

# Ergebnisse der Befragung zur Erhebung der Patientenzufriedenheit

Ärztenetz Eutin-Malente e.V., Eutin



# Inhalte

Informationen zur Durchführung

Einzelauswertung der Items 1 bis 31

Betrachtung von Themengruppen

Kreuzauswertungen verschiedener Items

Fazit



# Projektpartner



**Ärztenetz Eutin-Malente e.V.**

[www.aerztenetz-eutin.de/](http://www.aerztenetz-eutin.de/)

Durchführung der Patientenbefragung in den Netzpraxen



**Berlin Chemie AG**

Abt. Gesundheitsmanagement

[www.berlin-chemie.de](http://www.berlin-chemie.de)

Auftraggeber und Beteiligung an der Projektentwicklung



**INSIGHT Health GmbH Co. KG**

[www.insight-health.de](http://www.insight-health.de)

Projektdurchführung mit Annahme, Erfassung und Auswertung der ausgefüllten Fragebögen

Durchführung der Analysen, Erstellung und Verteilung des Ergebnisberichtes

# Durchführung der Befragung

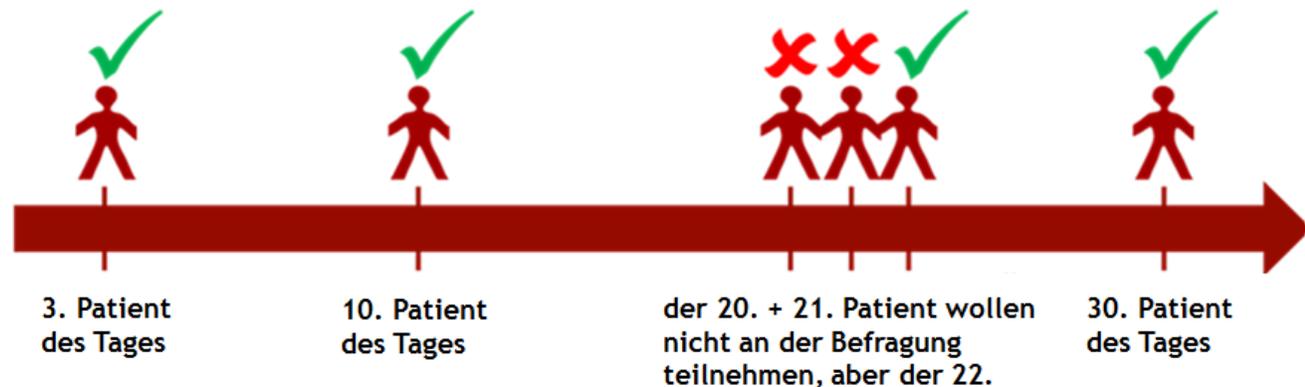


- Das Ärztenetz Eutin-Malente e.V. hat mit Unterstützung der Berlin-Chemie AG im Zeitraum vom 06.11.2017 bis zum 11.11.2017 eine Befragung unter den in den teilnehmenden Arztpraxen behandelten Patienten zur Erhebung der Patientenzufriedenheit durchgeführt.
- An 24 Praxen wurden insgesamt 1800 Fragebögen ausgeteilt. Dies schließt neben 13 Praxen für Allgemeinmedizin auch 11 Facharztpraxen mit den Schwerpunkten Chirurgie, Gynäkologie, HNO, Innere Medizin (Nephrologie, Kardiologie, Hämatologie & Onkologie), Neurologie, Radiologie sowie Urologie in die Befragung ein.
- In der Praxis wurden die Patienten persönlich an der Anmeldung zur Beteiligung an der Befragung angesprochen.
- 1055 ausgefüllte Fragebögen konnten in dieser Auswertung berücksichtigt werden.
- Dies entspricht einer Rücklaufquote von 58,6%.

# Repräsentativität und Ausgabeschema



- Die Anzahl von 384 ausgefüllten Fragebögen (Stichprobengröße dieser Befragung:  $n = 1055$ ) 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

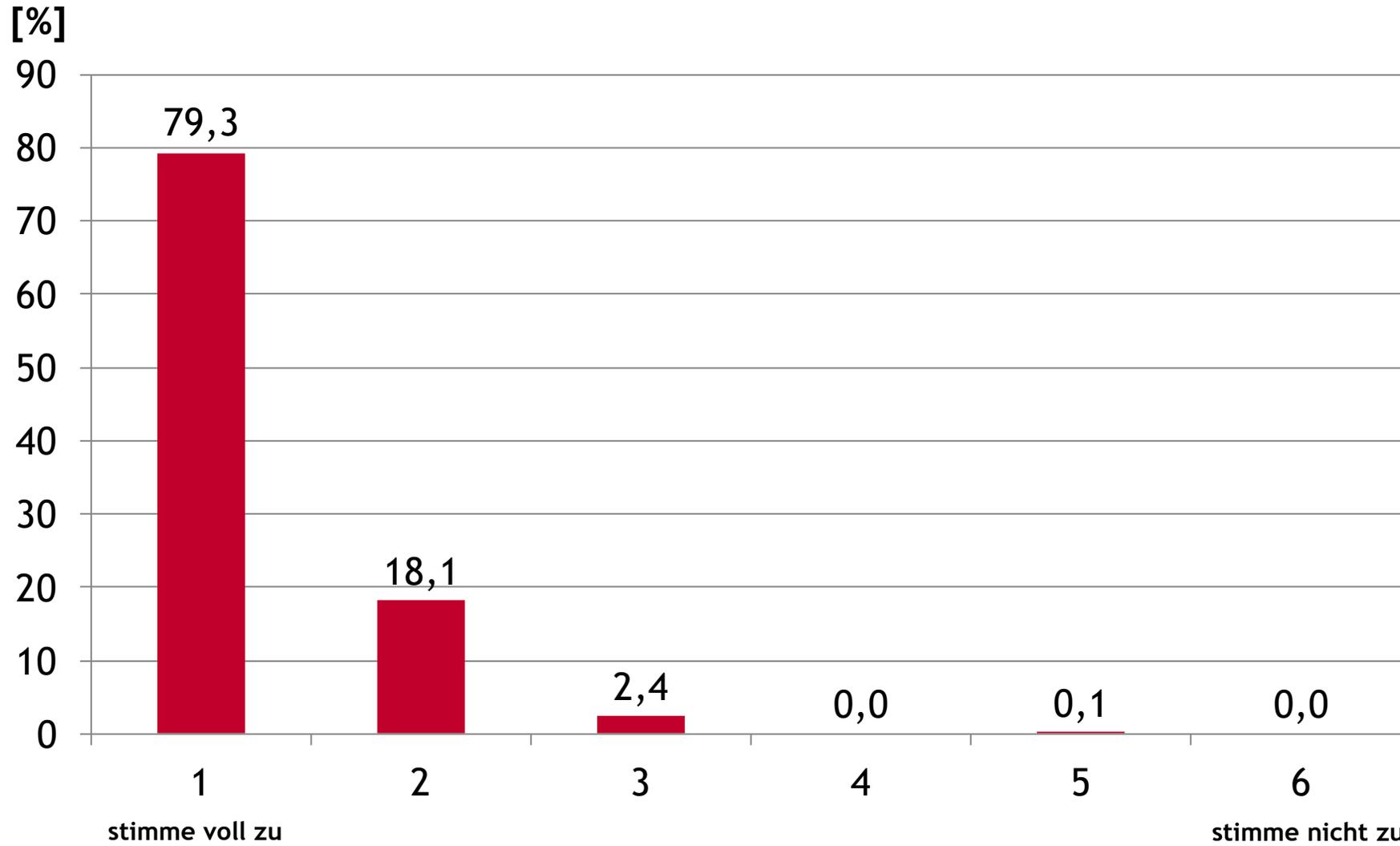
Für die Items 21-31:

