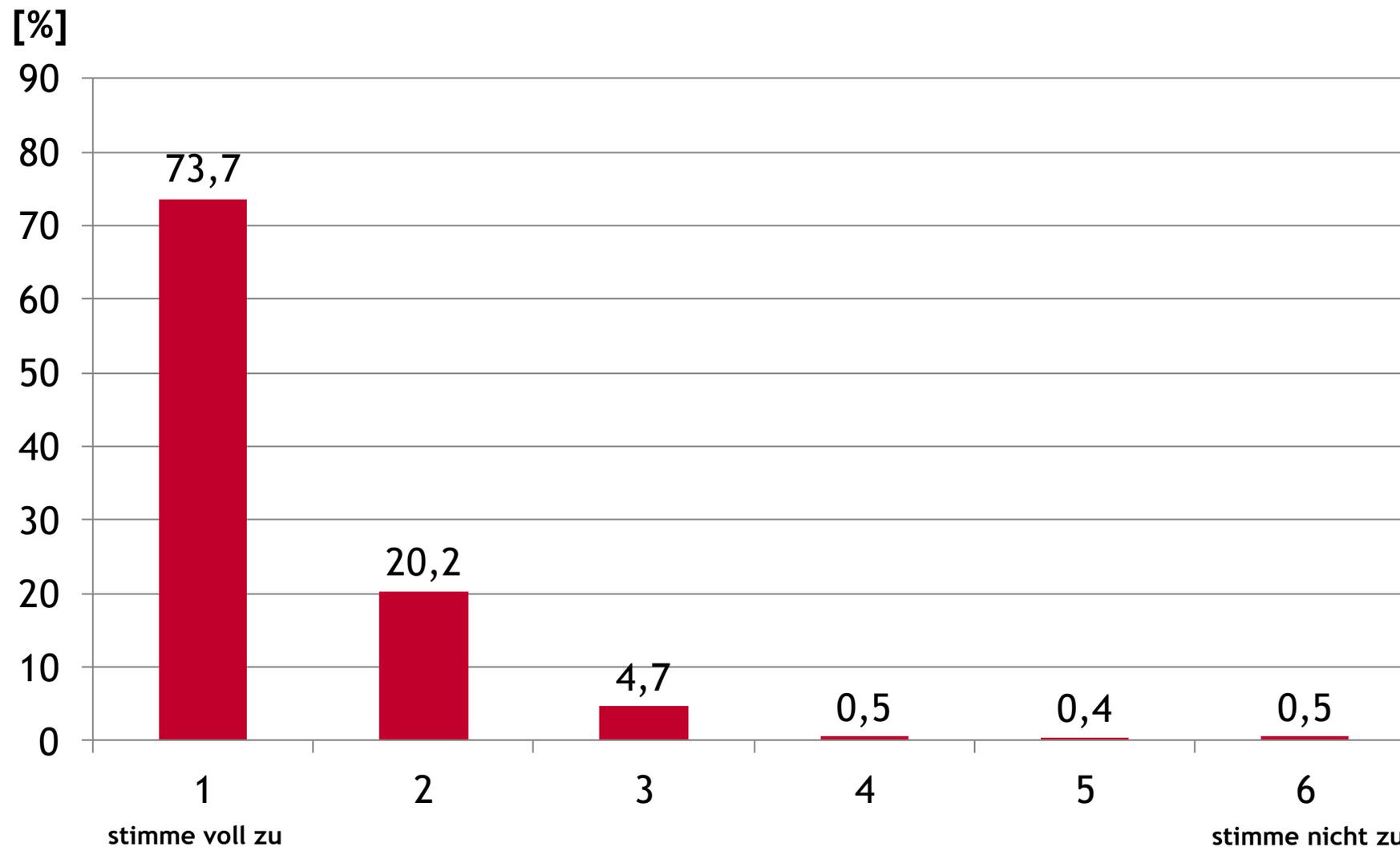
Anzahl Antworten: 863
Durchschnittsnote: 1,22

Item 11: Das Praxispersonal vermittelt mir das Gefühl, willkommen zu sein.



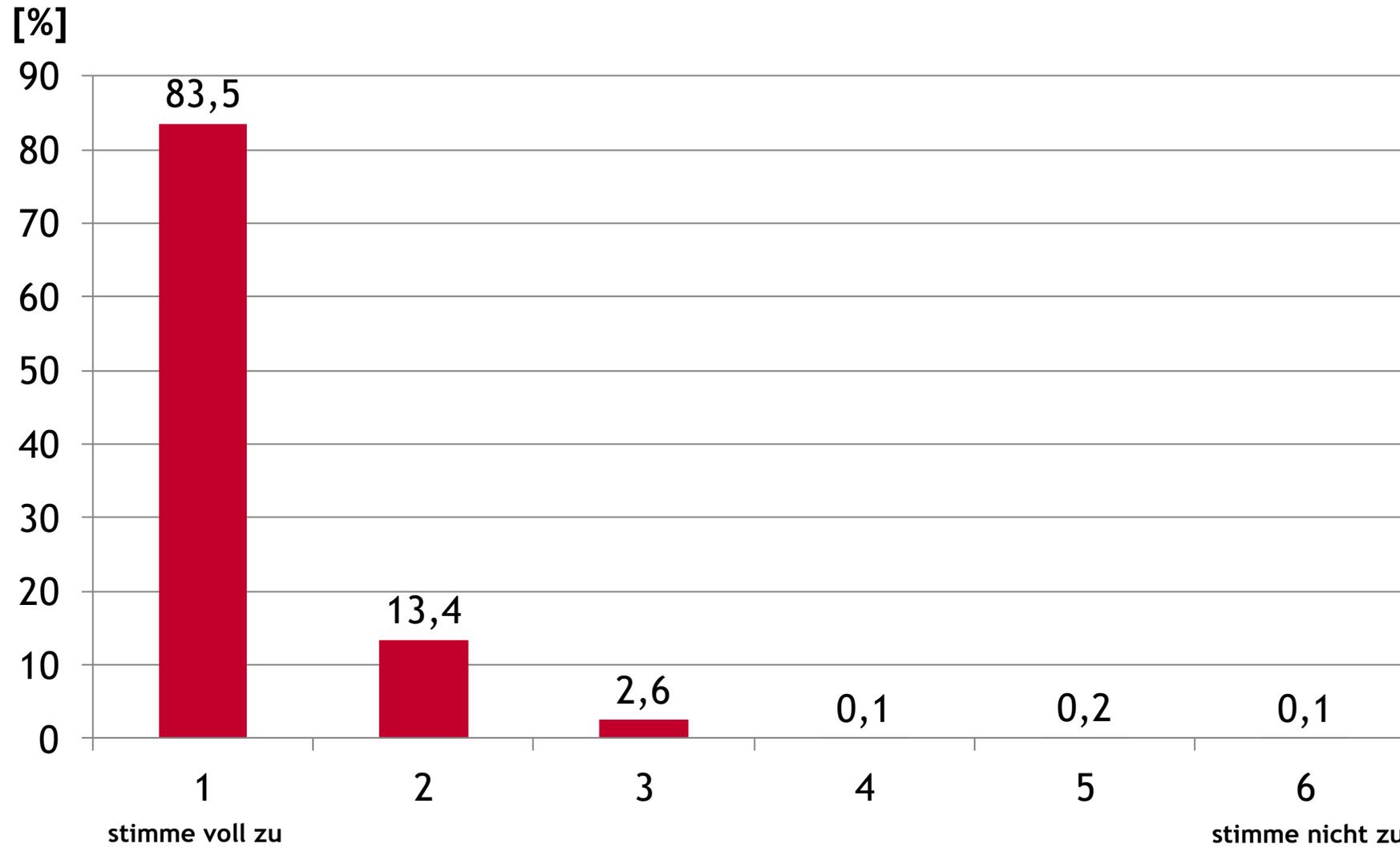
Anzahl Antworten: 881
Durchschnittsnote: 1,25

Item 12: Bei Überweisungen übermittelt der Arzt seine Befunde rechtzeitig an die anderen Ärzte.



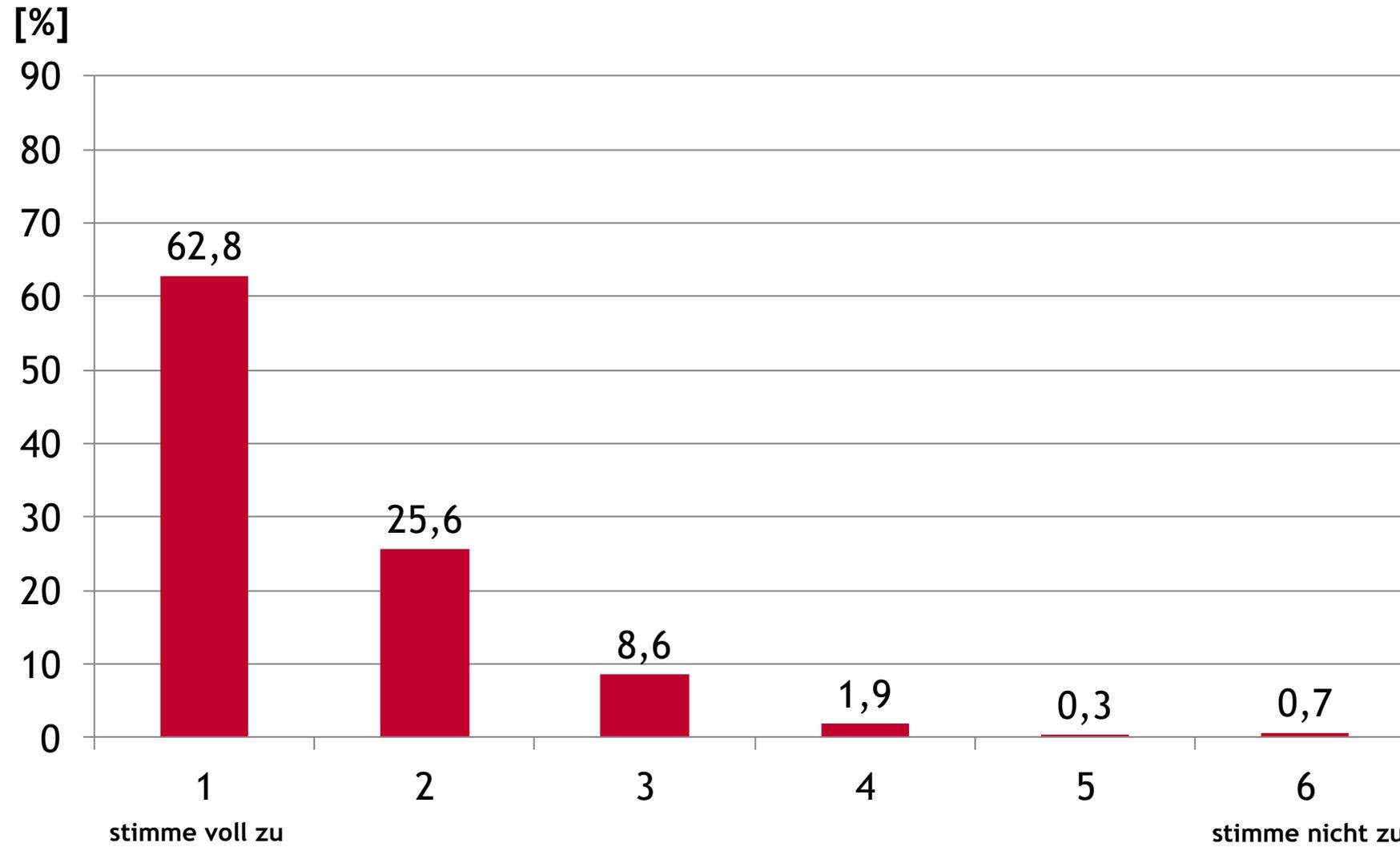
Anzahl Antworten: 752
Durchschnittsnote: 1,35

Item 13: Die Praxisräume sind sauber und ordentlich.



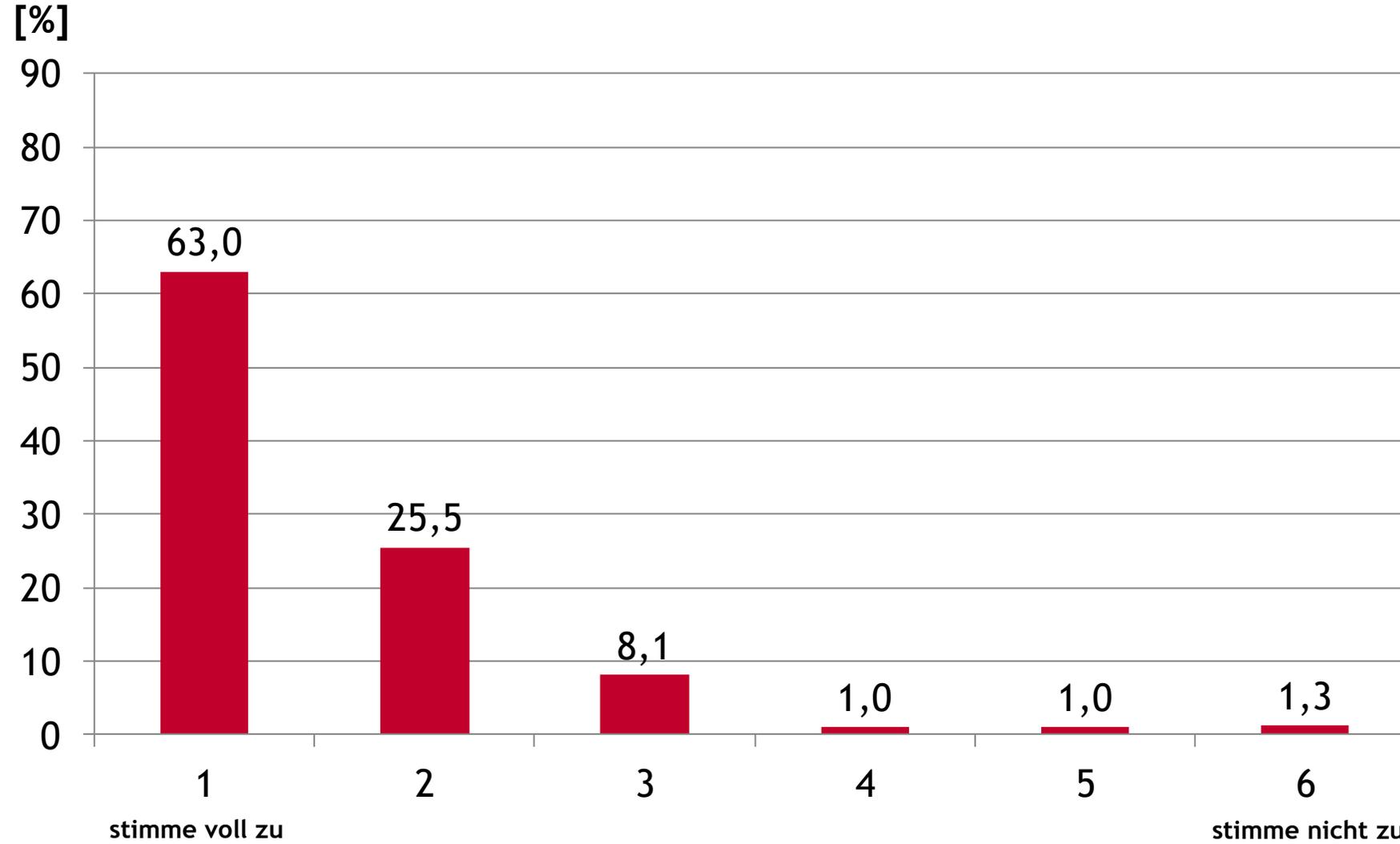
Anzahl Antworten: 886
Durchschnittsnote: 1,20

Item 14: Der Zeitraum zwischen Terminvereinbarung und Arzttermin ist in dieser Praxis angemessen.



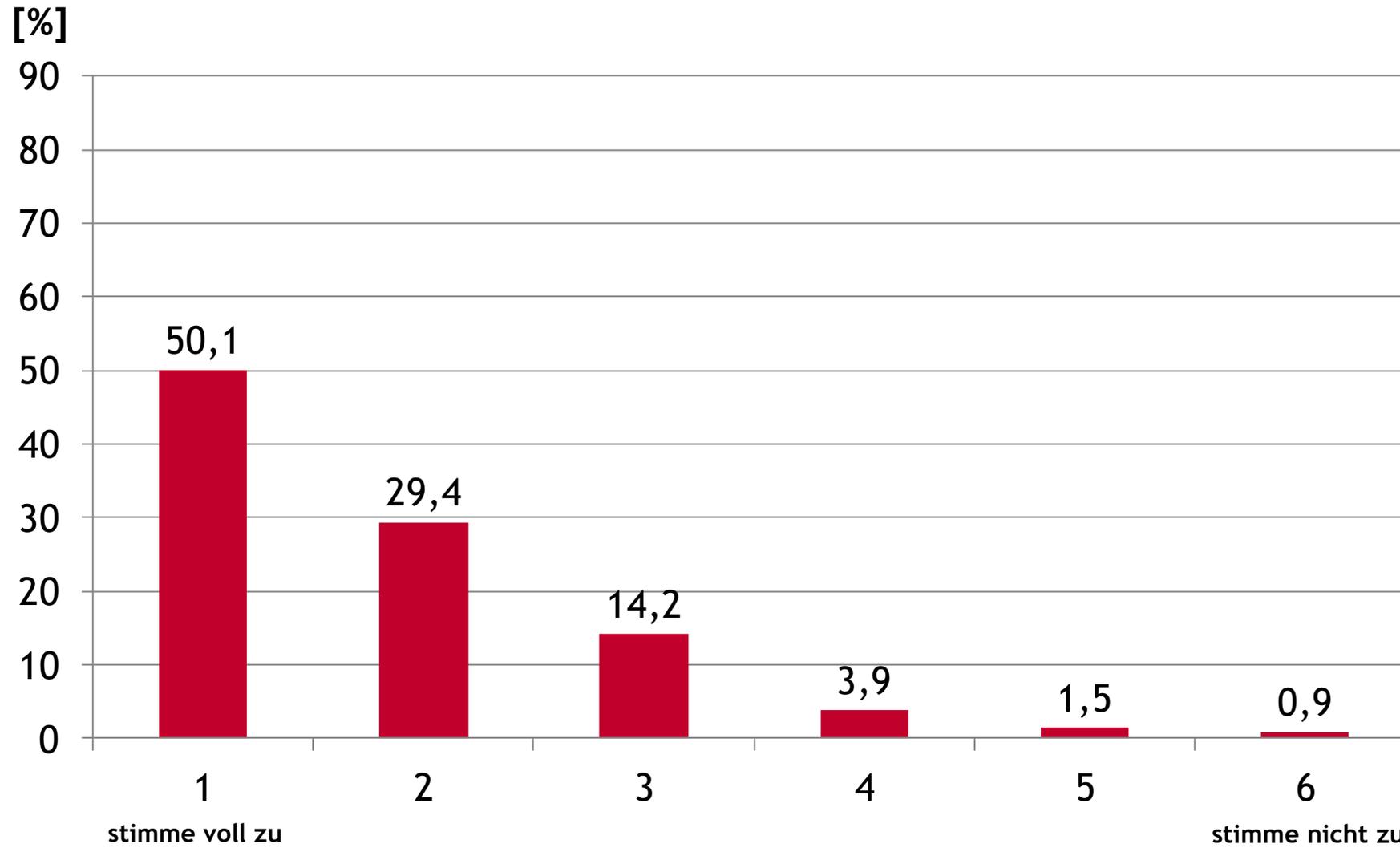
Anzahl Antworten: 858
Durchschnittsnote: 1,53

Item 15: Wenn die Praxis mir zusätzliche Leistungen anbietet, die meine Krankenkasse nicht übernimmt, vertraue ich, dass sie medizinisch sinnvoll sind.



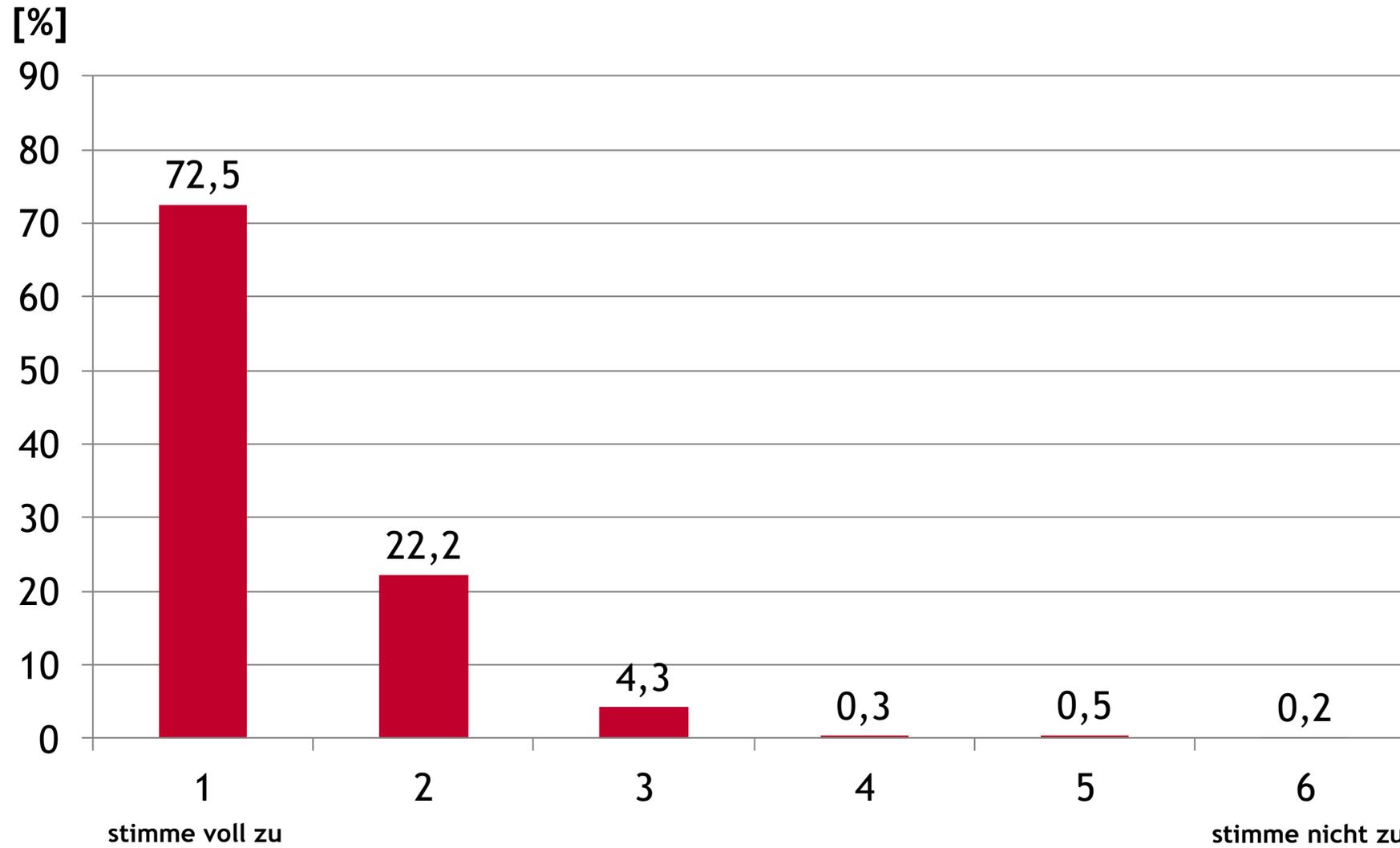
Anzahl Antworten: 768
Durchschnittsnote: 1,55

Item 16: Die Wartezeiten in dieser Praxis sind angemessen.



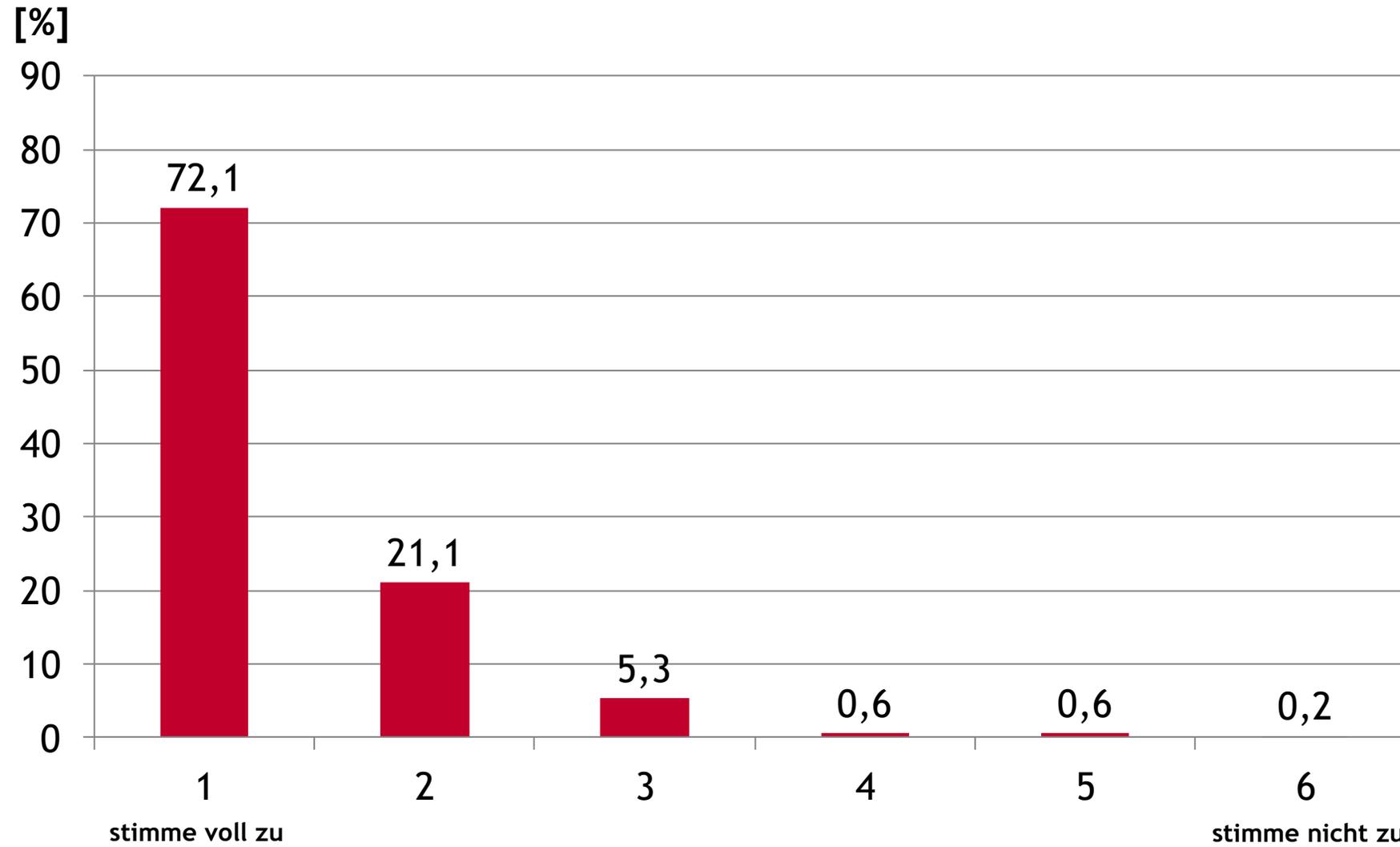
Anzahl Antworten: 878
Durchschnittsnote: 1,80

Item 17: In der Praxis wird der Schutz meiner Intimsphäre beachtet.



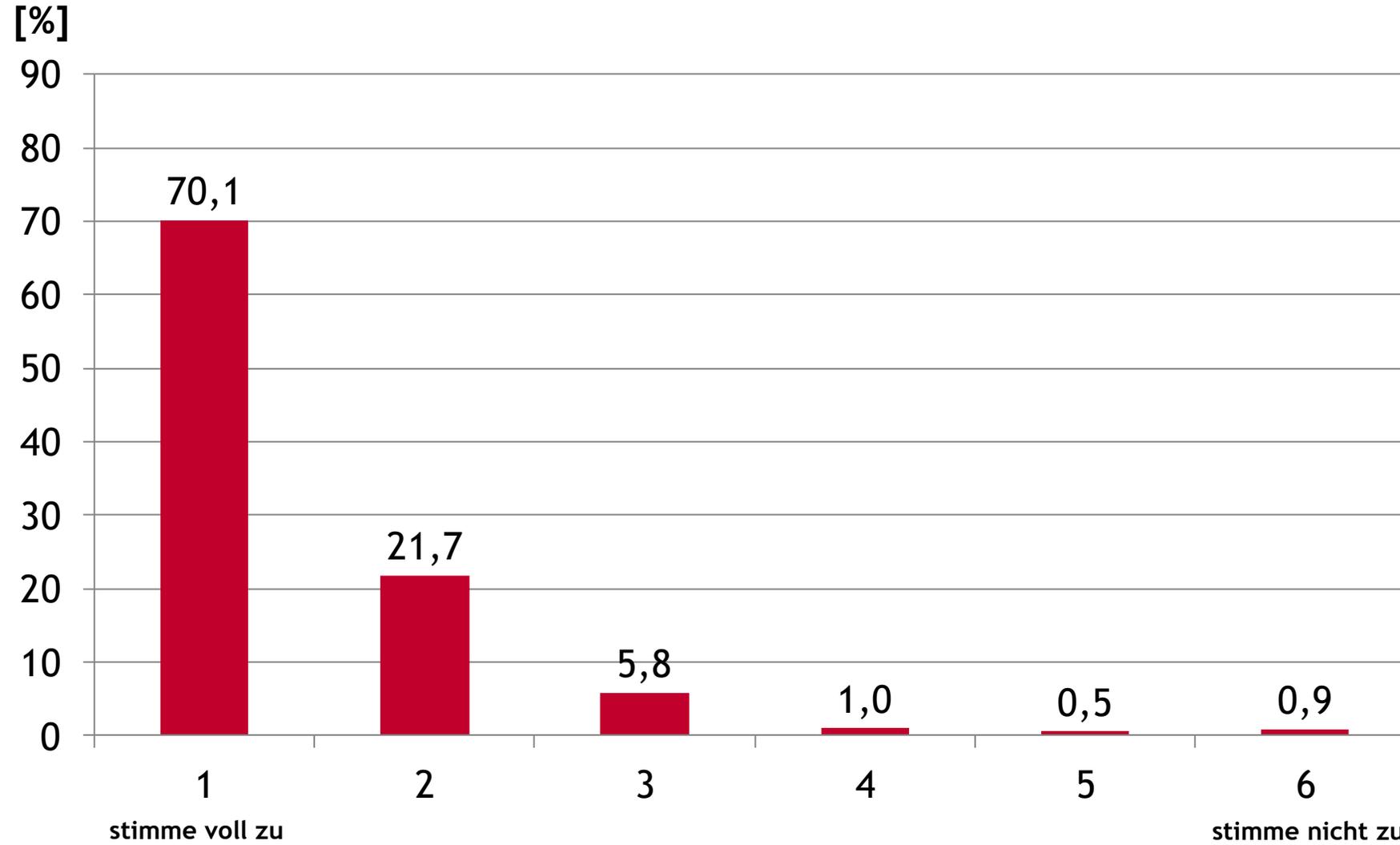
Anzahl Antworten: 862
Durchschnittsnote: 1,35

Item 18: Sprechzeiten, Urlaubszeiten und Praxisvertretungen werden klar vermittelt.