prozentuale Anteile der abgegebenen Antworten

Gesamtzahl der abgegebenen Antworten

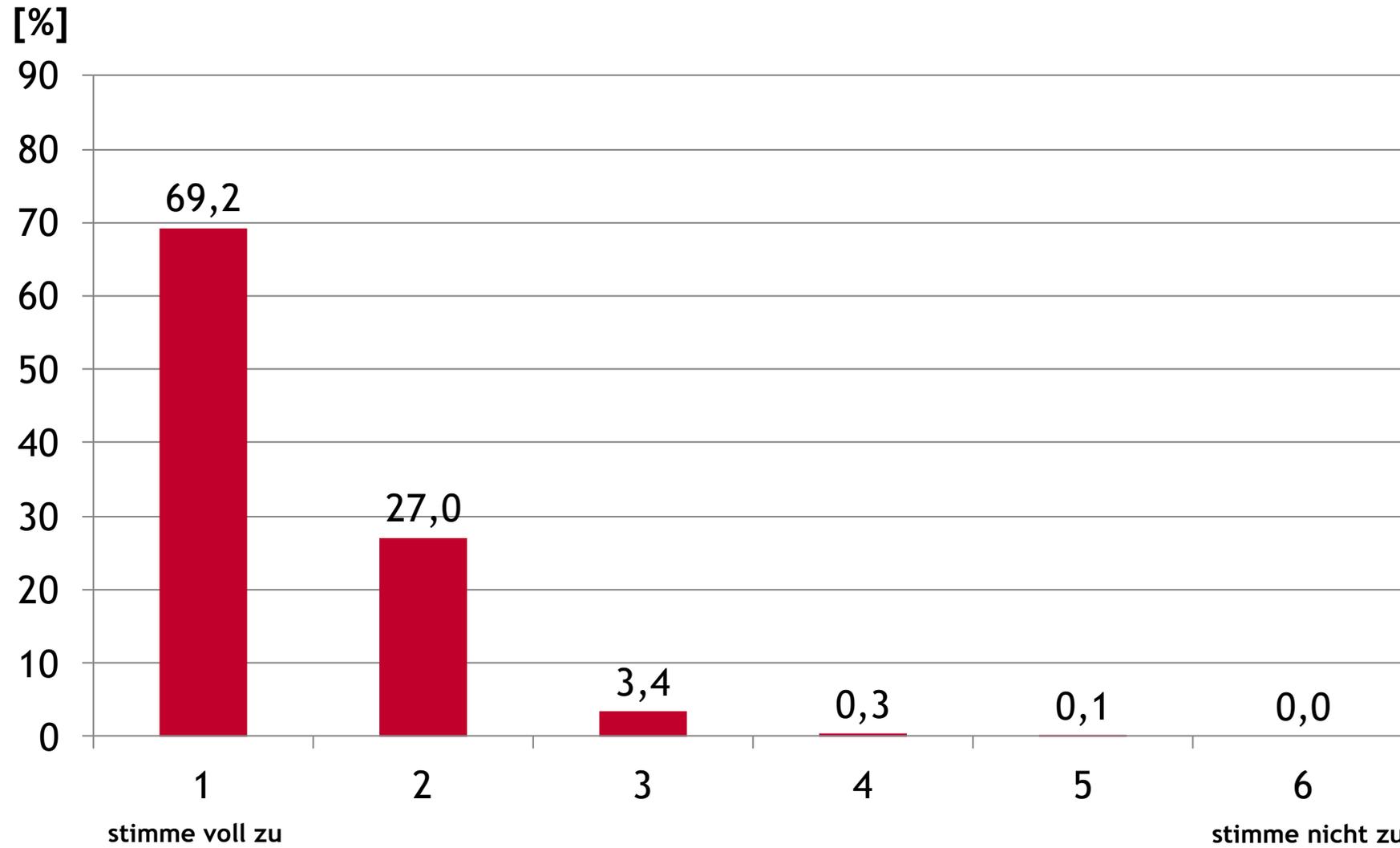


## Item 1: Ich habe einen guten Gesamteindruck von meinem Arzt.



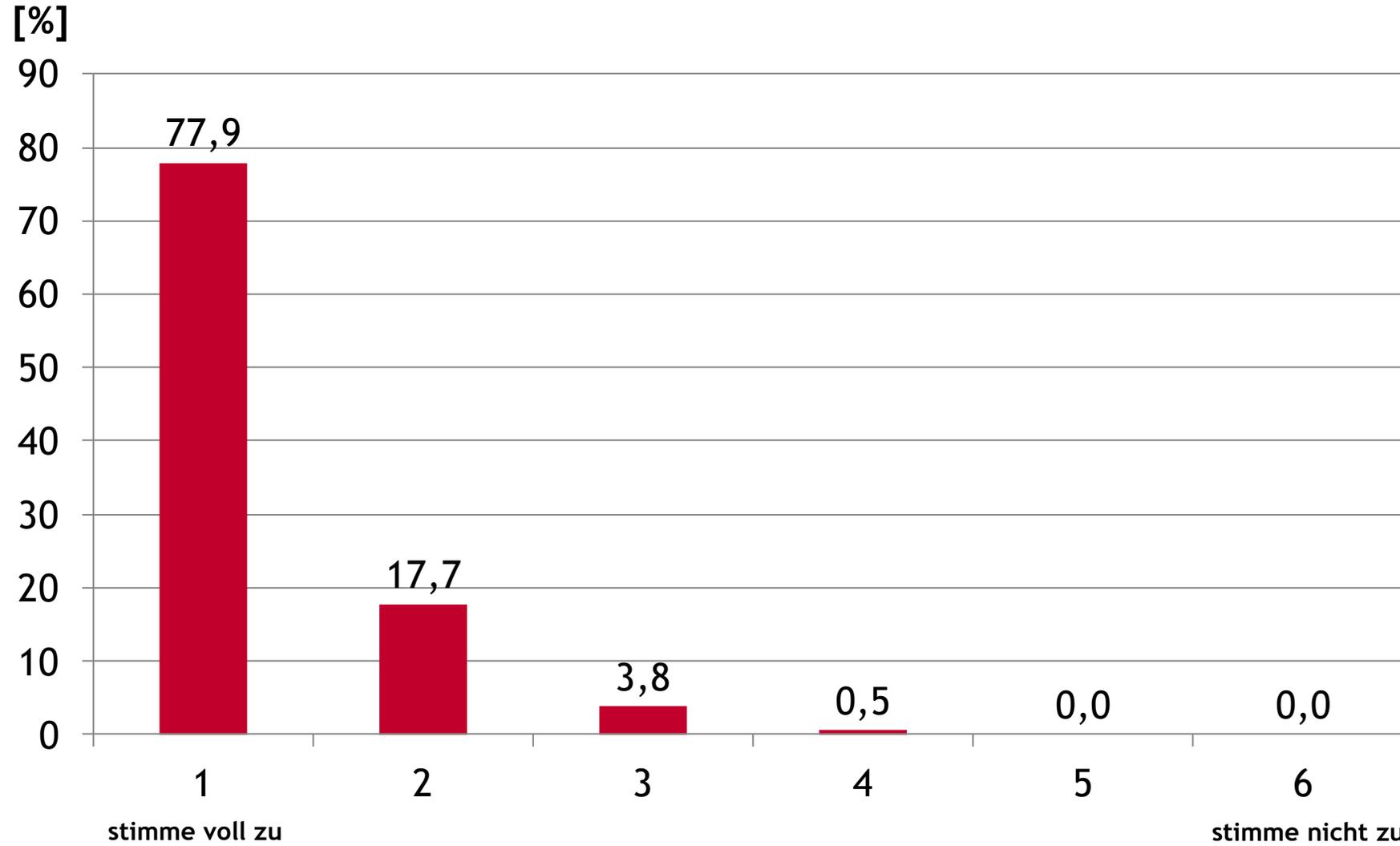
Anzahl Antworten: 1031  
Durchschnittsnote: 1,23

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



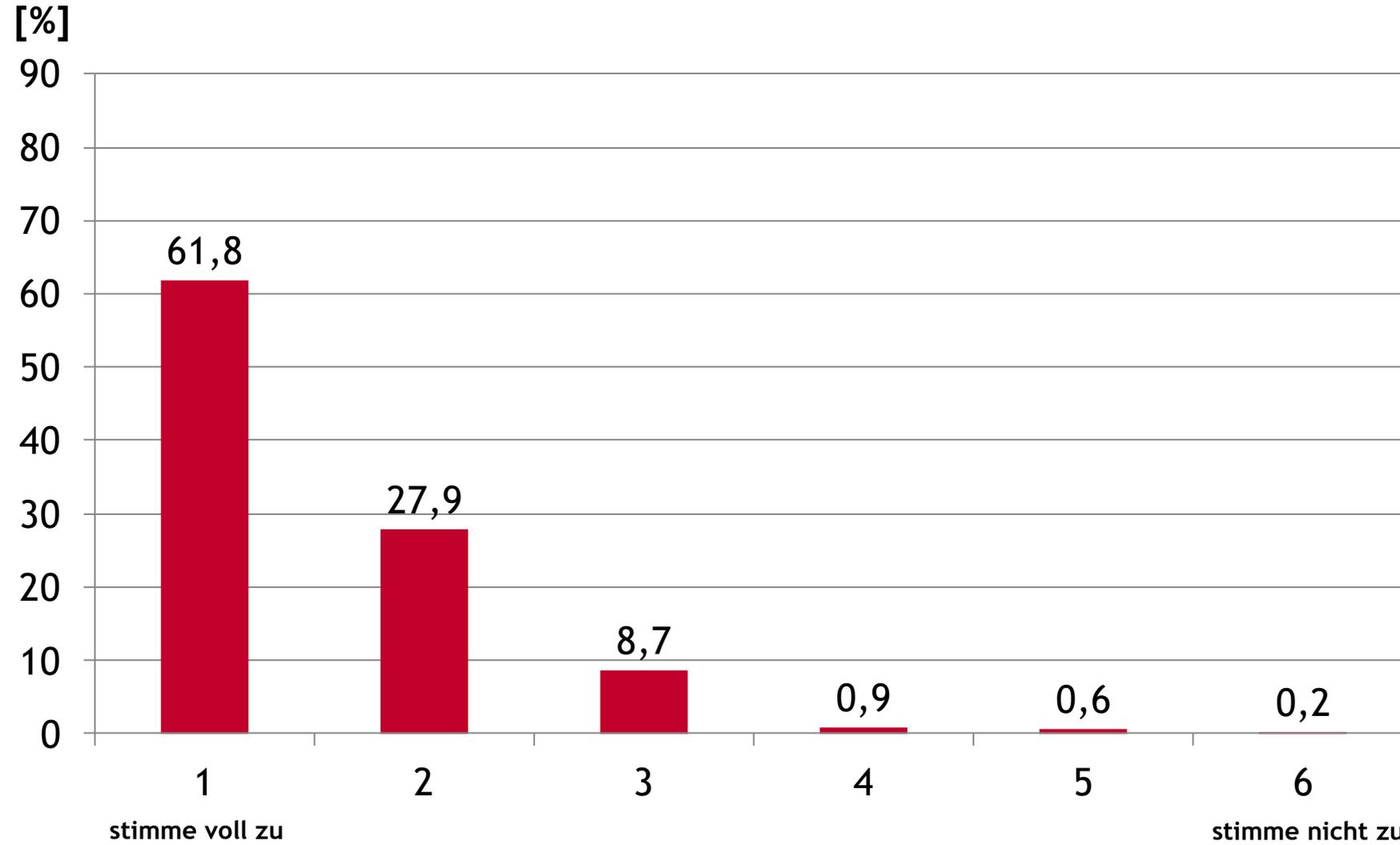
Anzahl Antworten: 1013  
Durchschnittsnote: 1,35

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



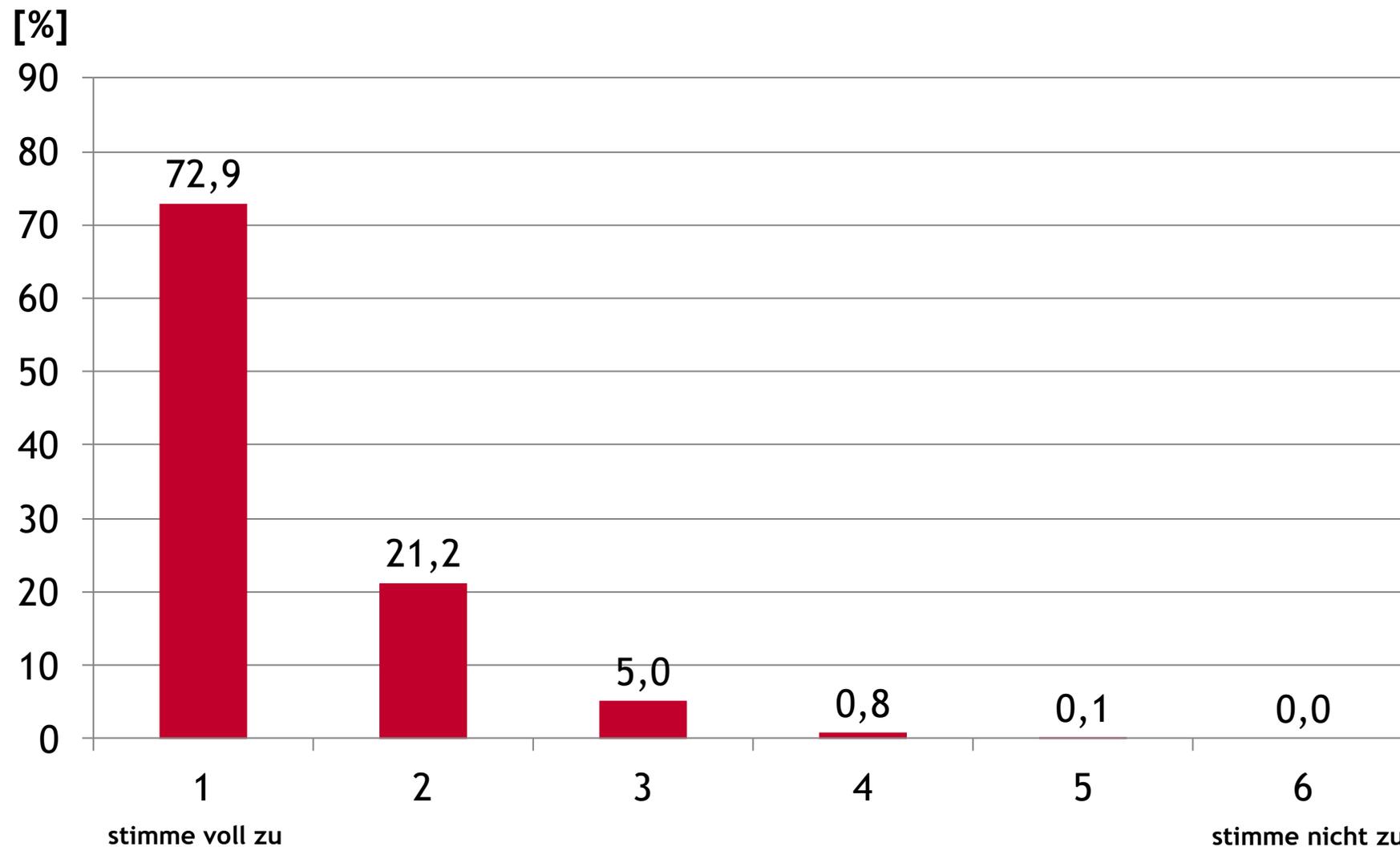
Anzahl Antworten: 993  
Durchschnittsnote: 1,27