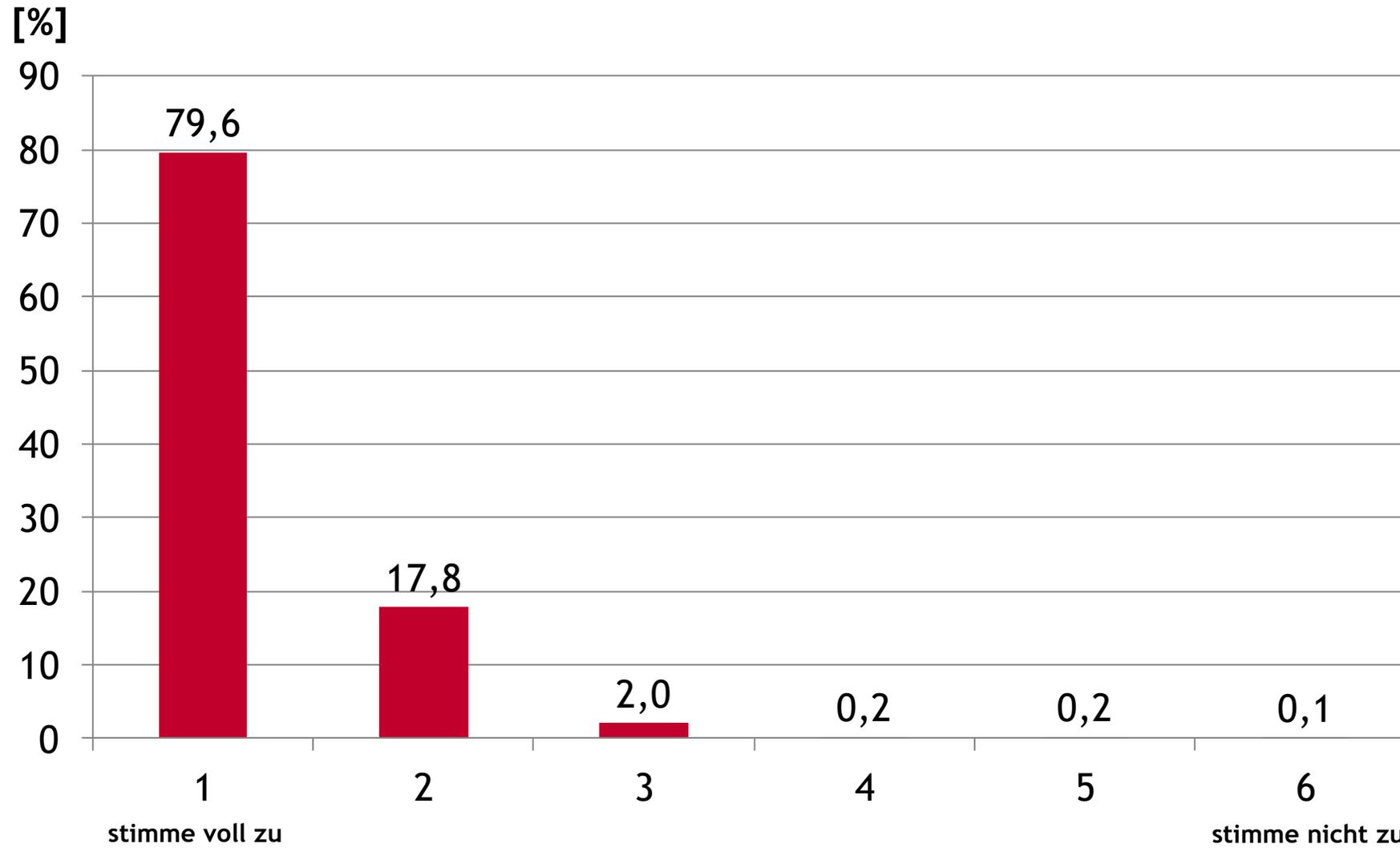
Anzahl Antworten: 843
Durchschnittsnote: 1,37

Item 19: Ich habe den Eindruck, dass in dieser Praxis gesetzlich versicherte Patienten und Privatpatienten gleich behandelt werden.



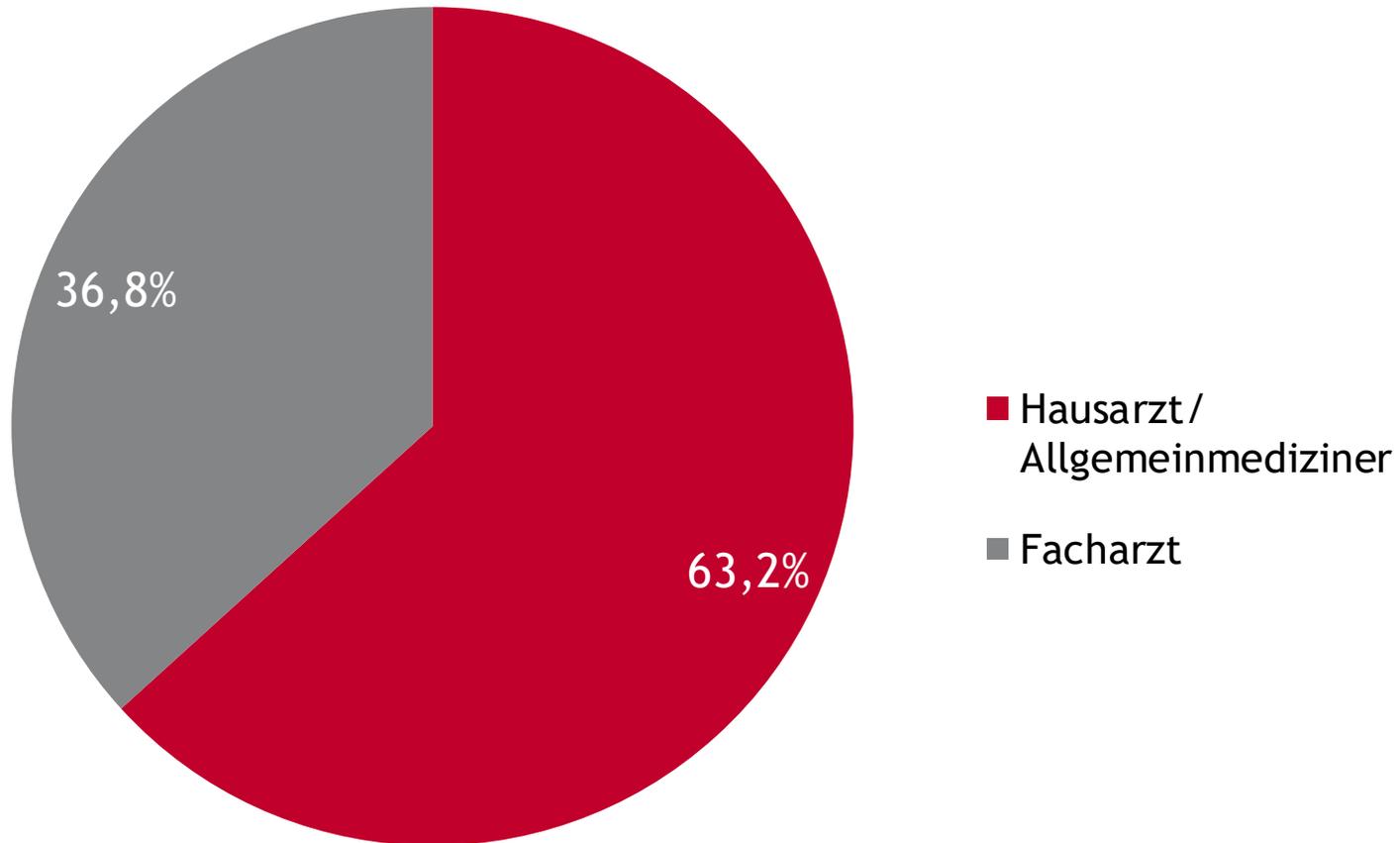
Anzahl Antworten: 805
Durchschnittsnote: 1,43

Item 20: Mein Gesamteindruck von dieser Praxis ist sehr gut.



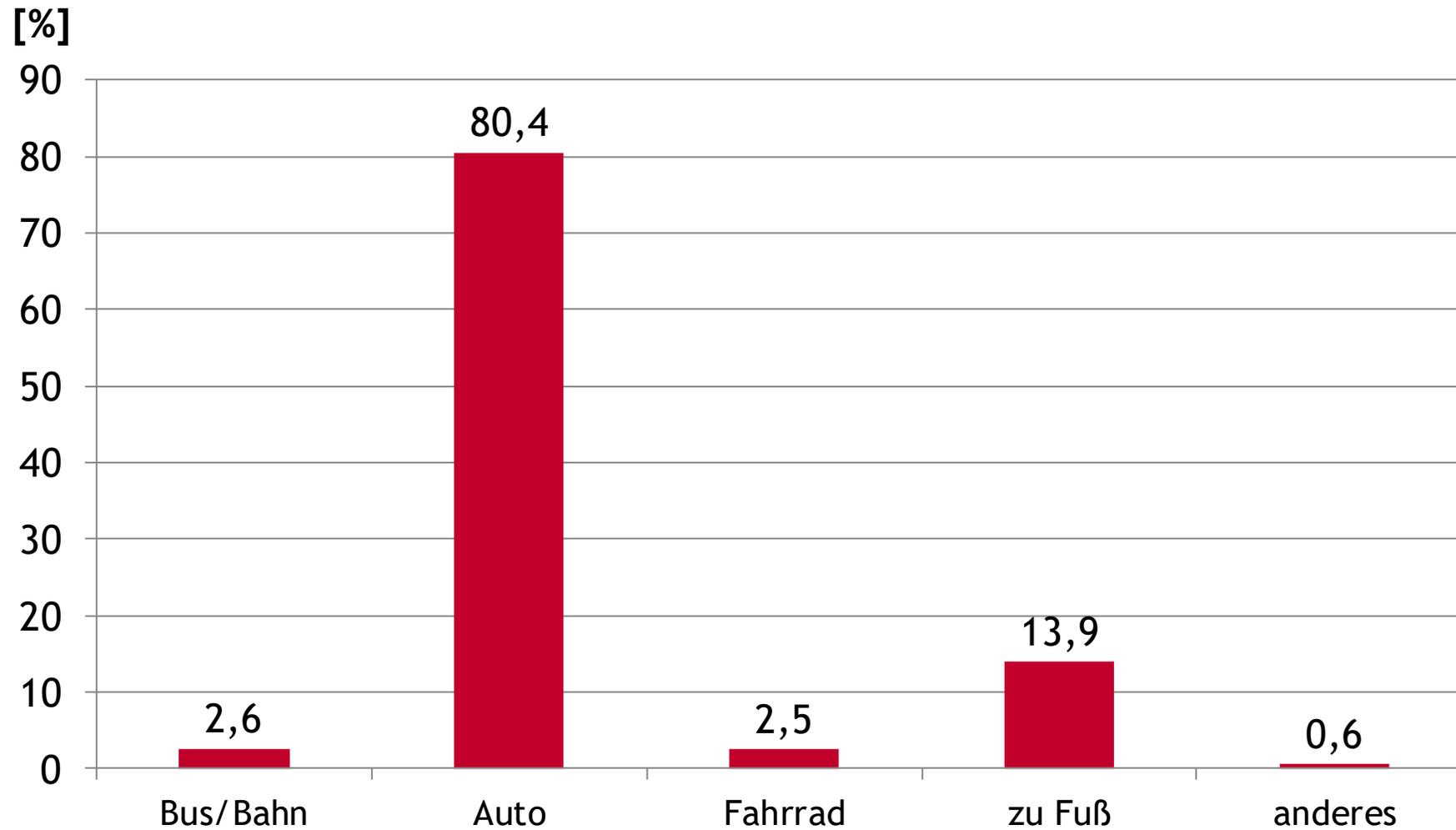
Anzahl Antworten: 881
Durchschnittsnote: 1,24

Item 21: Welcher Arztgruppe gehört der von Ihnen besuchte Arzt an?