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



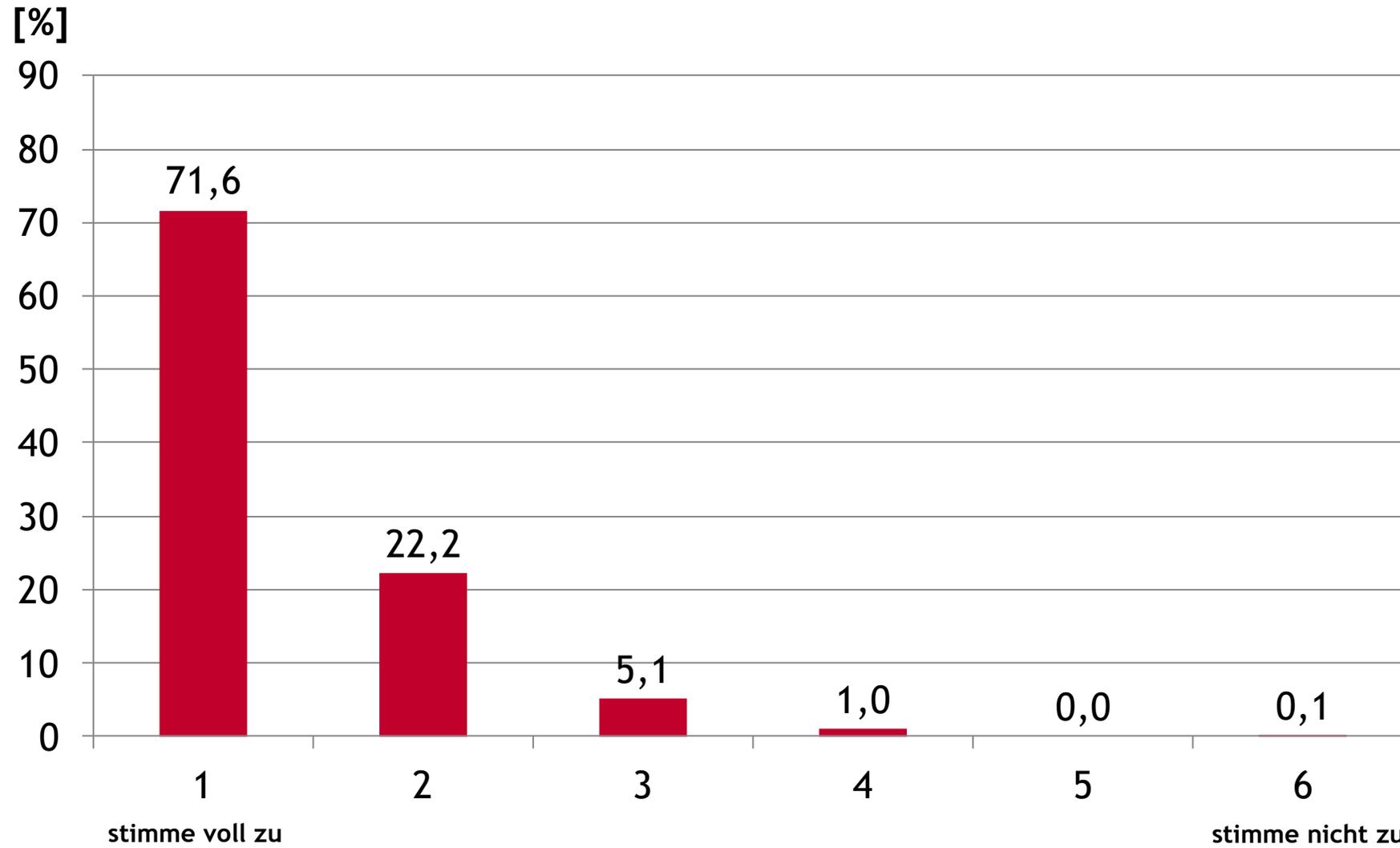
Anzahl Antworten: 991  
Durchschnittsnote: 1,51

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



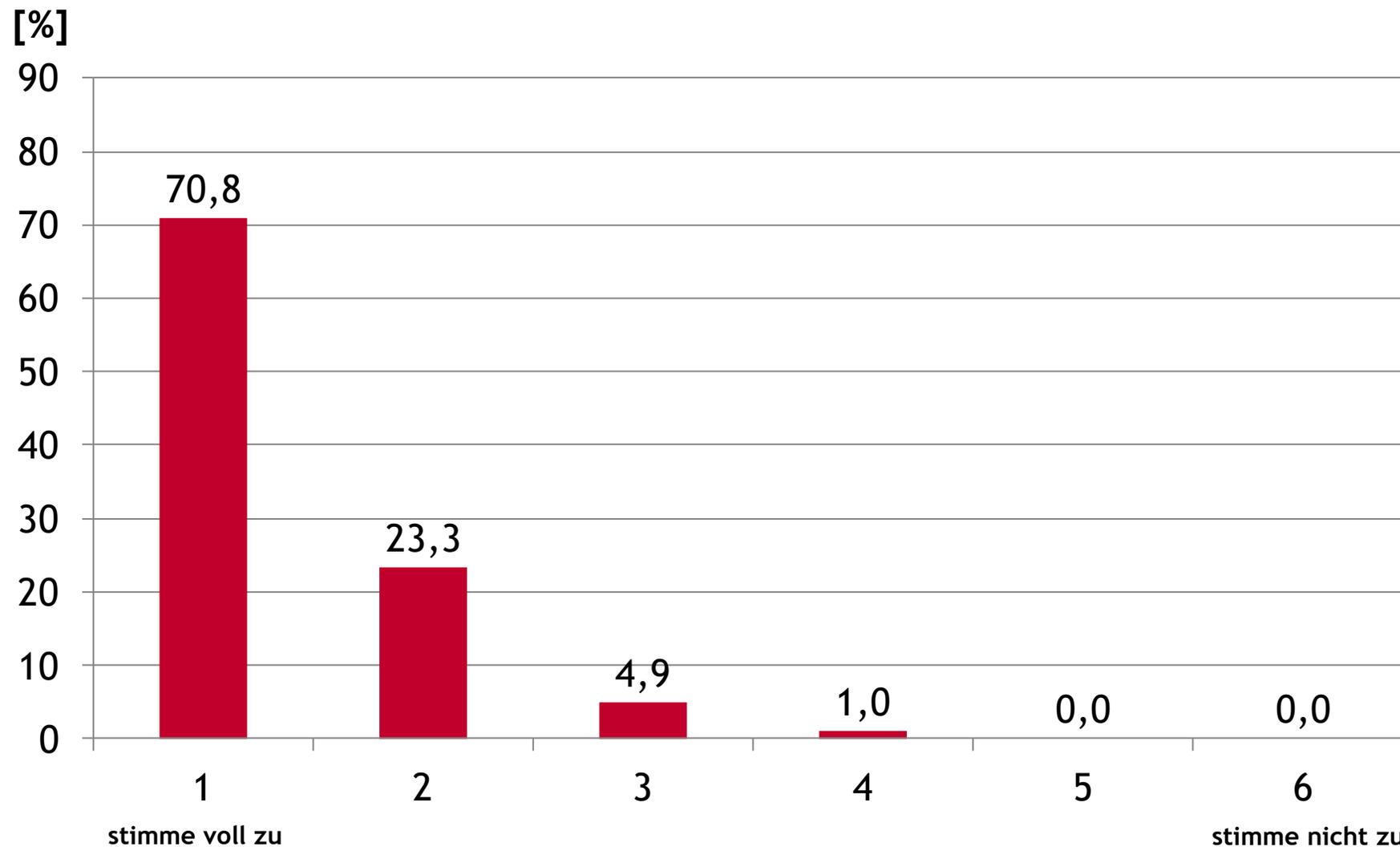
Anzahl Antworten: 1010  
Durchschnittsnote: 1,34

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



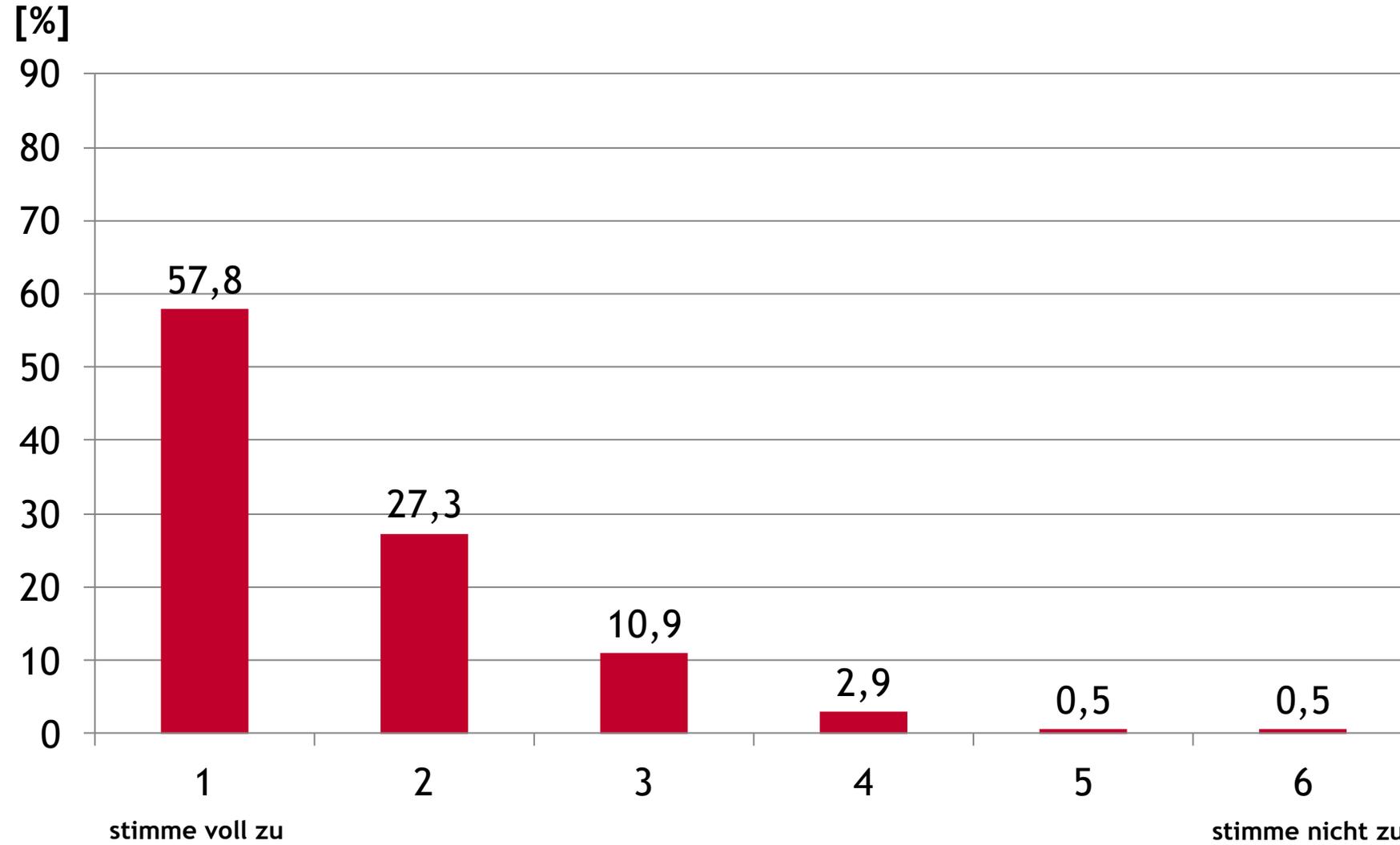
Anzahl Antworten: 996  
Durchschnittsnote: 1,36

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



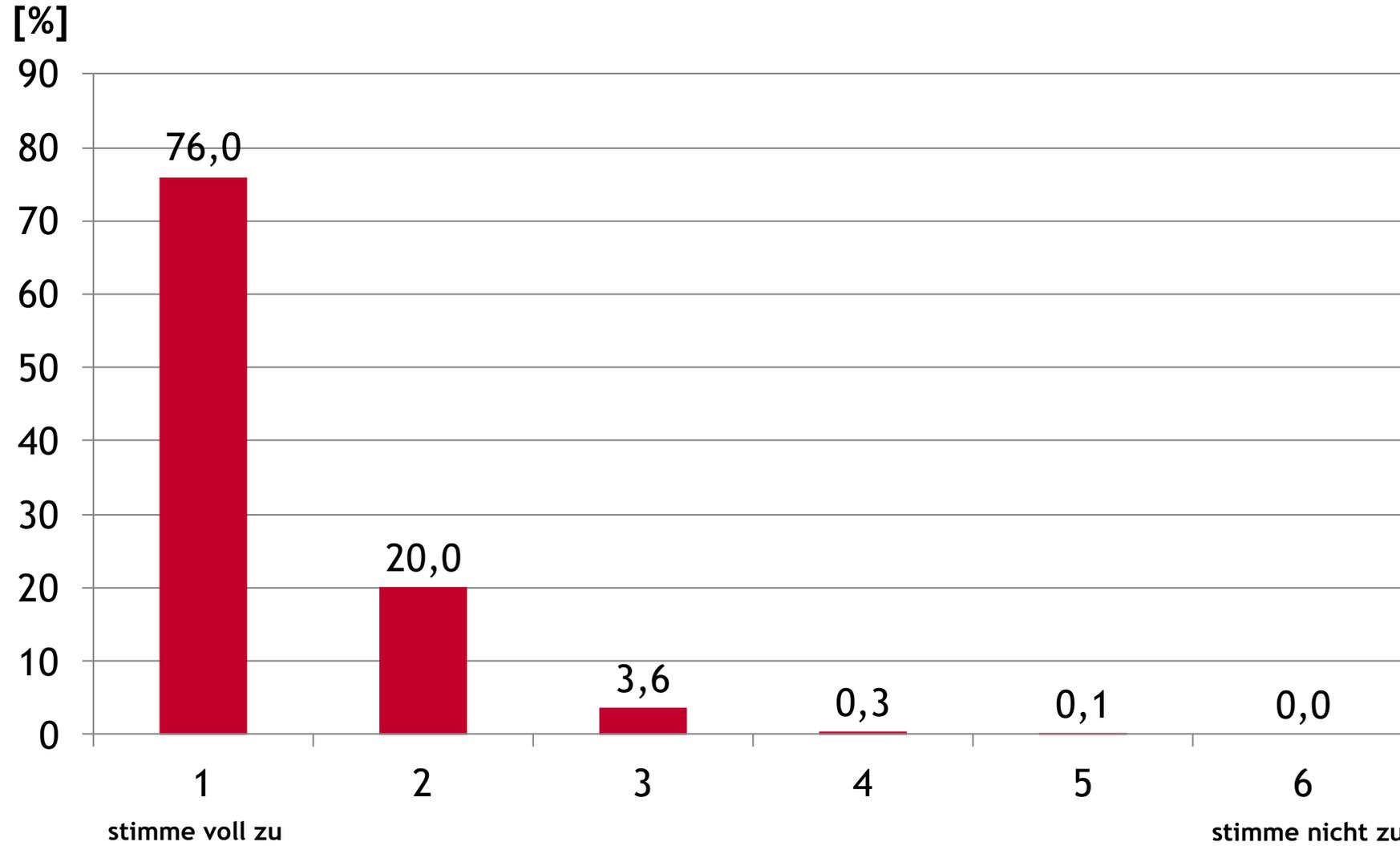
Anzahl Antworten: 980  
Durchschnittsnote: 1,36

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



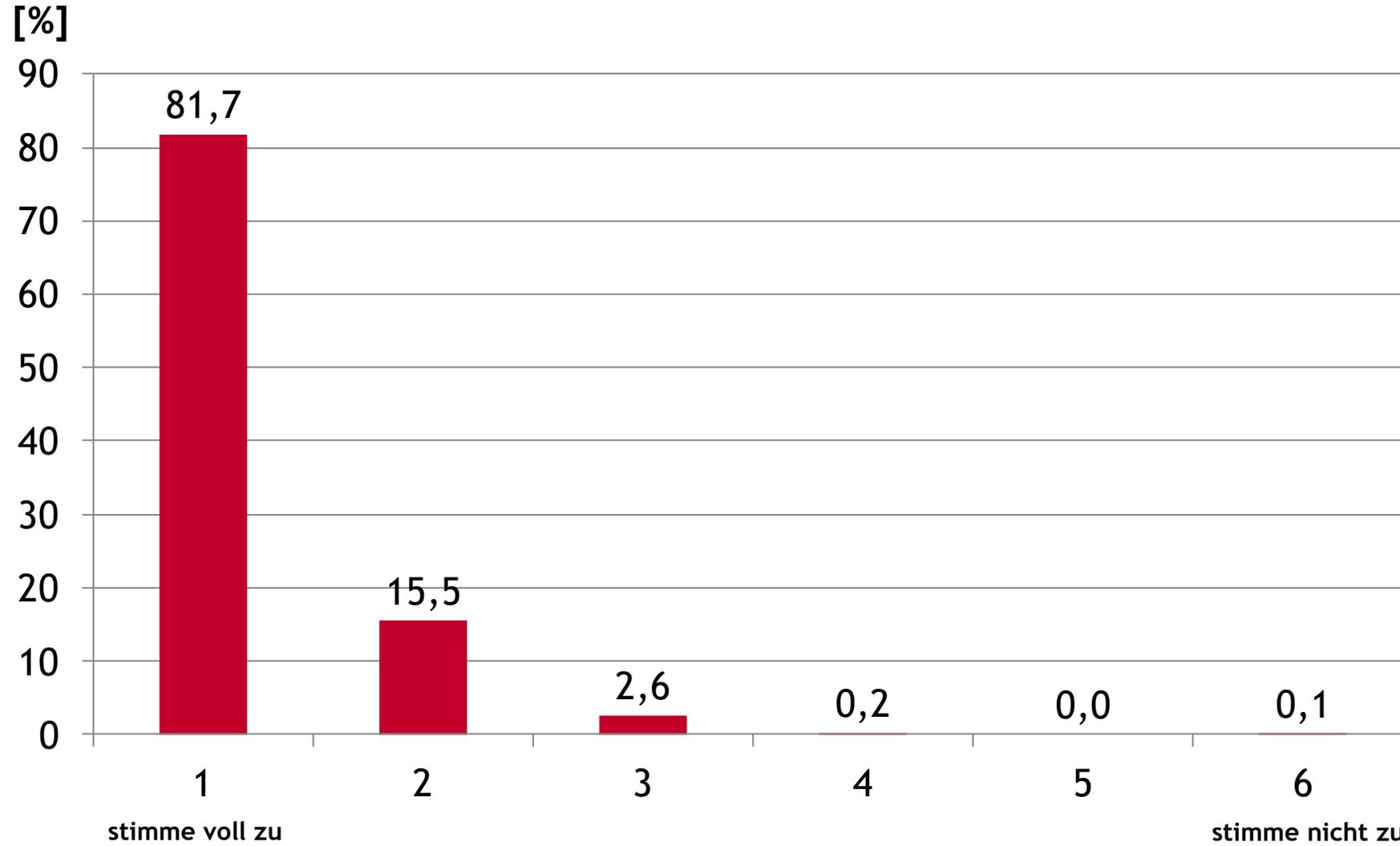
Anzahl Antworten: 932  
Durchschnittsnote: 1,63

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



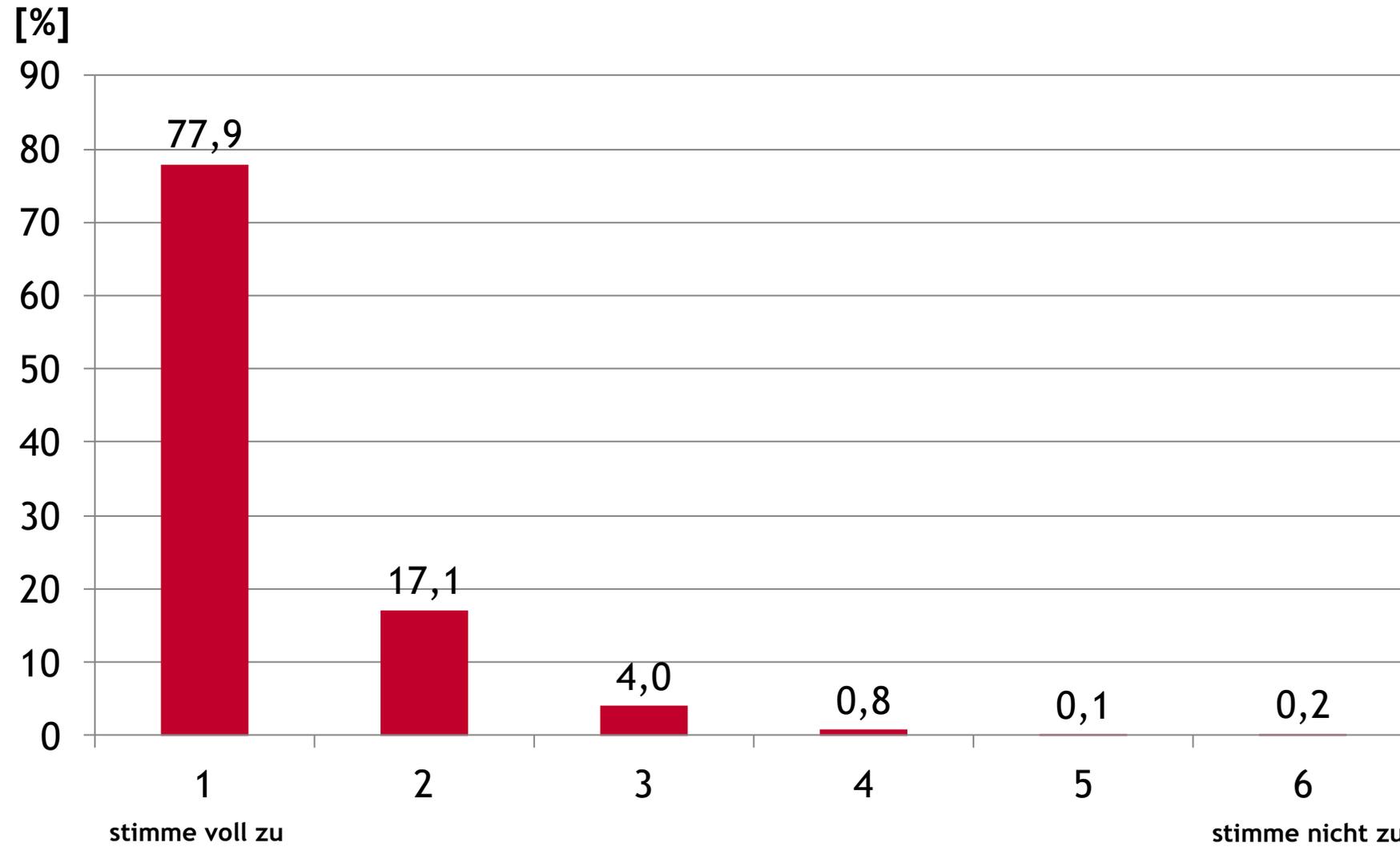
Anzahl Antworten: 994  
Durchschnittsnote: 1,29

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



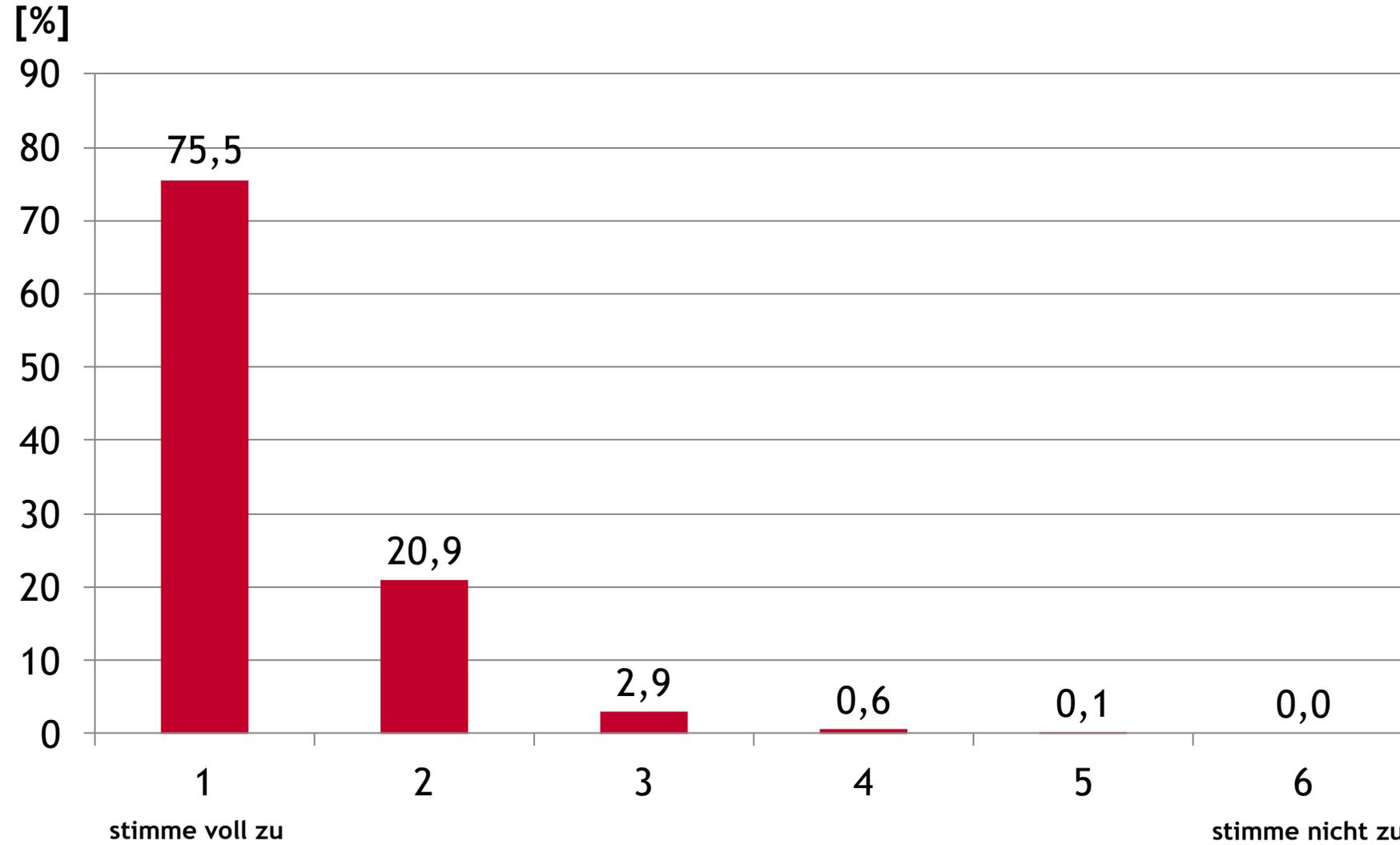
Anzahl Antworten: 1015  
Durchschnittsnote: 1,22