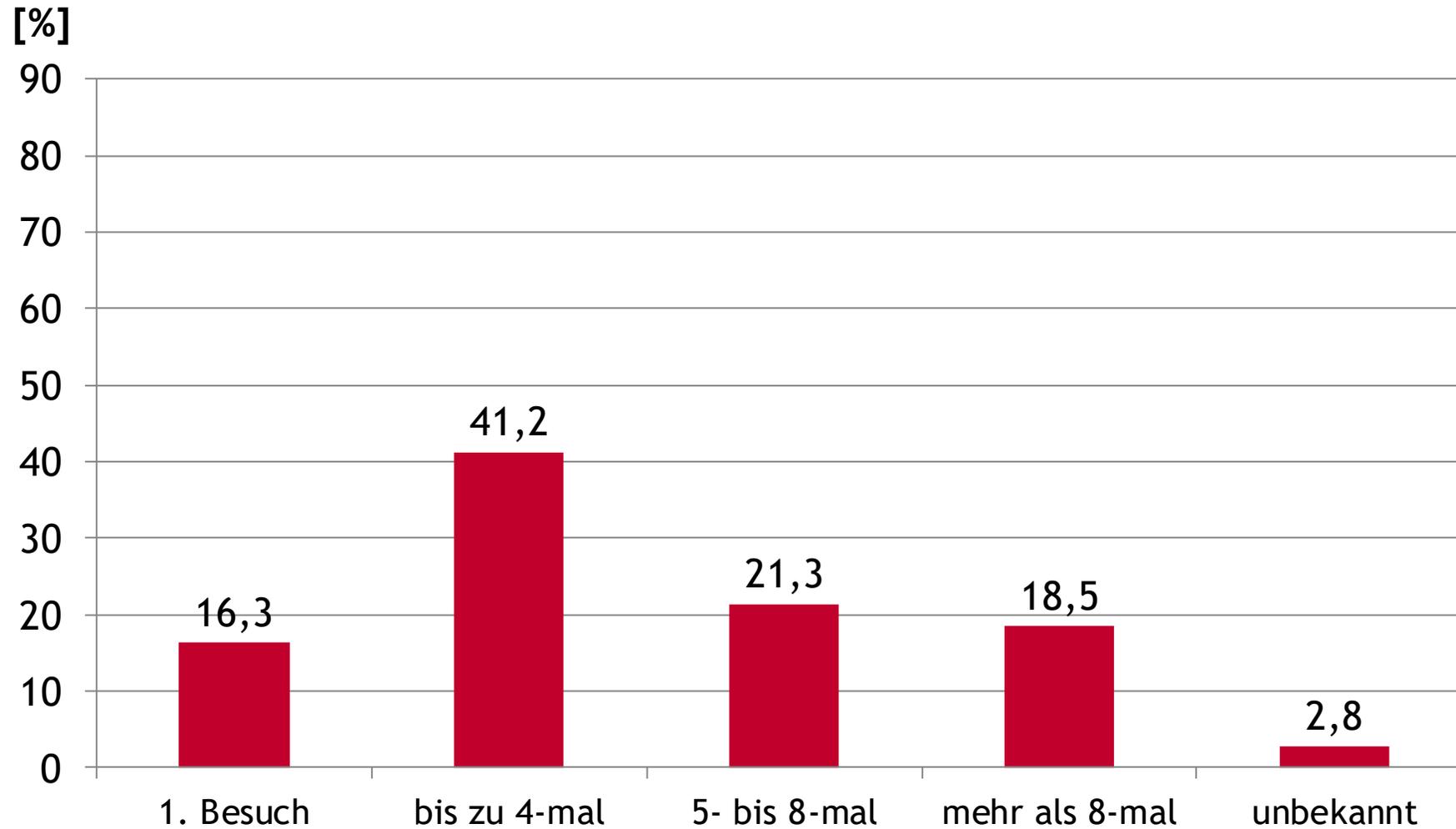
Anzahl Antworten: 887

Item 22: Ich bin heute wie folgt zur Praxis gekommen:



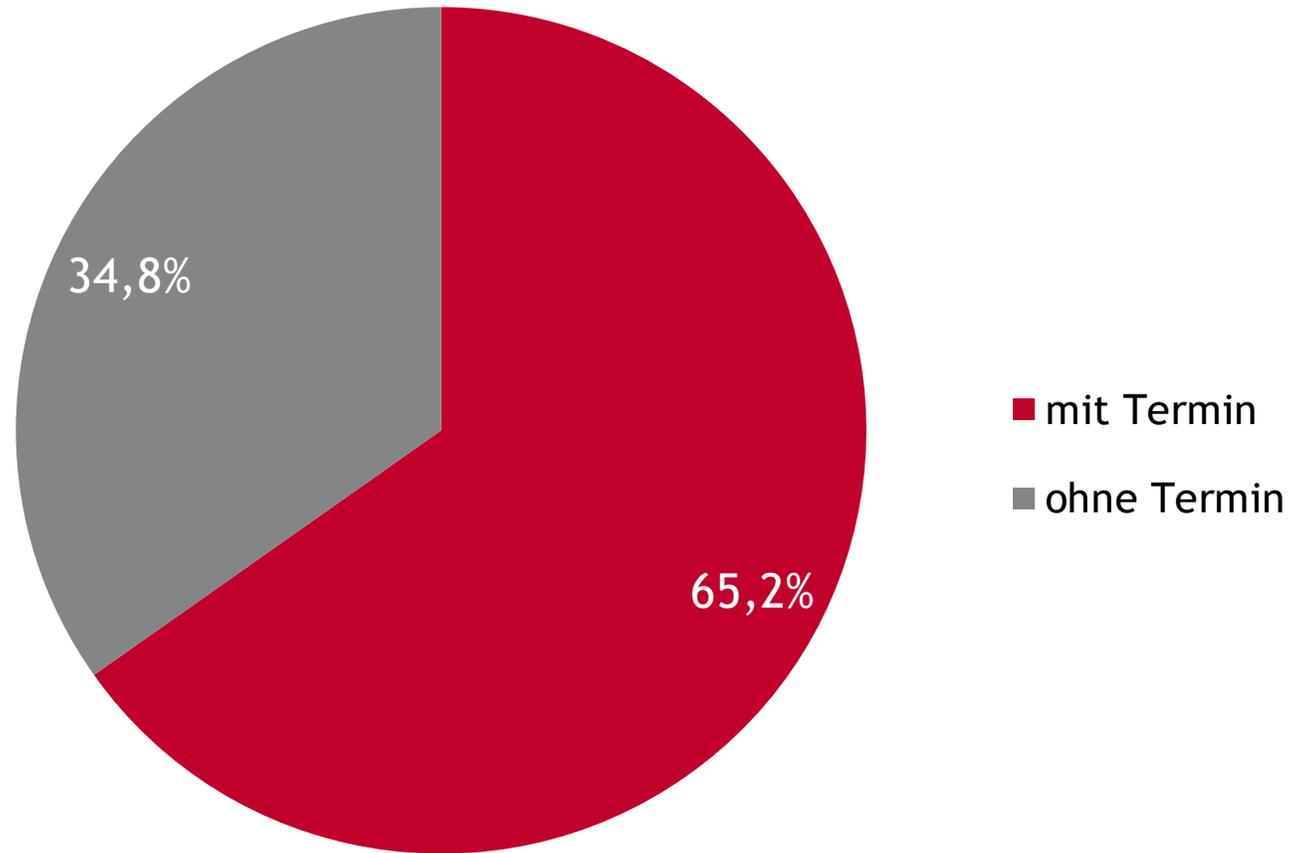
Anzahl Antworten: 883

Item 23: Wie oft waren Sie in den letzten 12 Monaten in dieser Praxis?



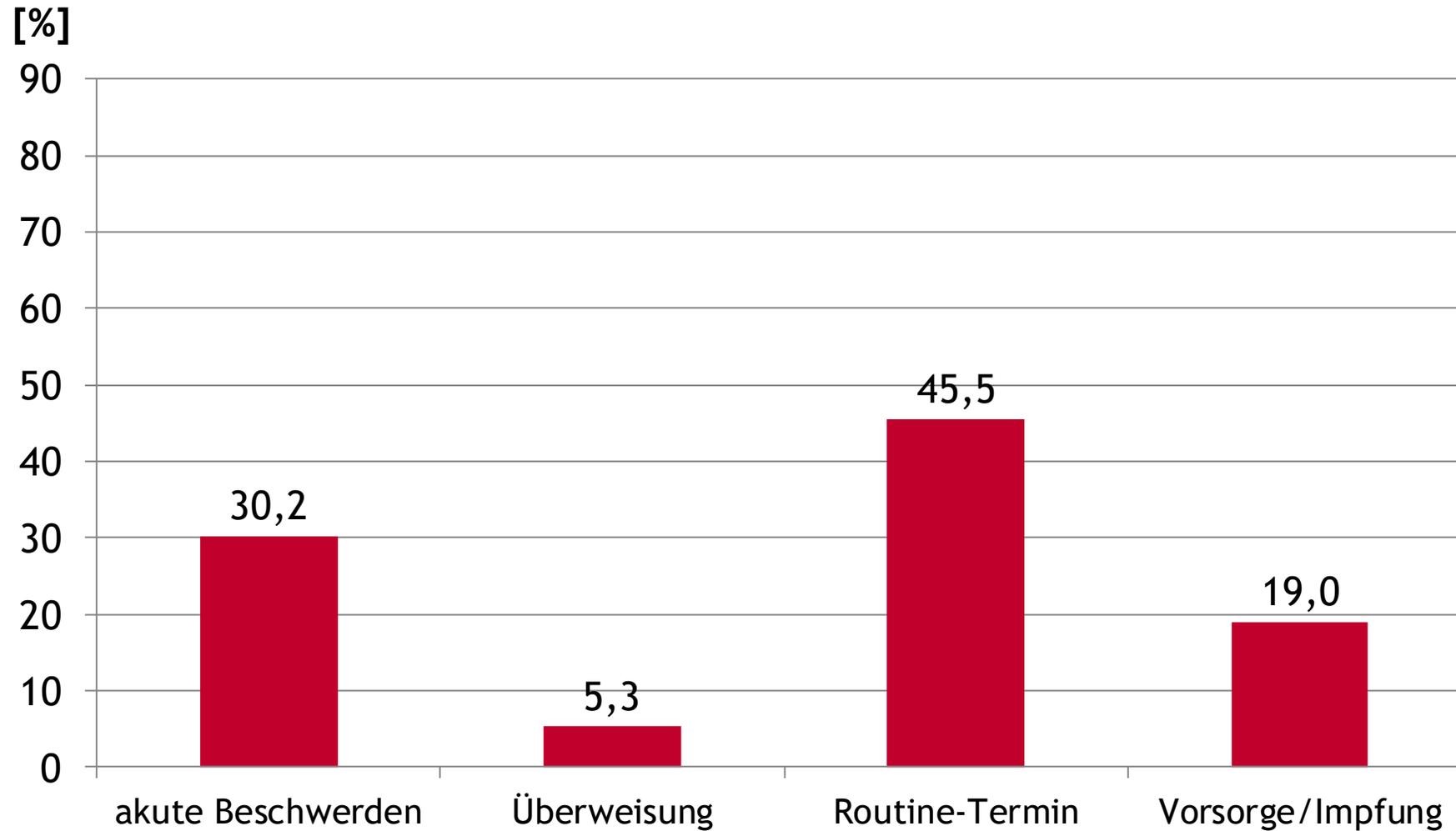
Anzahl Antworten: 872

Item 24: Ich bin heute ... in die Praxis gekommen



Anzahl Antworten: 885

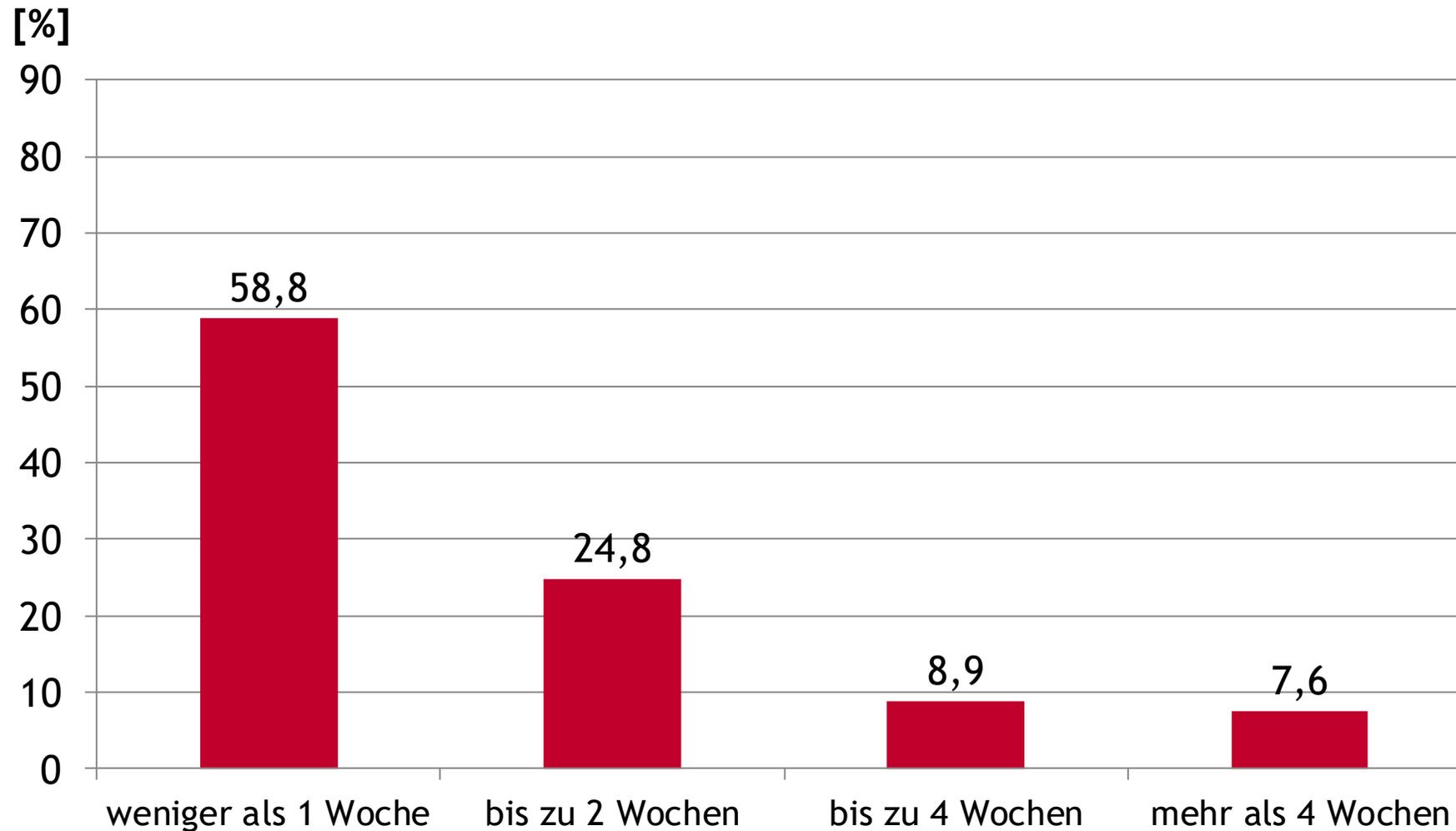
Item 25: Wenn Sie mit Termin in die Praxis gekommen sind, was ist der Grund?*