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



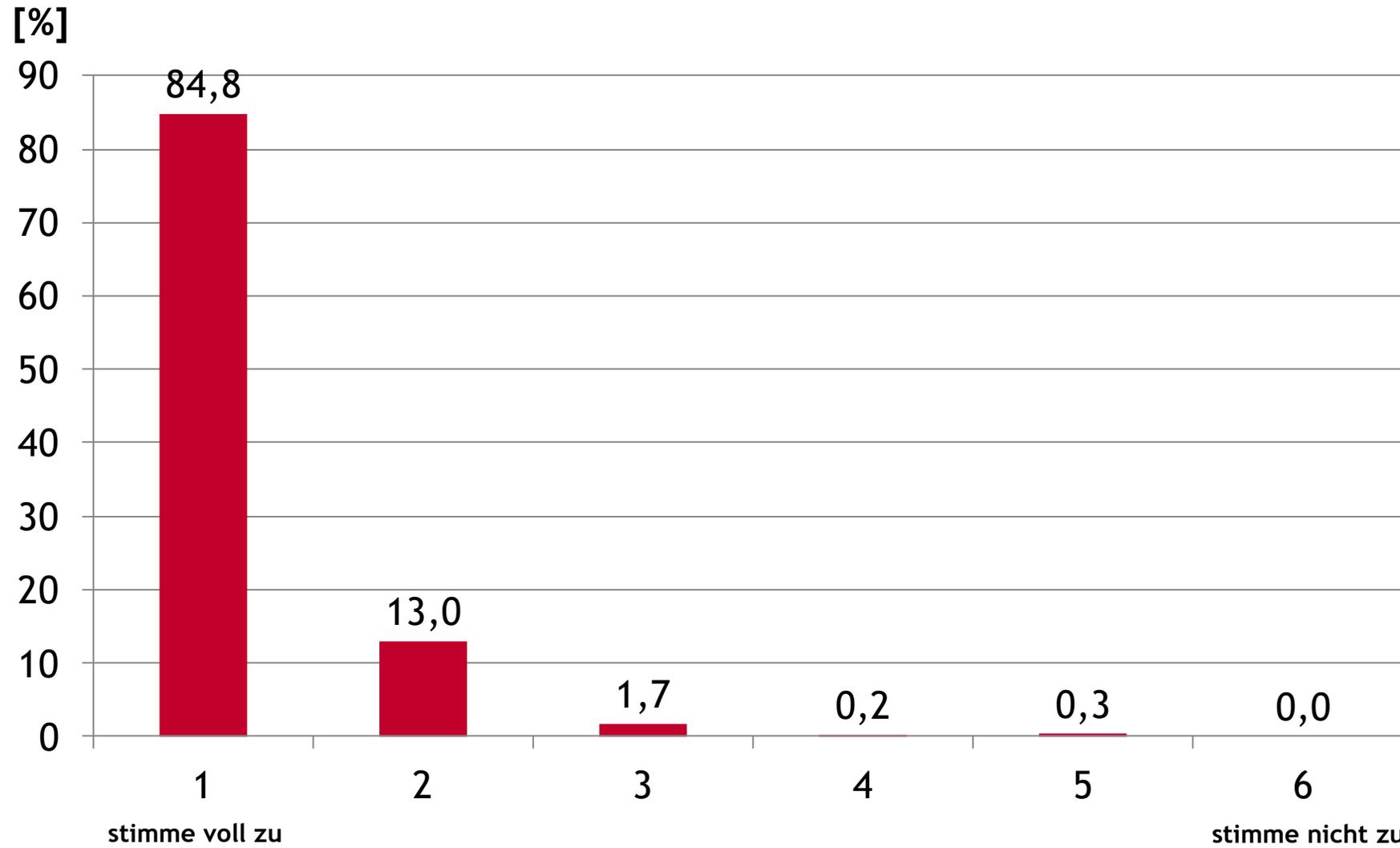
Anzahl Antworten: 1037  
Durchschnittsnote: 1,29

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



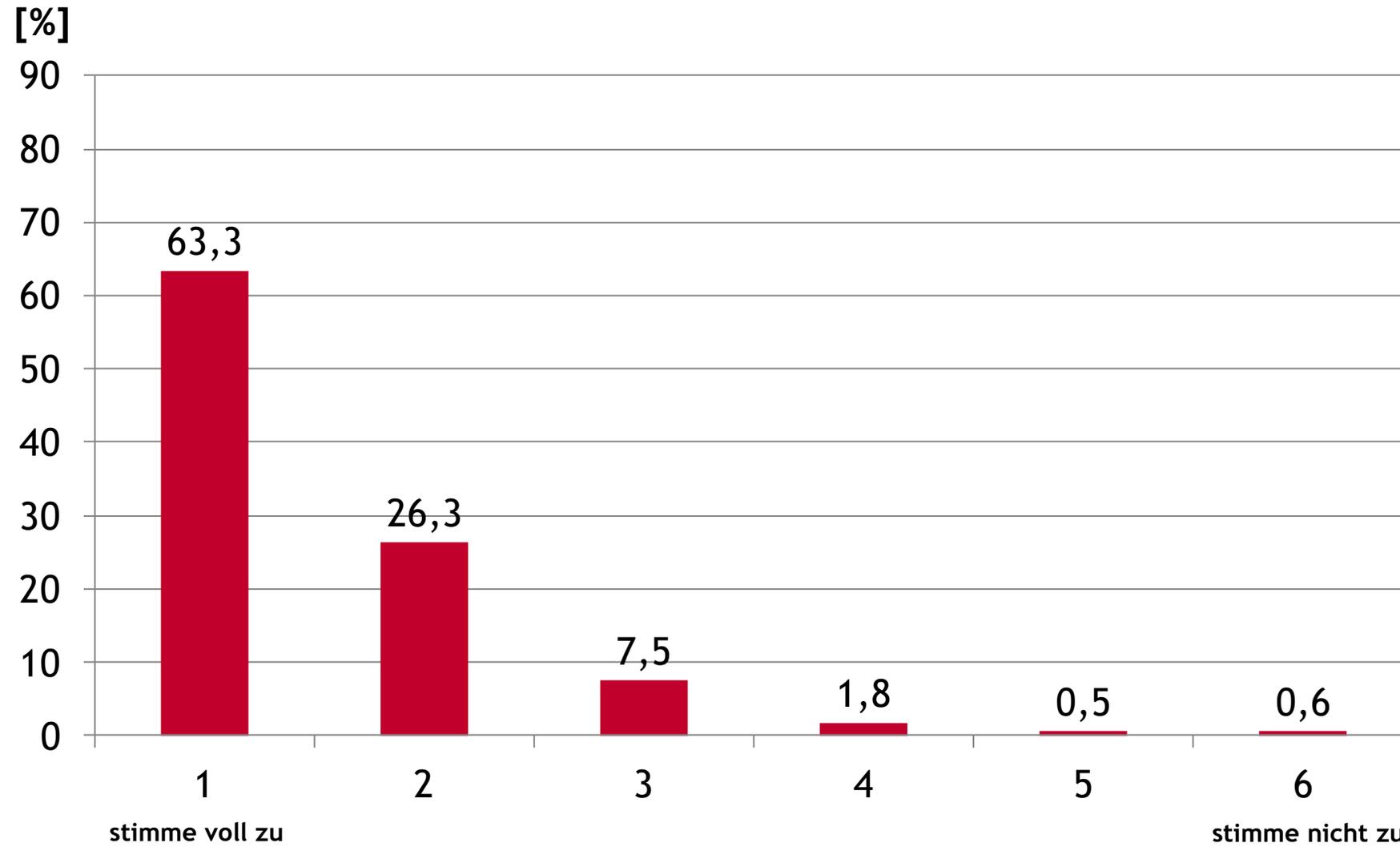
Anzahl Antworten: 895  
Durchschnittsnote: 1,29

## Item 13: Die Praxisräume sind sauber und ordentlich.



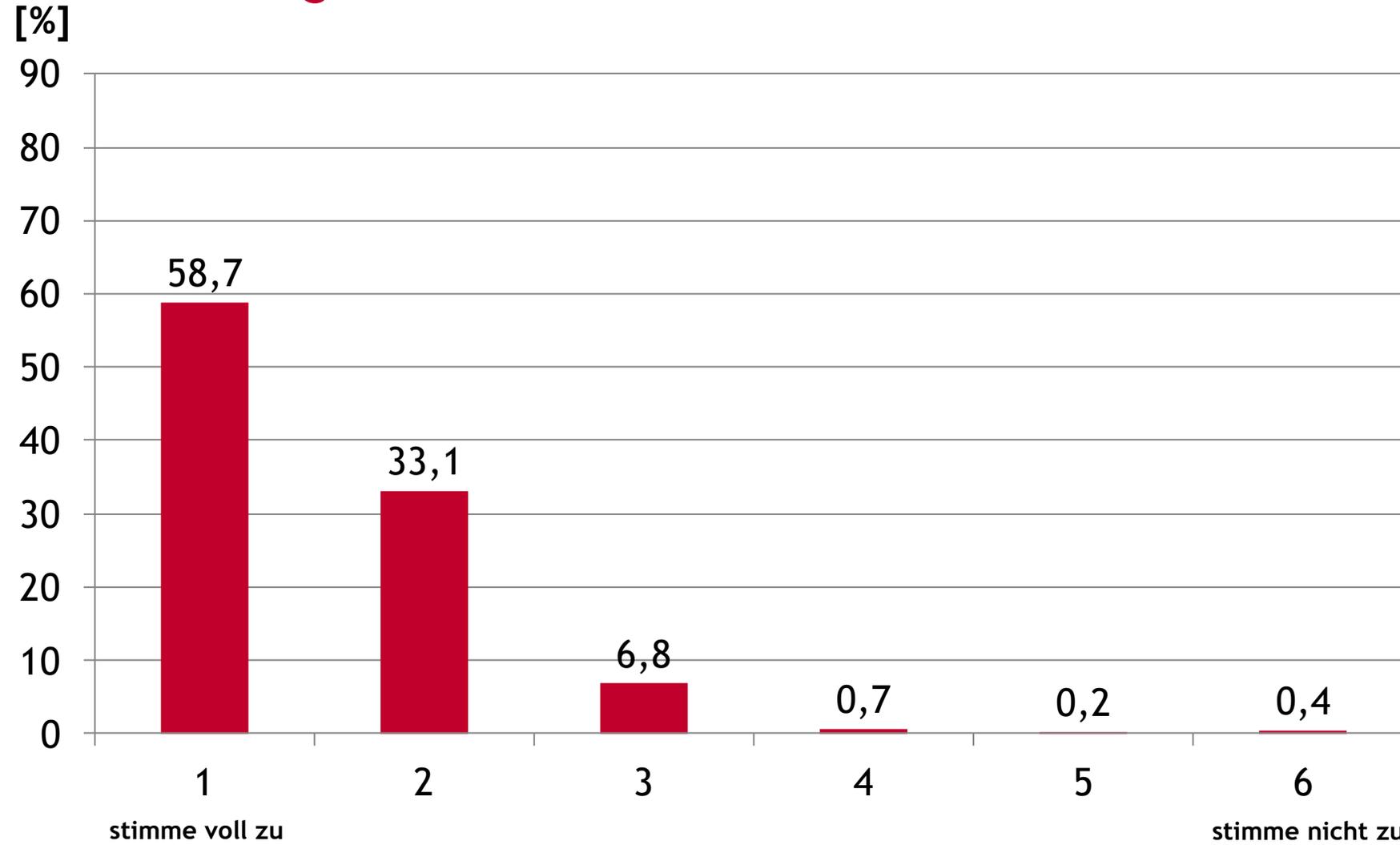
Anzahl Antworten: 1044  
Durchschnittsnote: 1,18

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



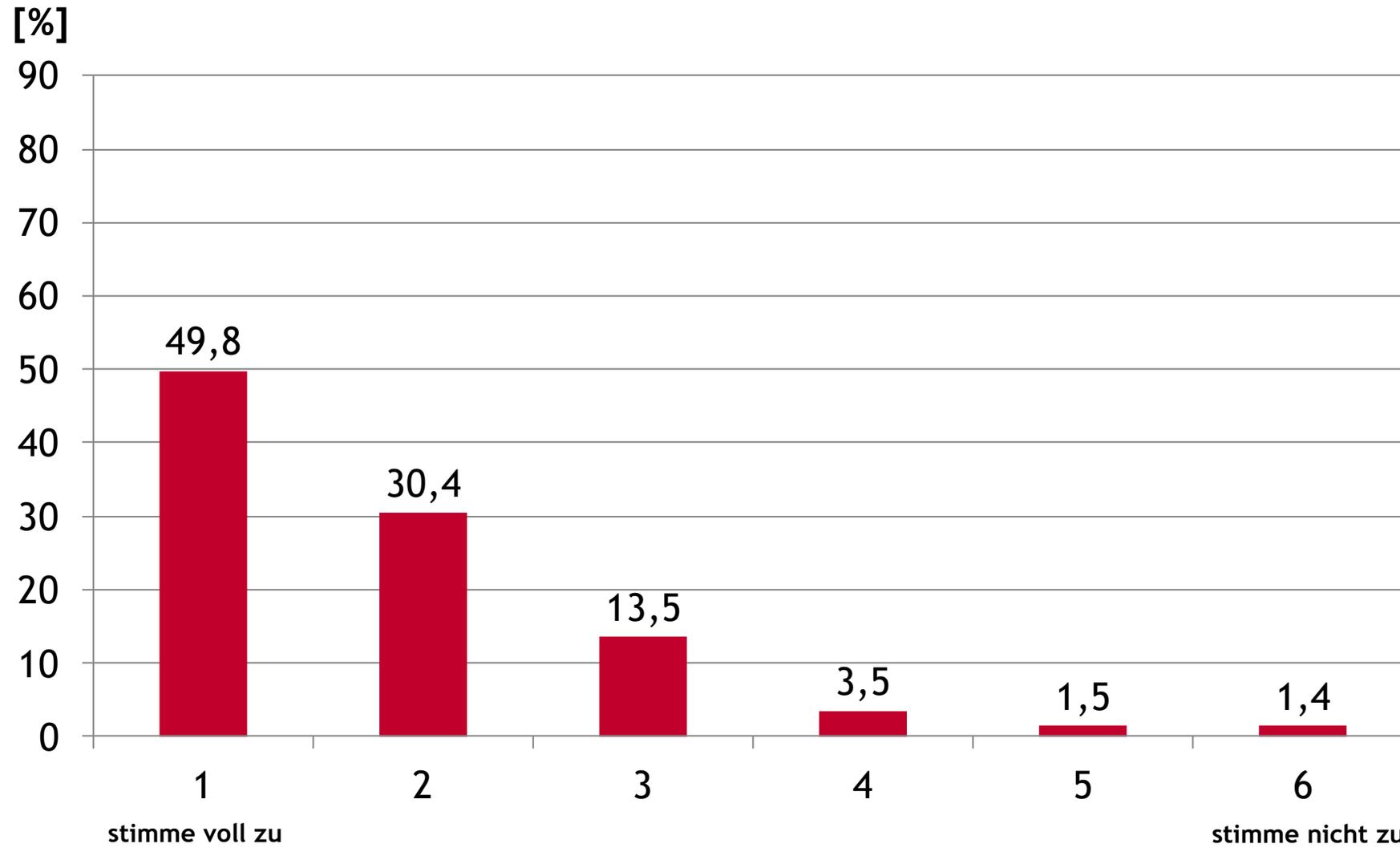
Anzahl Antworten: 1014  
Durchschnittsnote: 1,52

# Item 15: Wenn die Praxis mir zusätzliche Leistungen anbietet, die meine Krankenkasse nicht übernimmt, dann vertraue ich darauf, dass diese Angebote medizinisch sinnvoll sind.



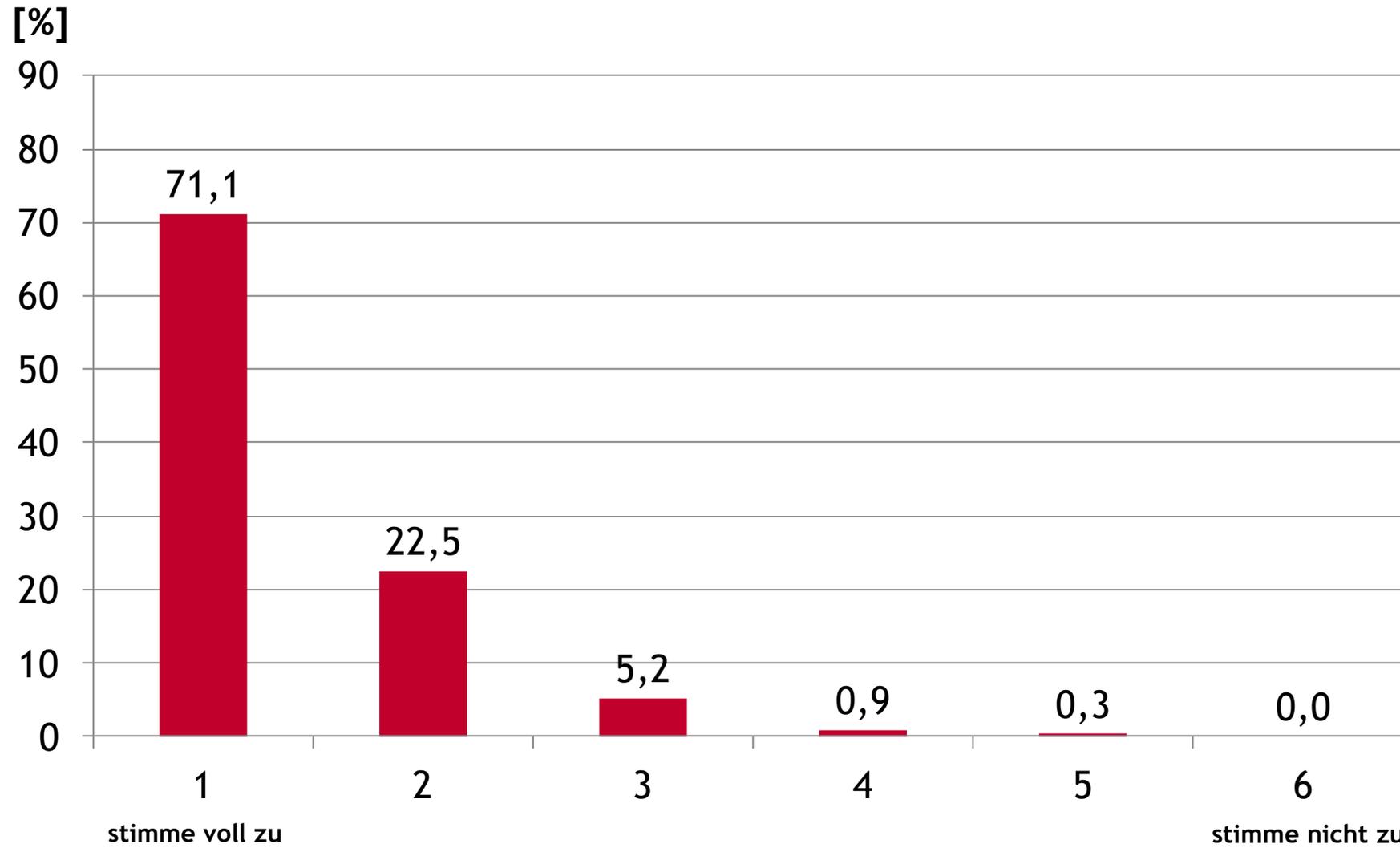
Anzahl Antworten: 892  
Durchschnittsnote: 1,52

## Item 16: Die Wartezeiten in dieser Praxis sind angemessen.



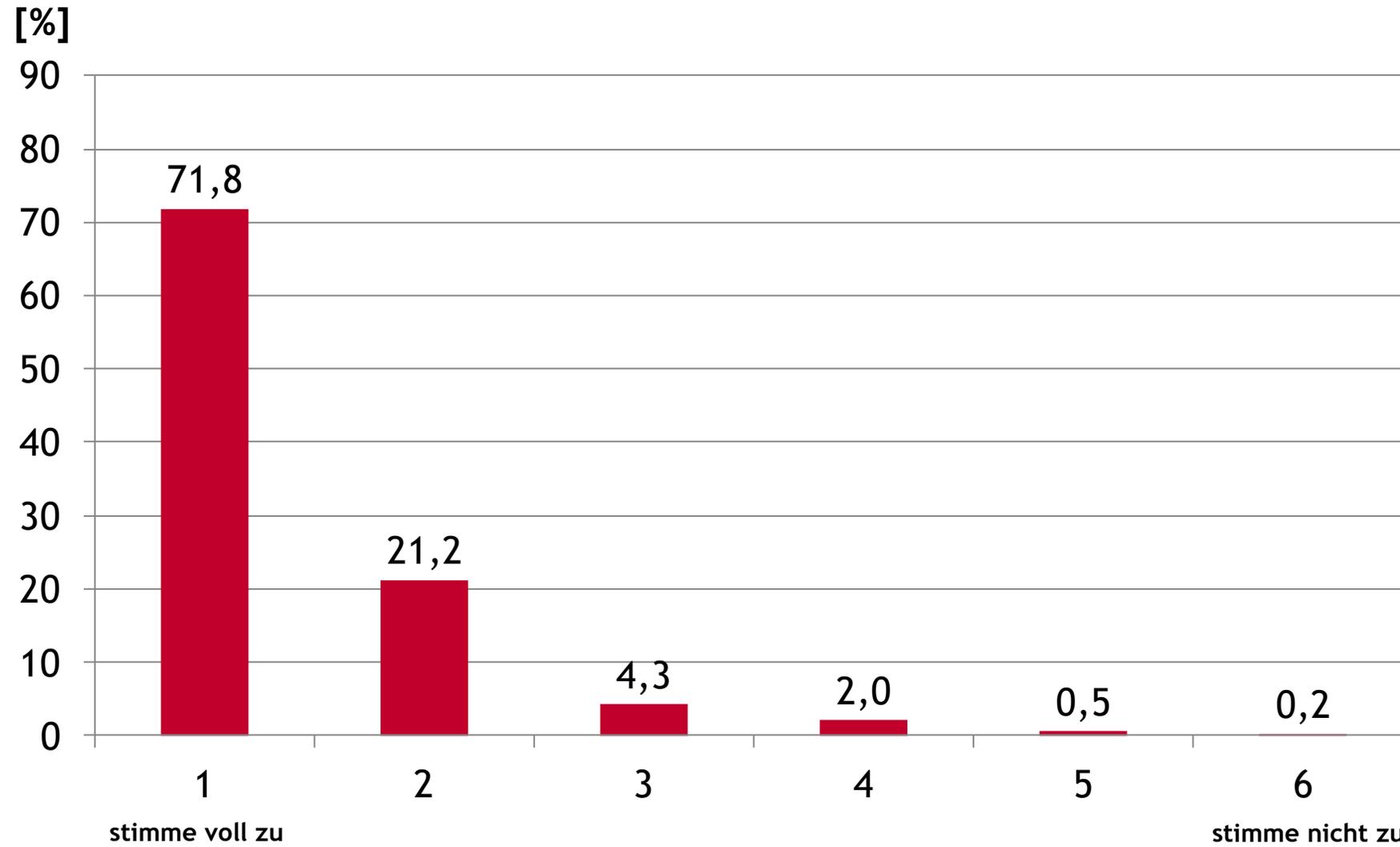
Anzahl Antworten: 1029  
Durchschnittsnote: 1,81