Anzahl Antworten: 620

* nur Patienten mit Termin;
Mehrfachnennungen möglich

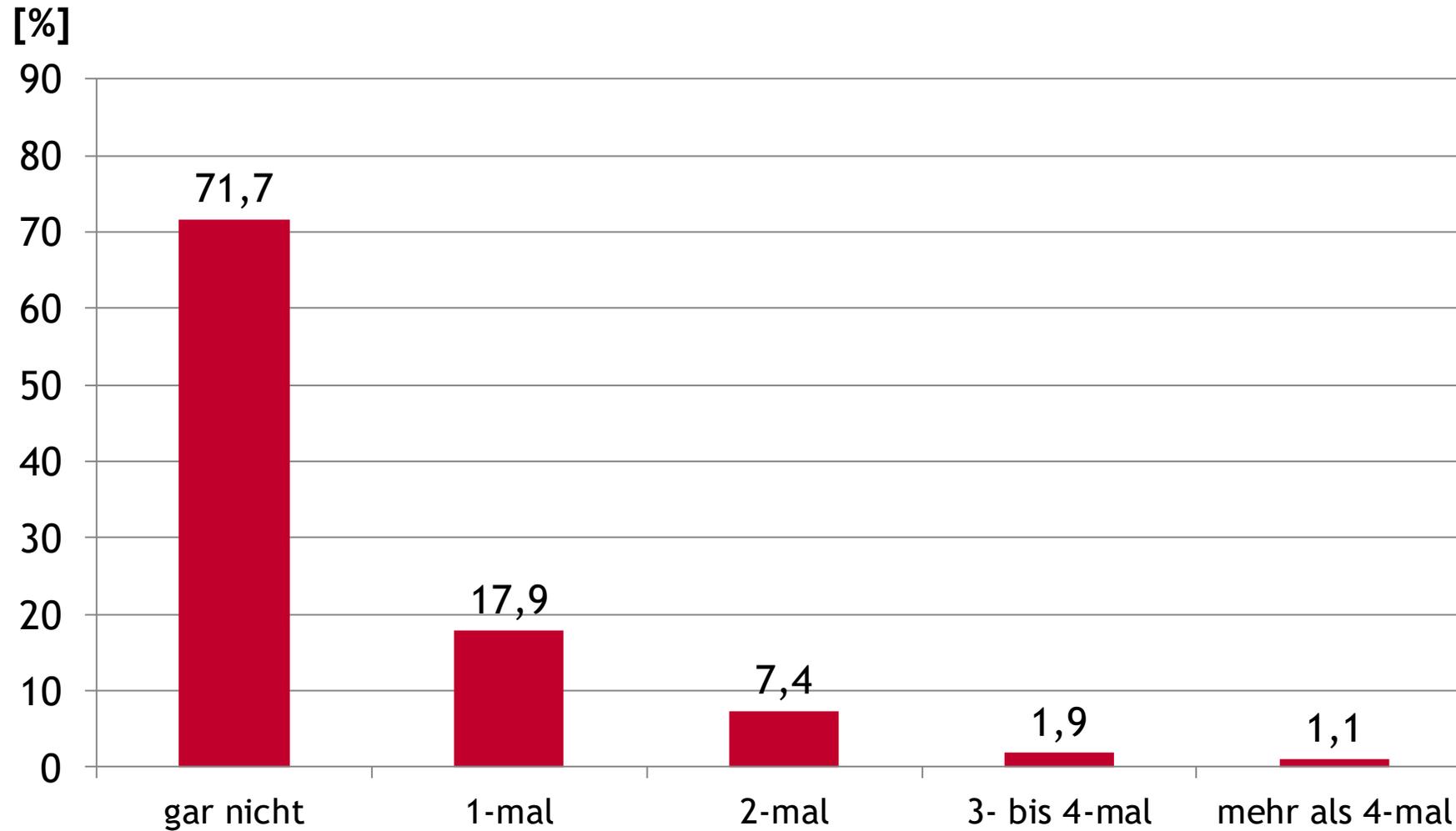
Item 26: Wie lange haben Sie auf den Termin bei dem Arzt gewartet?*



Anzahl Antworten: 529

* Wartezeiten können je nach teilnehmenden Fachärzten variieren

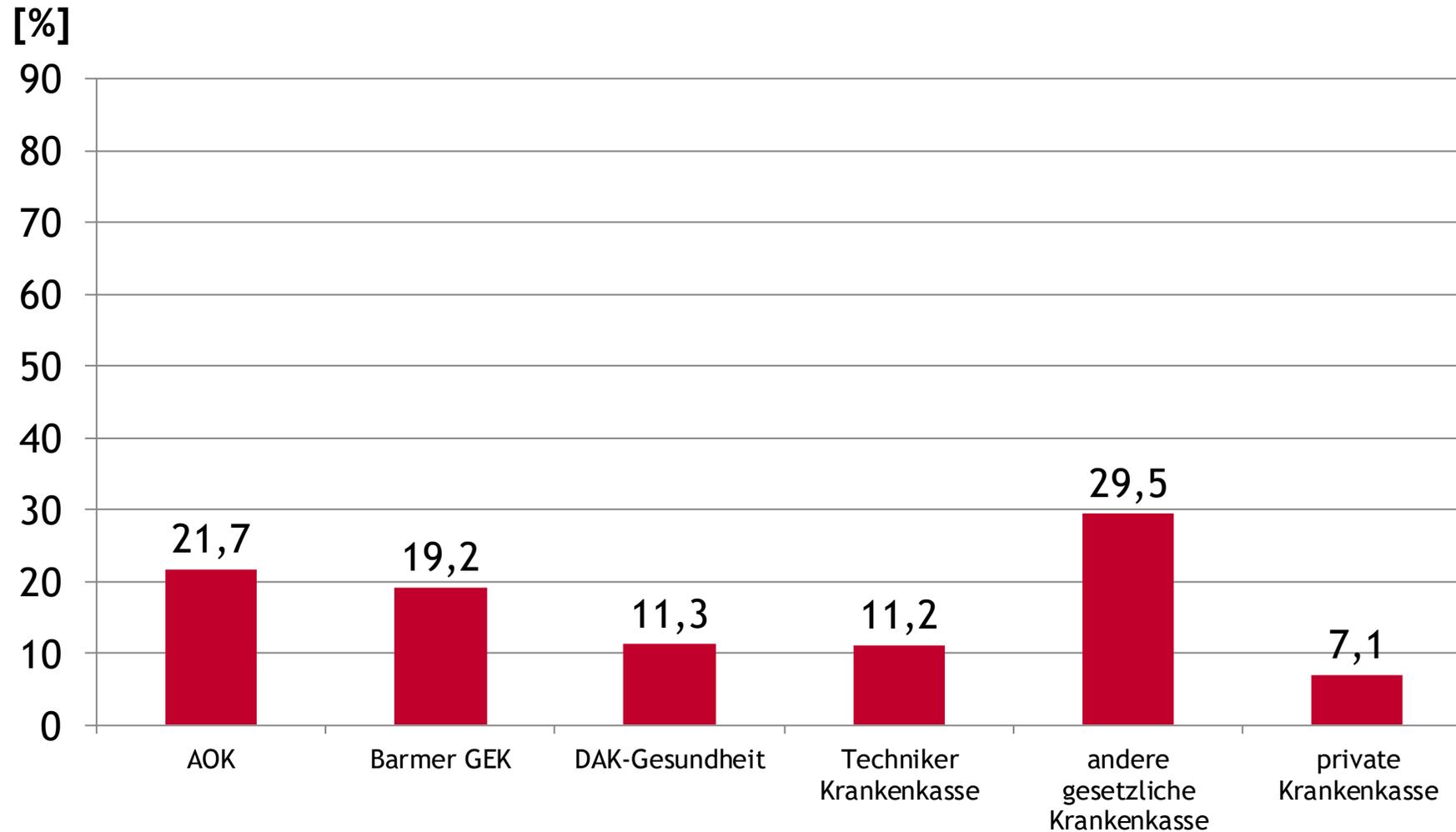
Item 27: Wie häufig waren Sie in den letzten 12 Monaten im Krankenhaus?*



Anzahl Antworten: 879

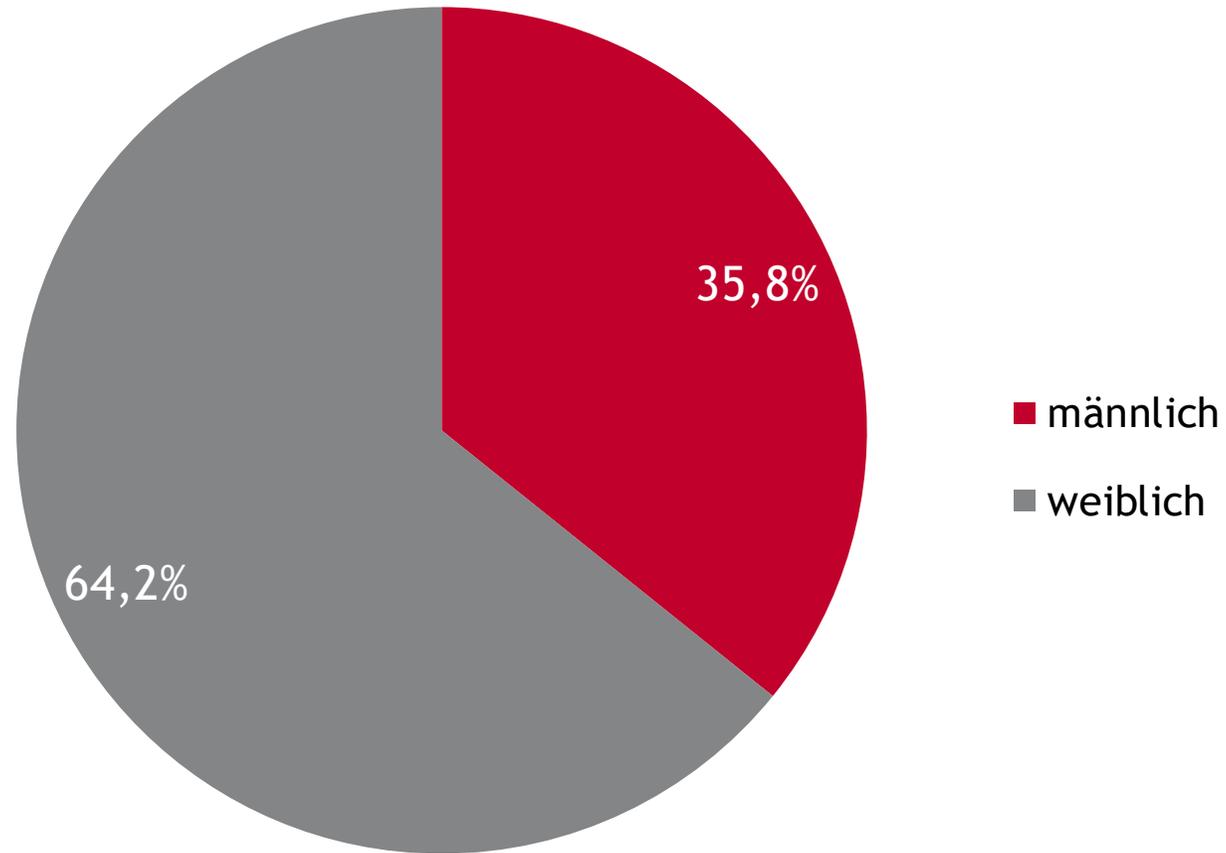
* keine Unfälle oder Notfälle

Item 28: Ich bin bei folgender Krankenkasse versichert:



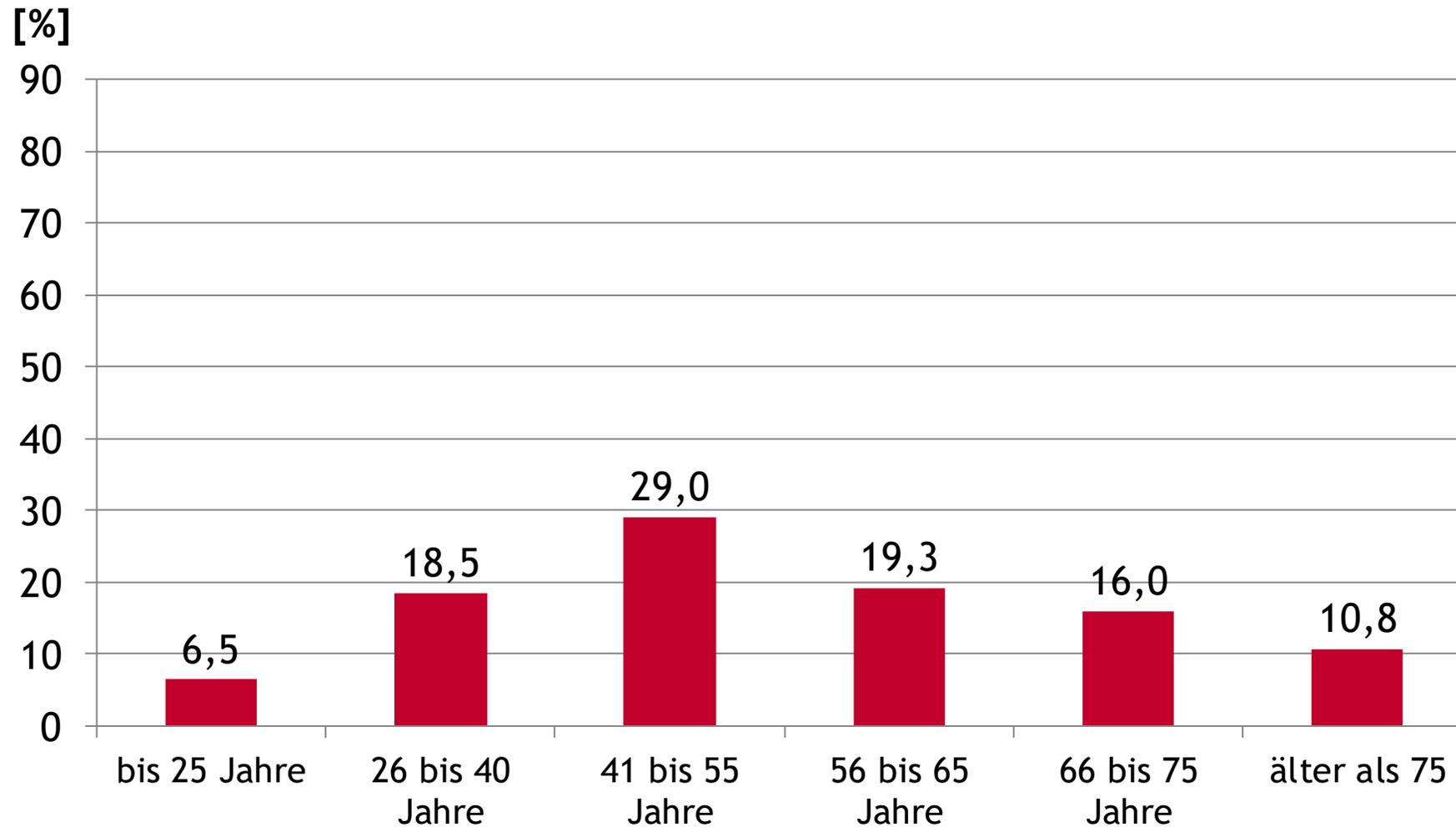
Anzahl Antworten: 875

Item 29: Mein Geschlecht:



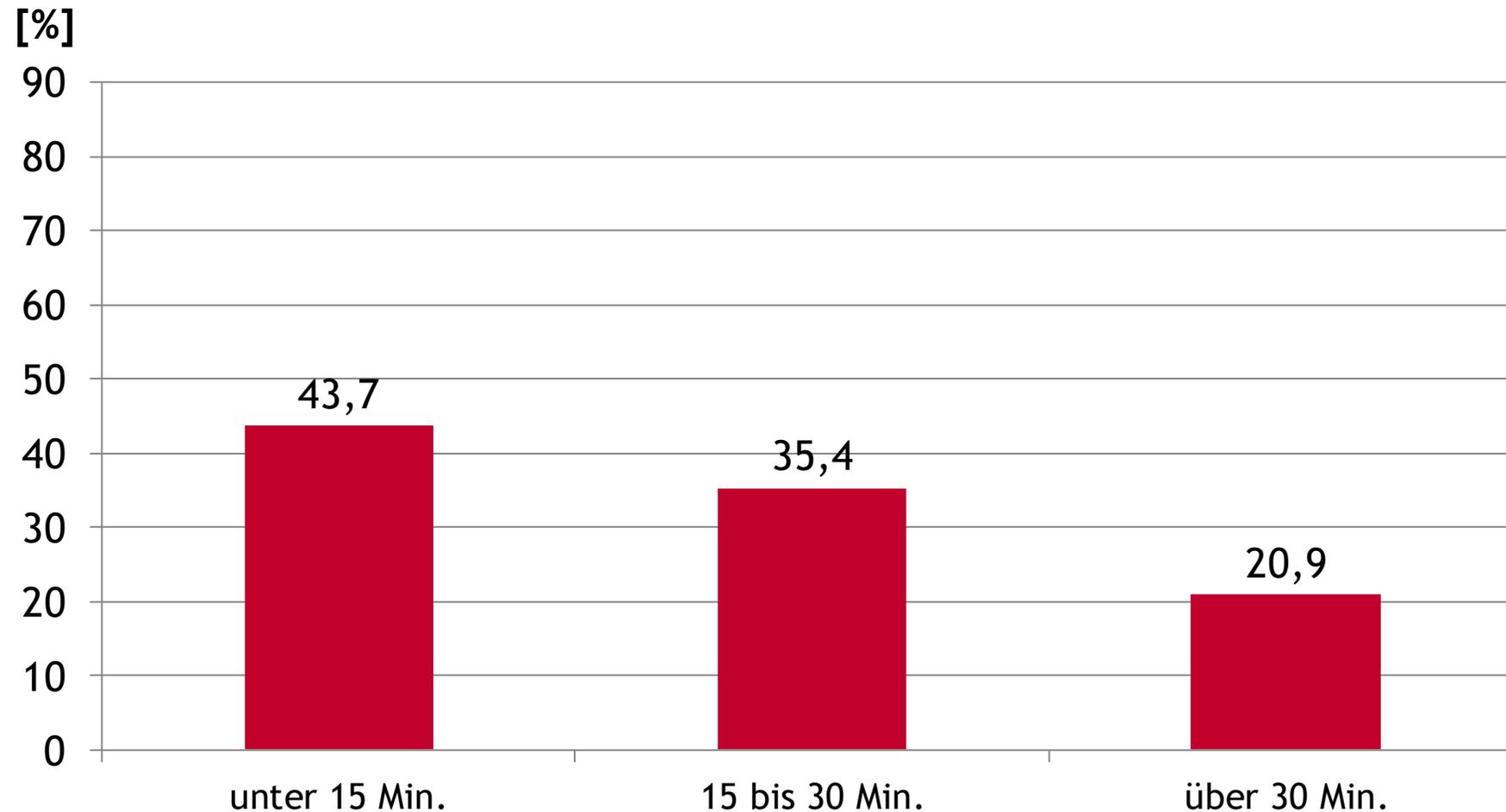
Anzahl Antworten: 880

Item 30: Ich gehöre zu folgender Altersgruppe:



Anzahl Antworten: 882

Item 31: Wie lange haben Sie heute in der Praxis warten müssen, bis Sie behandelt wurden?



Anzahl Antworten: 831

Betrachtung von Themengruppen

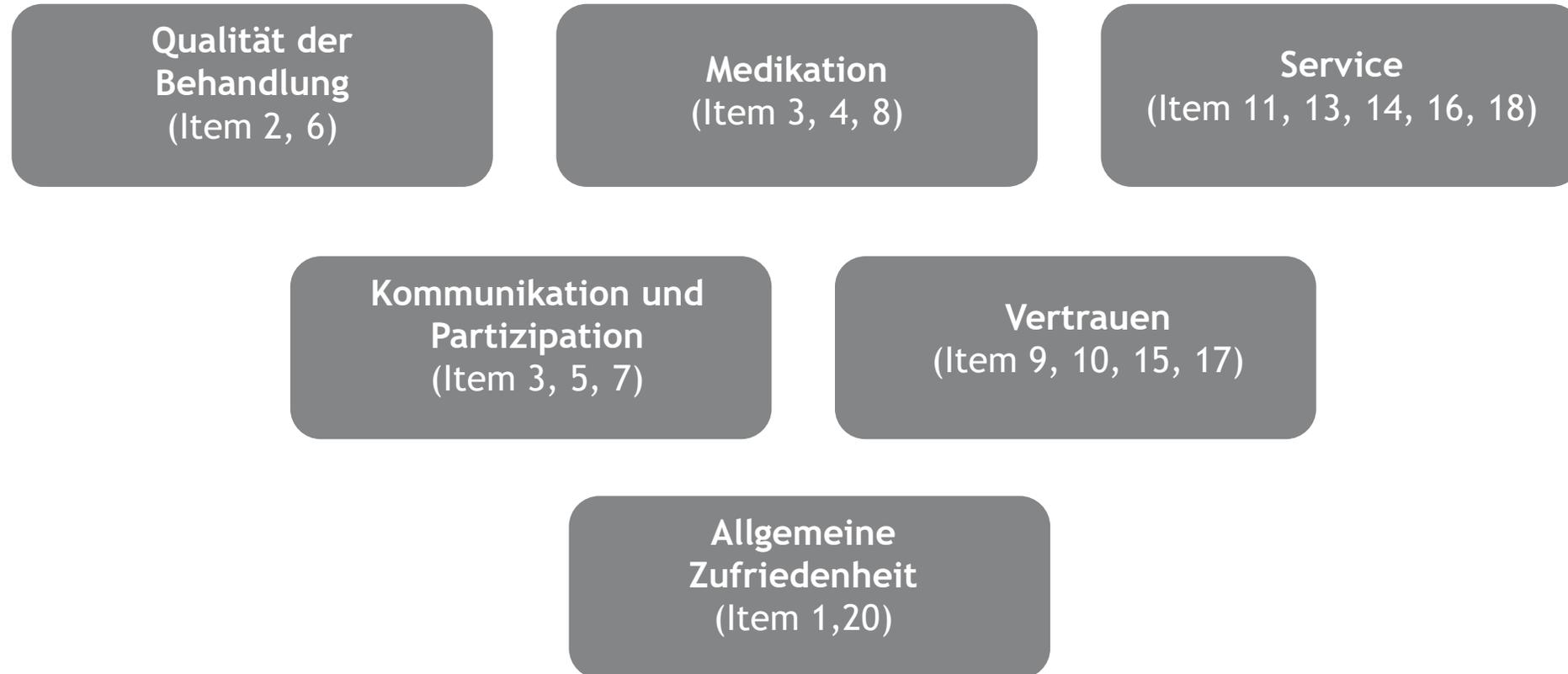
Inhaltlich passende Items wurden zu insgesamt sechs Themengruppen zusammengefasst.

je Themengruppe
Durchschnittsnote
beste und schlechteste Note
je Themengruppe und Item
prozentuale Anteile je Note

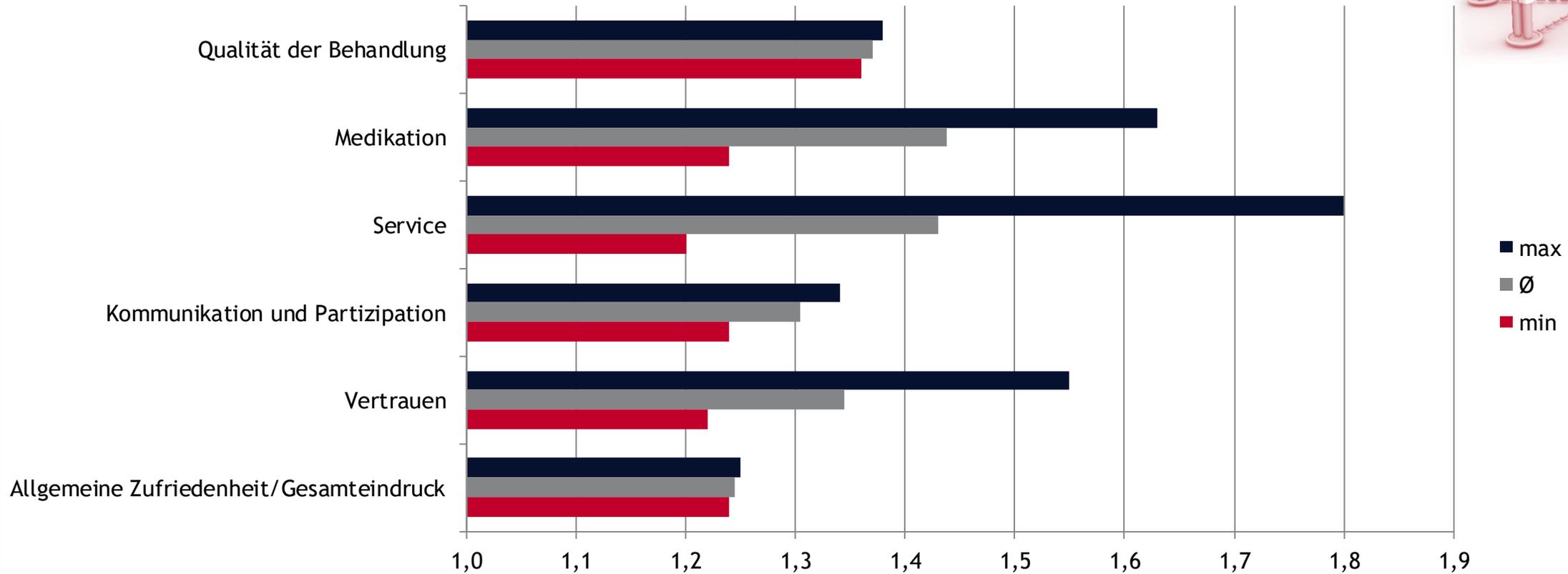
Damit lassen sich Ergebnisse bei Items mit ähnlichem Inhalt auf einen Blick erfassen.



Zusammenfassung der Items zu Themengruppen



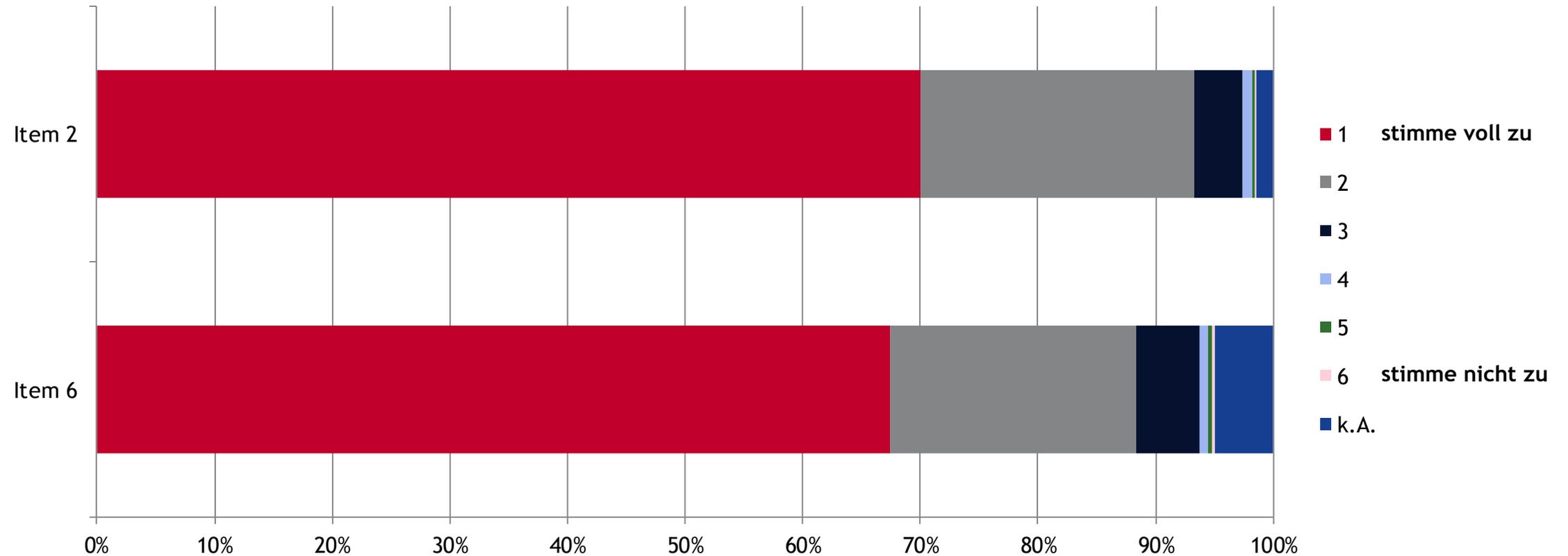
Noten der Themengruppen in der Übersicht



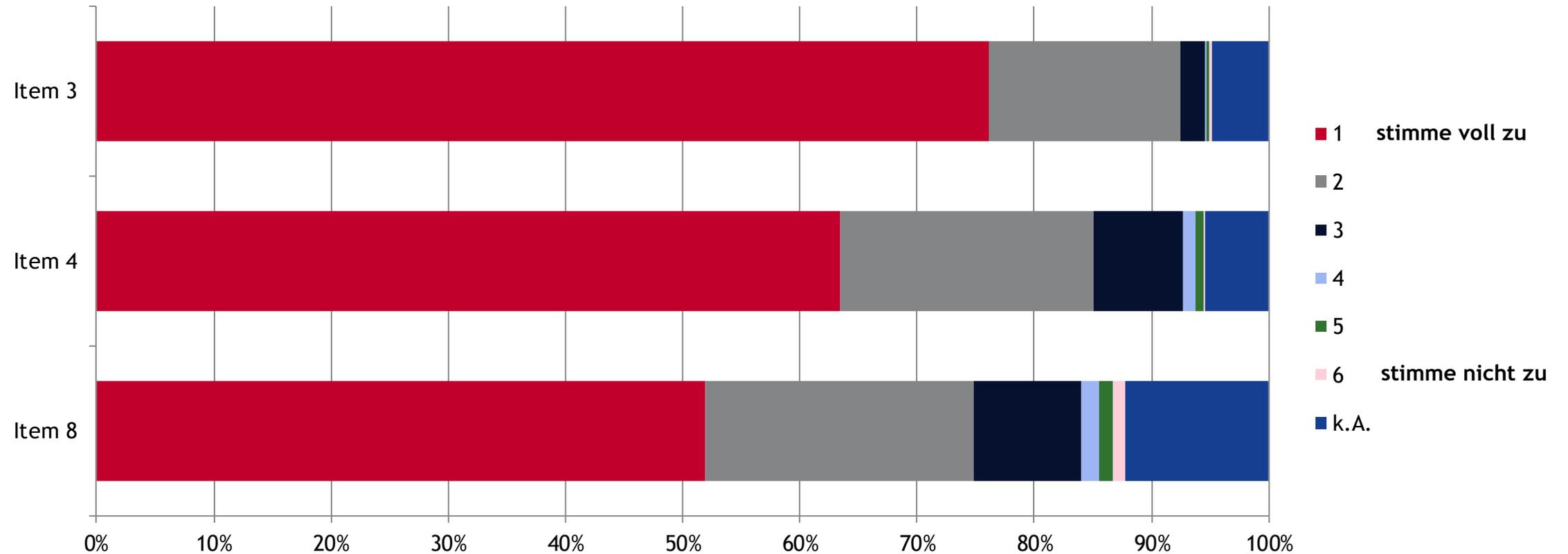
max/min: über alle in der jeweiligen Themengruppe zusammengefassten Items wird die schlechteste und die beste Durchschnittsnote ermittelt