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



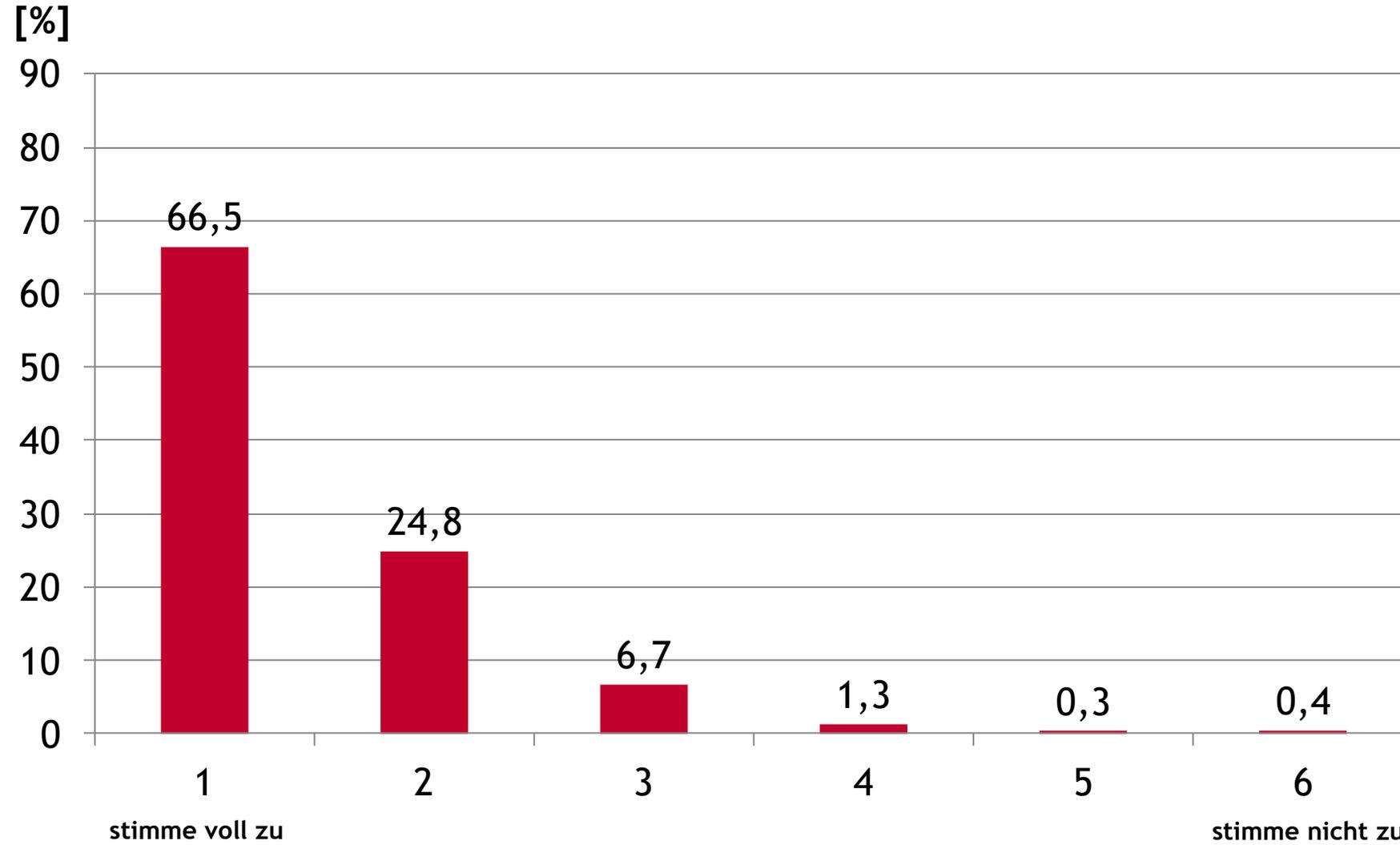
Anzahl Antworten: 1008  
Durchschnittsnote: 1,37

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



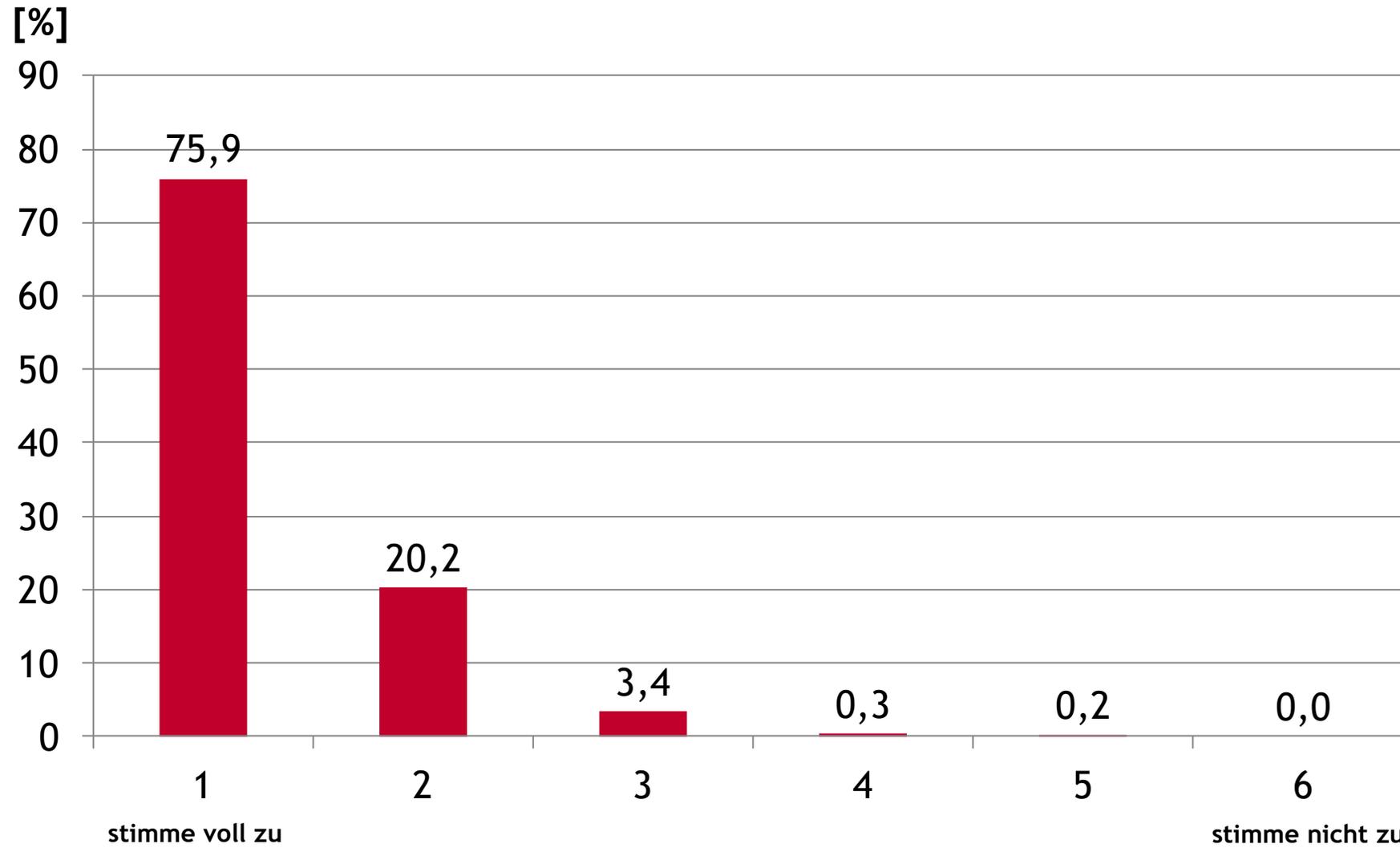
Anzahl Antworten: 985  
Durchschnittsnote: 1,39

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



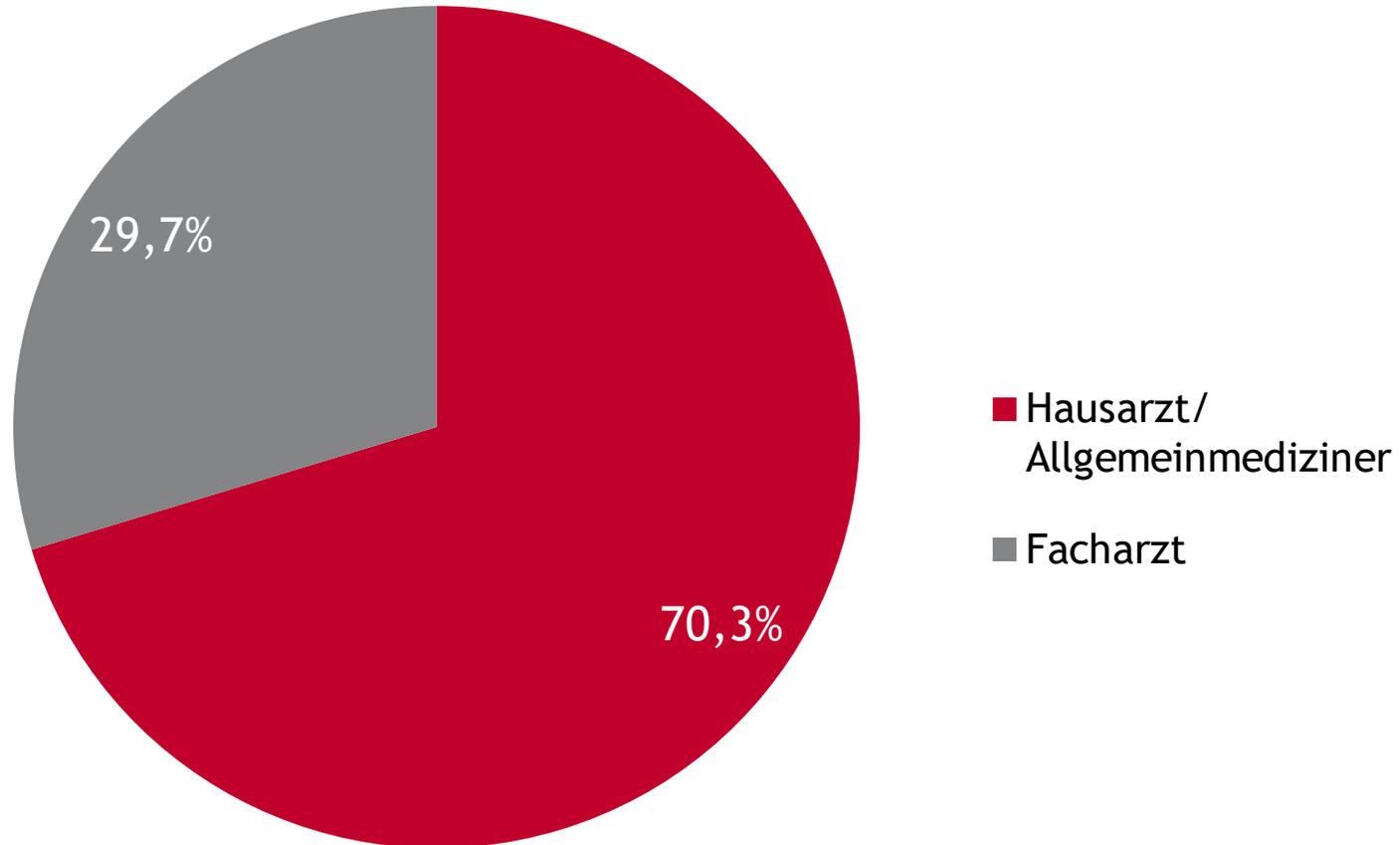
Anzahl Antworten: 942  
Durchschnittsnote: 1,45

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



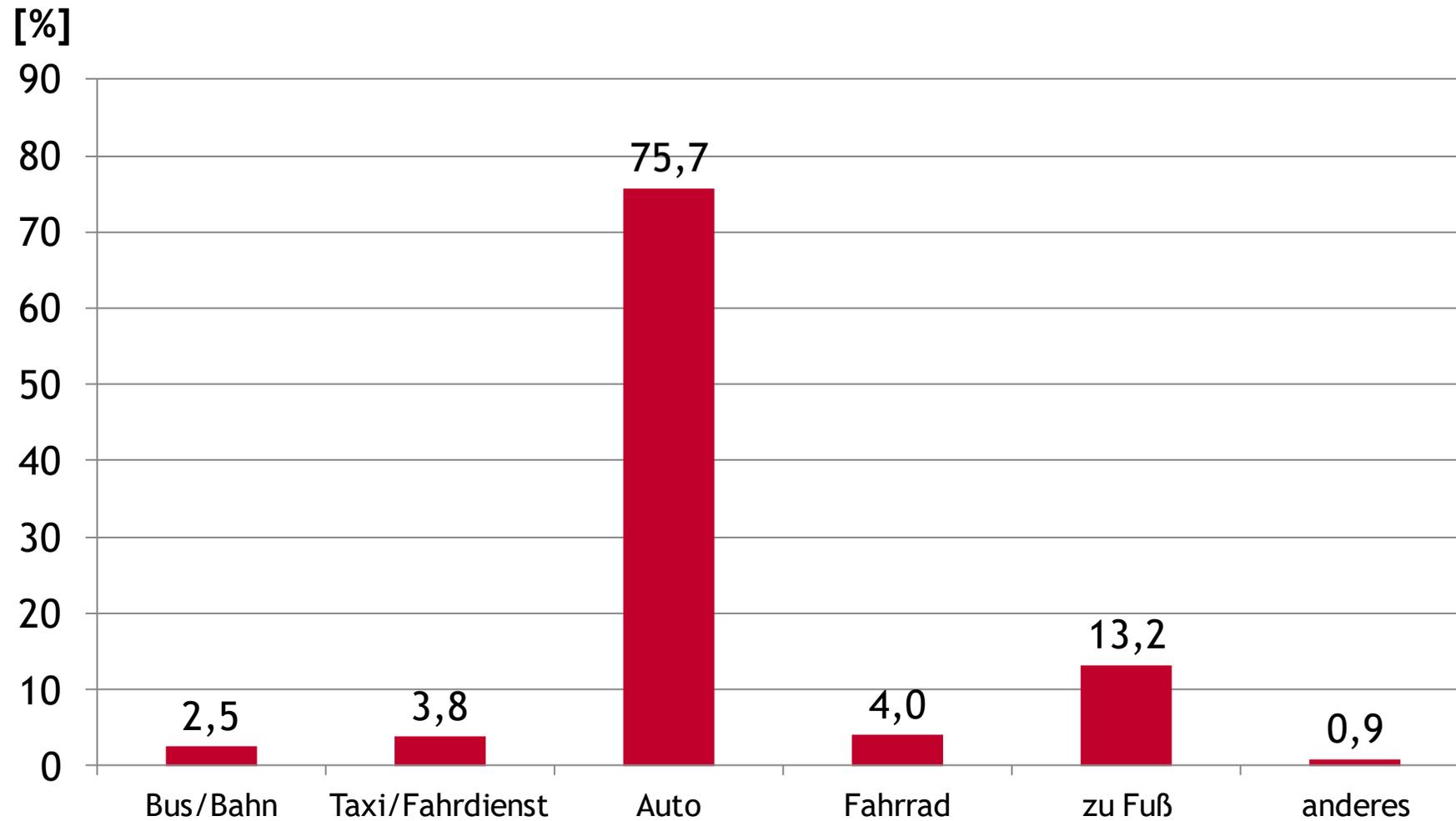
Anzahl Antworten: 1039  
Durchschnittsnote: 1,29