Ø: gewichteter Mittelwert der Durchschnittsnote der zusammengefassten Items

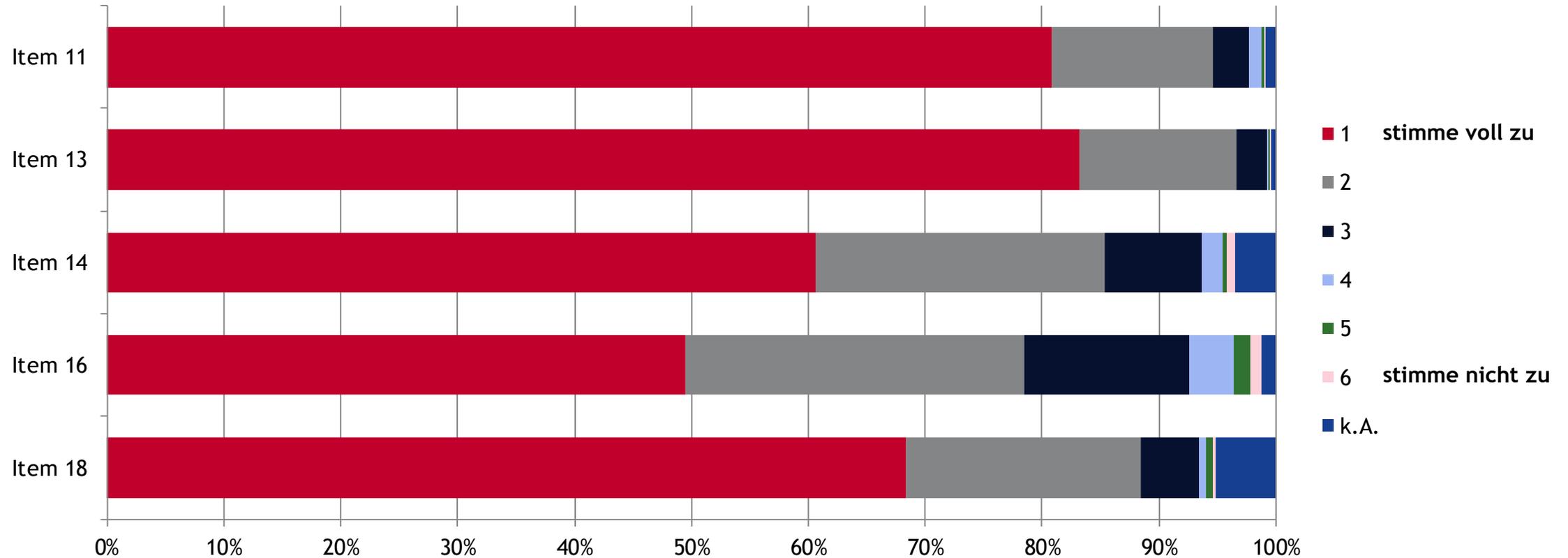
Qualität der Behandlung (Items 2 und 6)



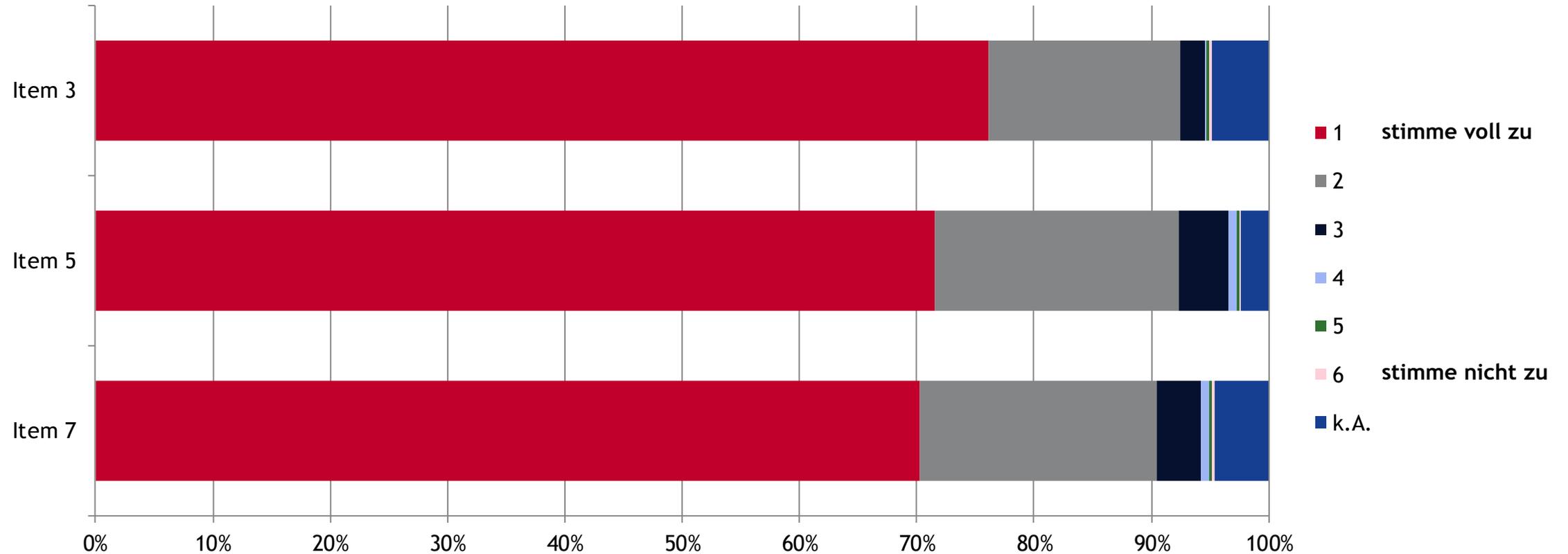
Medikation (Items 3, 4 und 8)



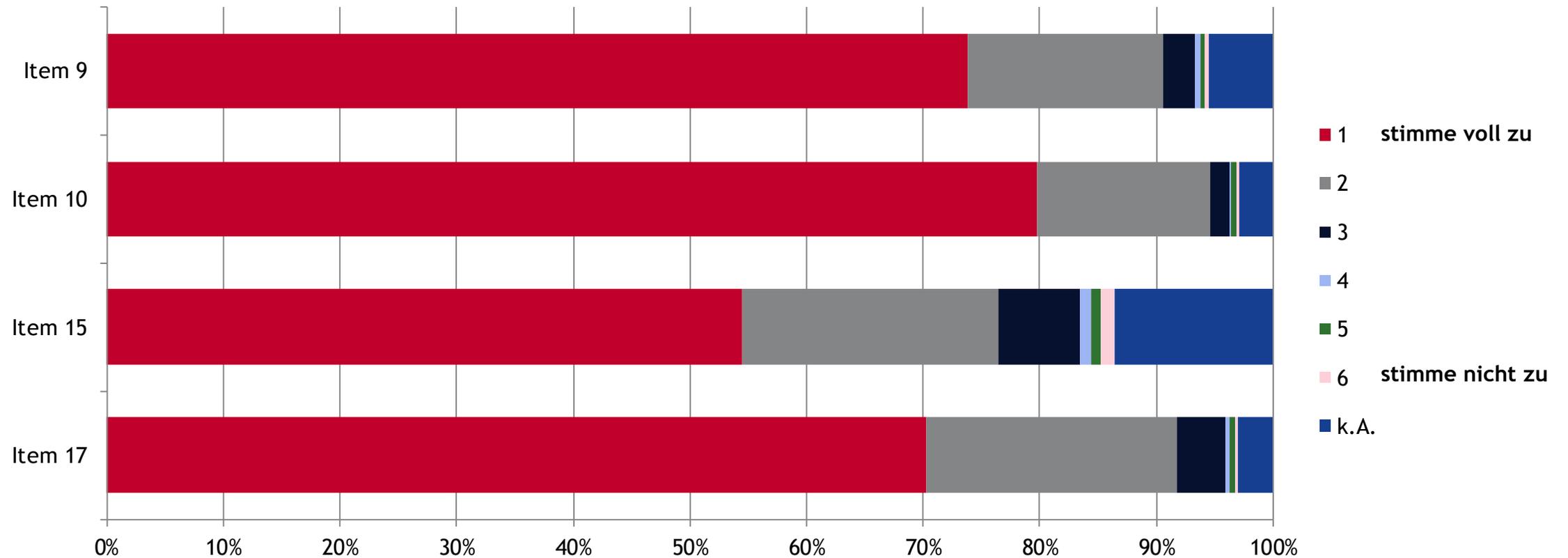
Service (Items 11, 13, 14, 16 und 18)



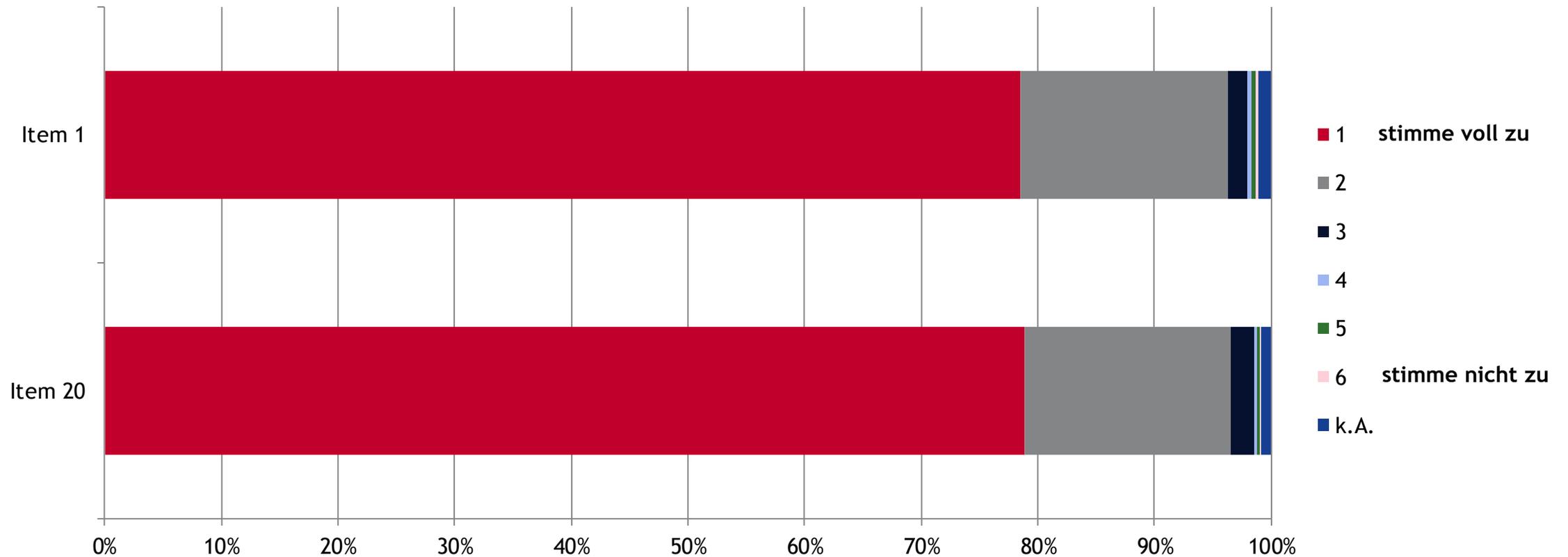
Kommunikation und Partizipation (Items 3, 5 und 7)



Vertrauen (Items 9, 10, 15 und 17)



Allgemeine Zufriedenheit (Items 1 und 20)



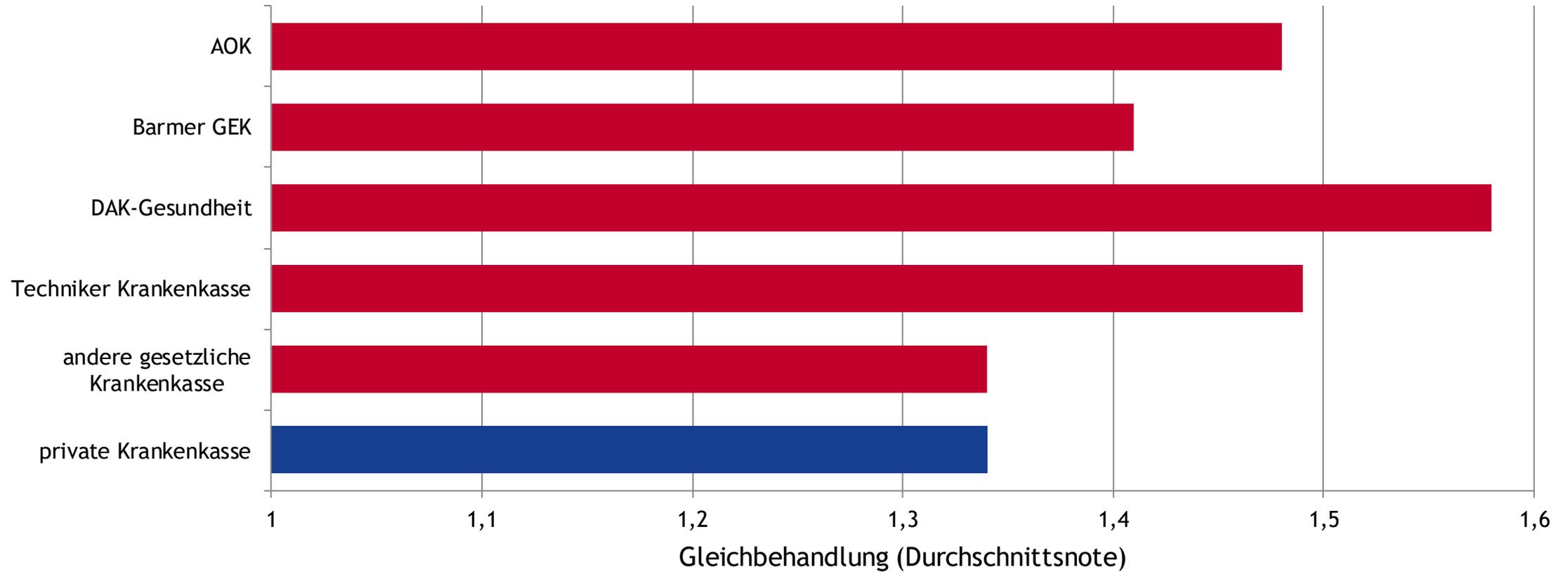
Kreuzauswertungen verschiedener Items

Mit Kreuzauswertungen lassen sich Zusammenhänge zweier Variablen darstellen.

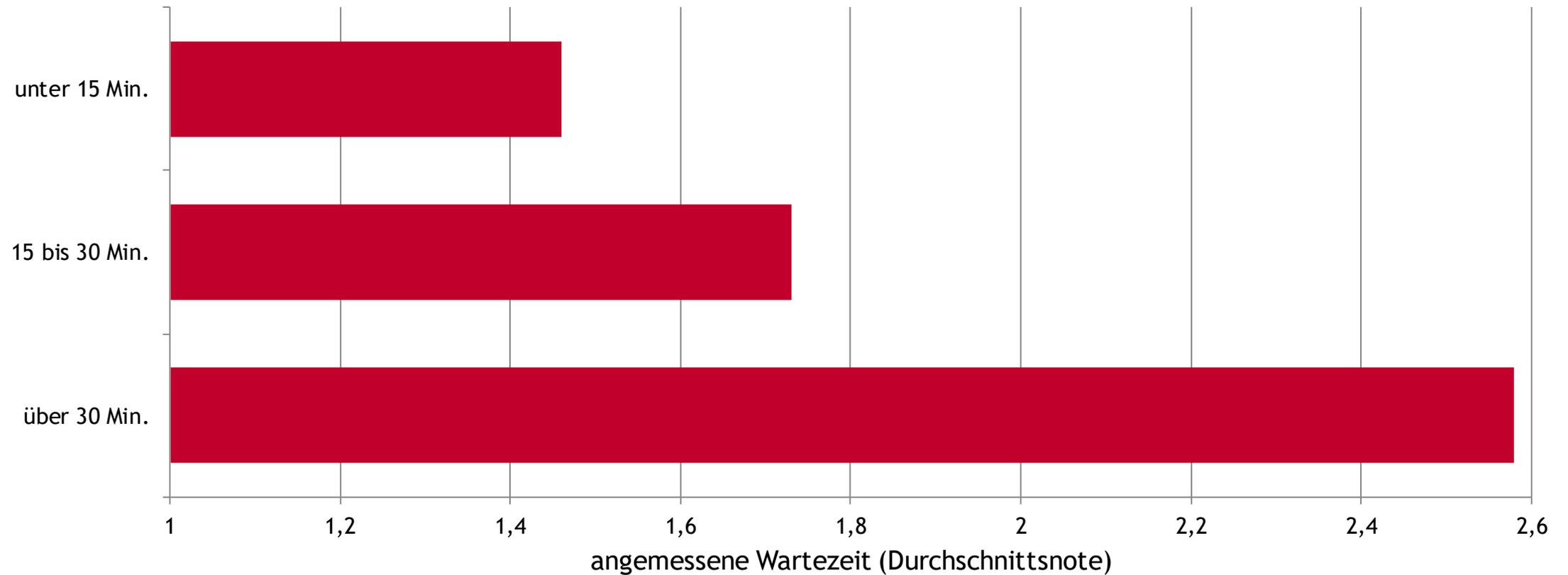
Damit lassen sich bei einigen Ergebnissen Rückschlüsse auf bestimmte Personengruppen oder Eigenschaften ziehen.



Gleichbehandlung gesetzlich und privat Versicherter nach Kassen(arten): Items 19 und 28



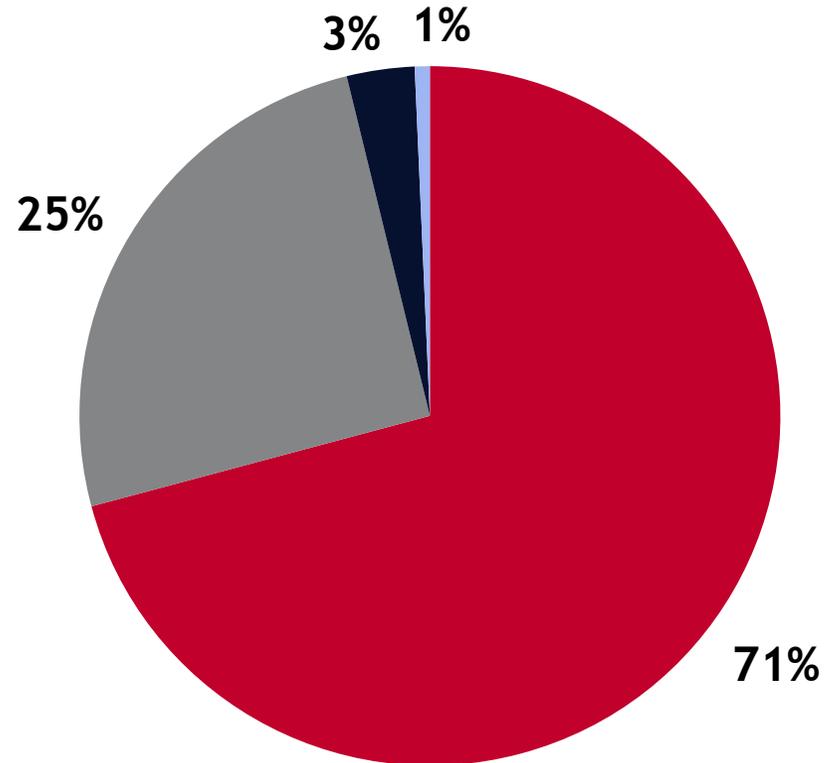
Vergleich der realen Wartezeit mit der Bewertung des Patienten: Items 16 und 31



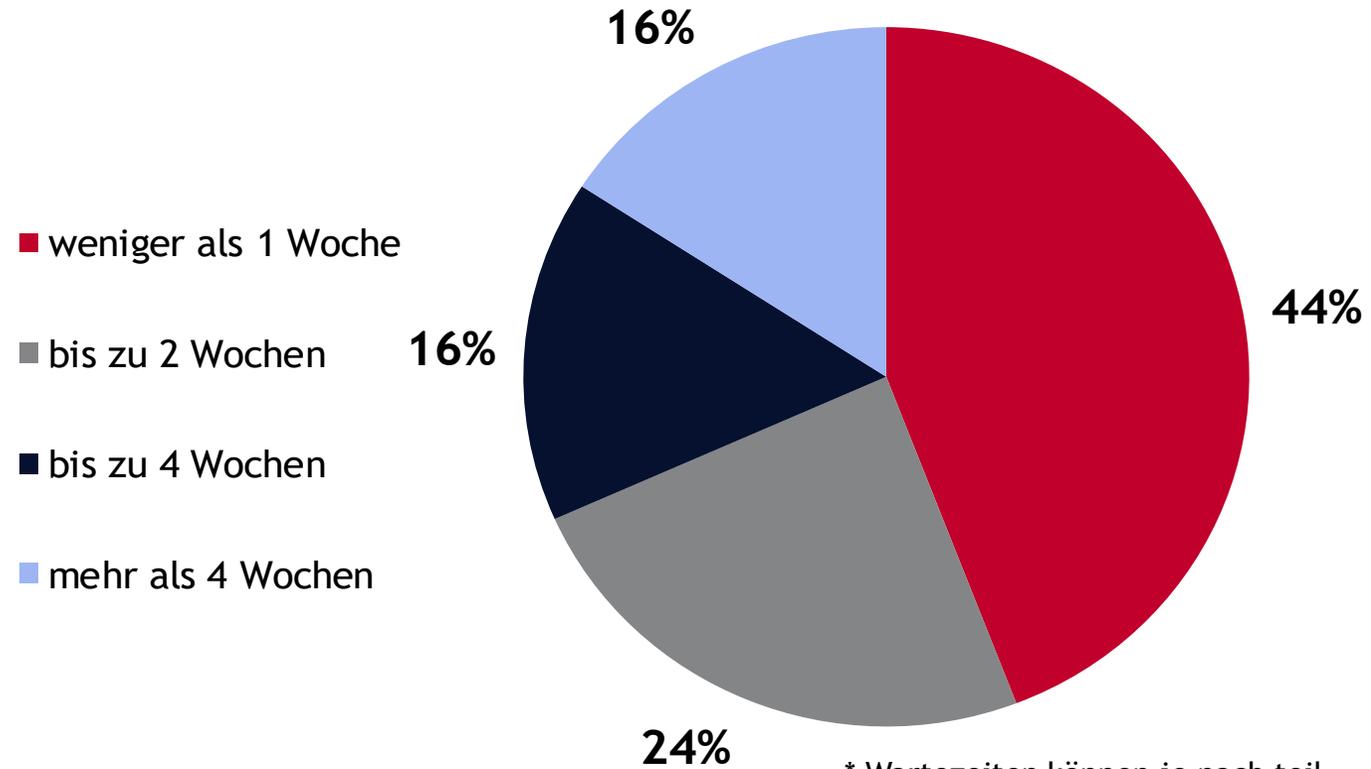
Vergleich der Wartezeit bis zum Termin bei Hausärzten/Allgemeinmedizinern und Fachärzten: Items 21 und 26*



Hausarzt/ Allgemeinmediziner



Facharzt

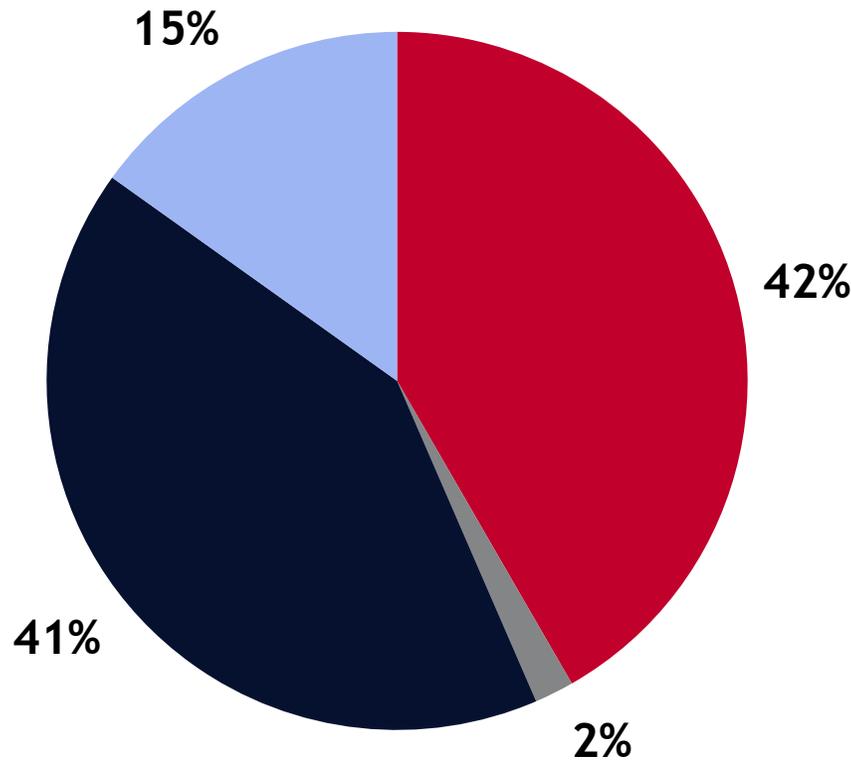


* Wartezeiten können je nach teilnehmenden Fachärzten variieren

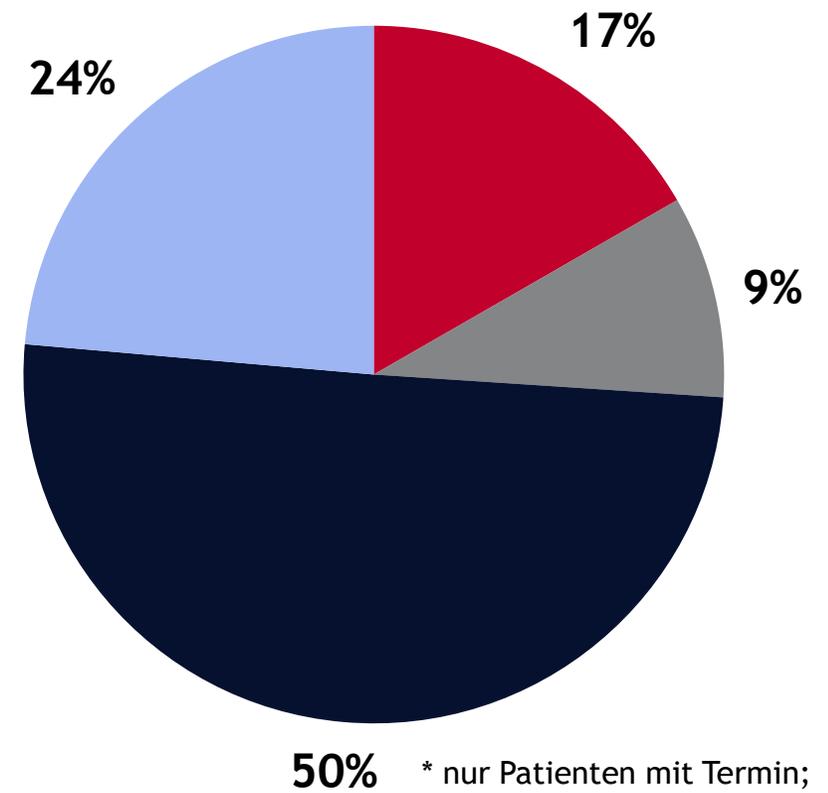
Grund für den Termin bei Hausärzten/Allgemeinmedizinern und Fachärzten: Item 25*



Hausarzt/ Allgemeinmediziner



Facharzt



* nur Patienten mit Termin;
Mehrfachnennungen möglich

Fazit



- Die Items 1 bis 20 wurden zu 93% mit den Noten eins und zwei bewertet. Die Note 6 wurde 1- bis 10-mal pro Item vergeben (insgesamt jedoch lediglich 67-mal). Bestnoten bekamen die Praxen für die Sauberkeit und Ordentlichkeit der Praxisräume sowie für die Freundlichkeit des Personals.
- Nahezu 21% der befragten Patienten haben vor Ort 30 Minuten und länger gewartet und nur die Hälfte der behandelten Patienten vergibt für die Angemessenheit der Wartezeit die Note eins.
- In den teilnehmenden Facharztpraxen warten 68% der Patienten maximal 2 Wochen auf einen Termin, in den Allgemeinarztpraxen sind es 96%. Patienten beim Facharzt suchen diesen zu 50% wegen eines Routinetermins auf, lediglich 9% kommen aufgrund einer Überweisung in die Praxis.
- Zu den Items 8 und 12, die den Informationsaustausch der Ärzte aus Patientensicht abfragen, machten jeweils 109 bzw. 137 Patienten keine Angabe. 121 Patienten konnten über die medizinische Sinnhaftigkeit zusätzlicher ärztlicher Leistungen (Item 15) keine Aussage treffen (Durchschnittswert keine Angabe der Items 1-20 = 44).
 - ➔ Die am Ärztenetz Eutin-Malente beteiligten Praxen wurden von den Patienten mit der Durchschnittsnote 1,38 und damit sehr positiv bewertet, so dass deren Zufriedenheit insgesamt als hoch eingestuft werden kann.
 - ➔ Bei den Wartezeiten vor Ort sowie der Information zu Medikation und zusätzlichen medizinischen Leistungen können die teilnehmenden Praxen bei ihren Patienten die Zufriedenheit in Zukunft noch weiter verbessern.

Ihr Ansprechpartner



Christian Luley
INSIGHT Health GmbH & Co. KG
Rahel-Hirsch-Str. 10
10557 Berlin

Tel.: 030/ 59008 3575
E-Mail: CLuley@insight-health.de

www.insight-health.de