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



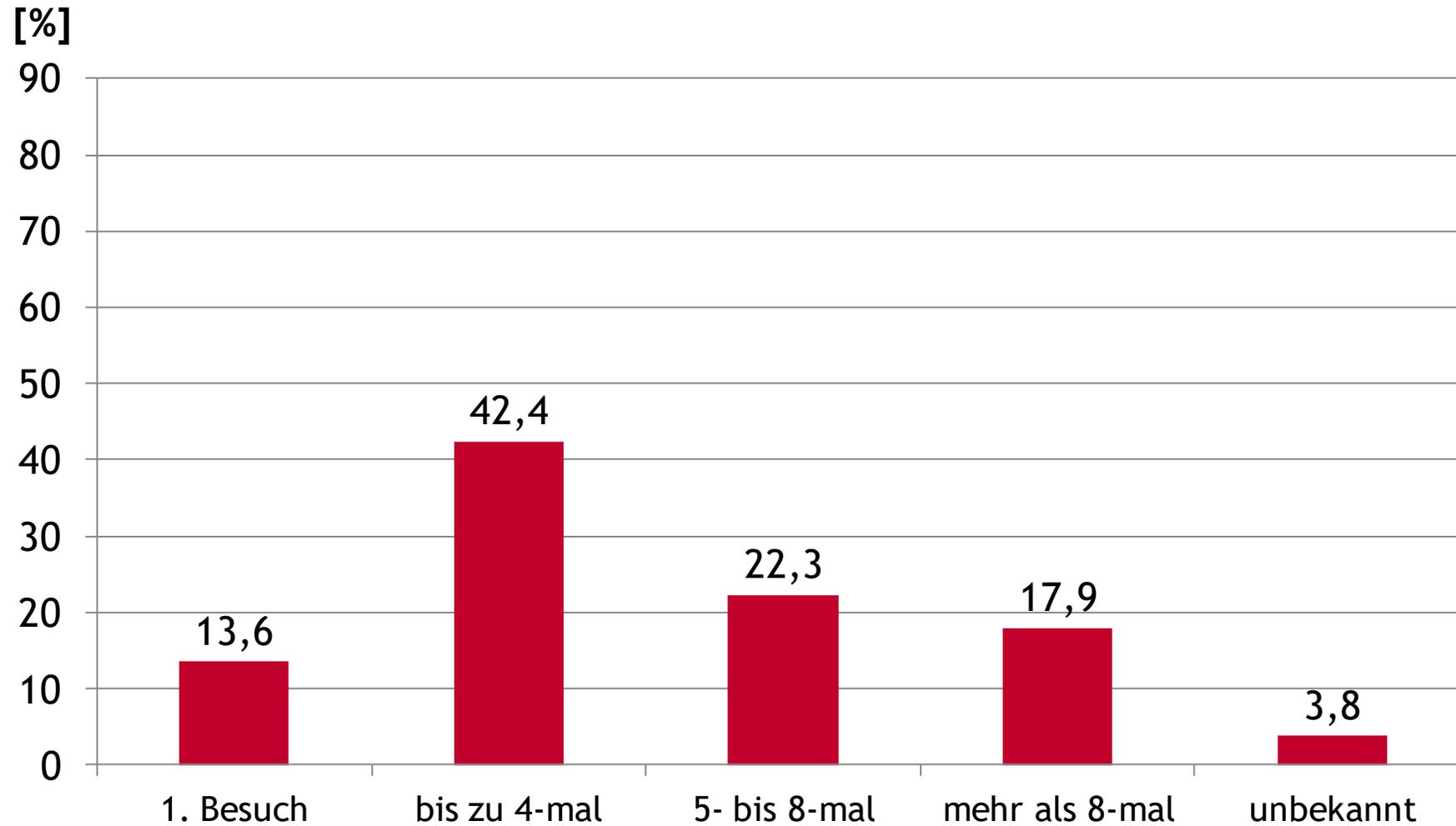
Anzahl Antworten: 1047

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



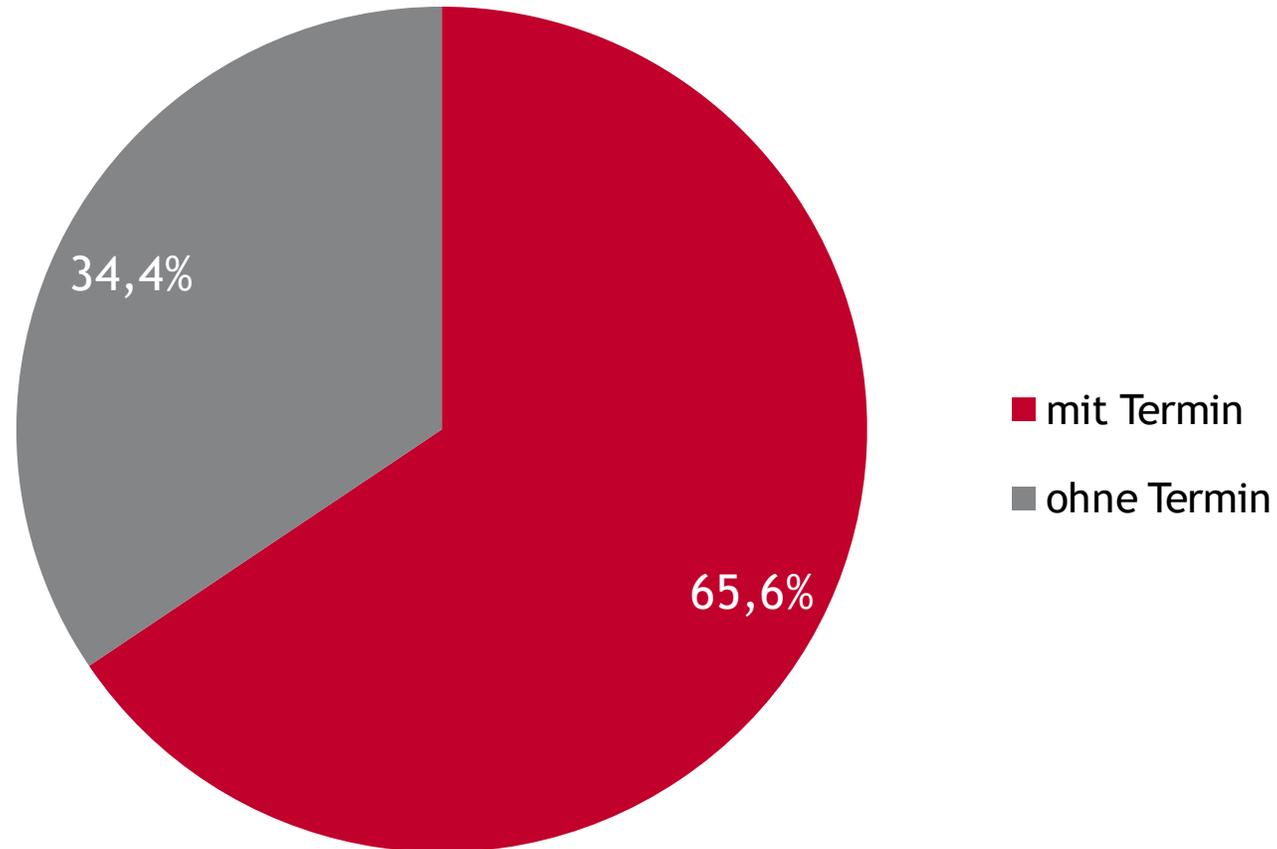
Anzahl Antworten: 1048

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



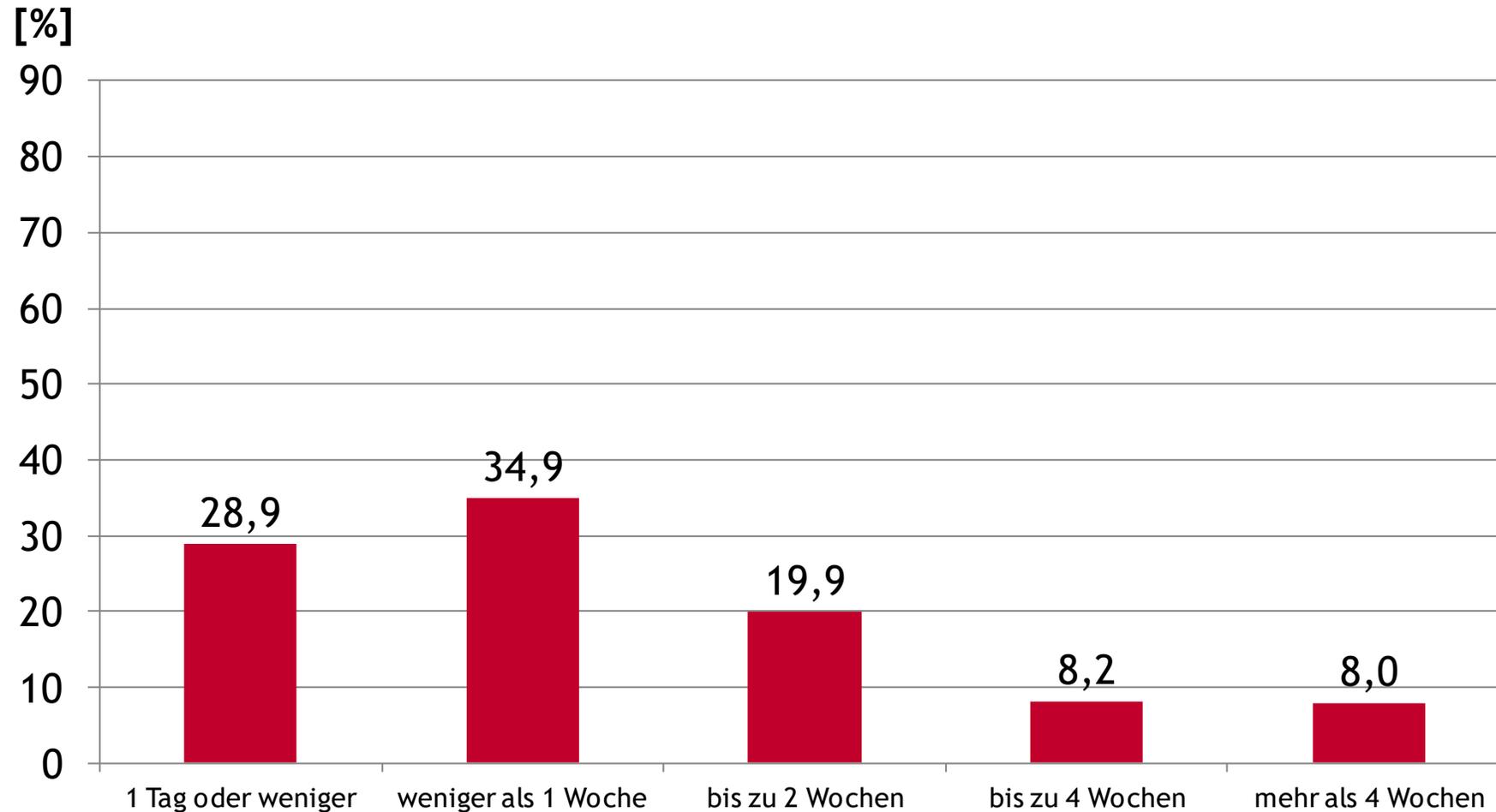
Anzahl Antworten: 1032

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



Anzahl Antworten: 1048

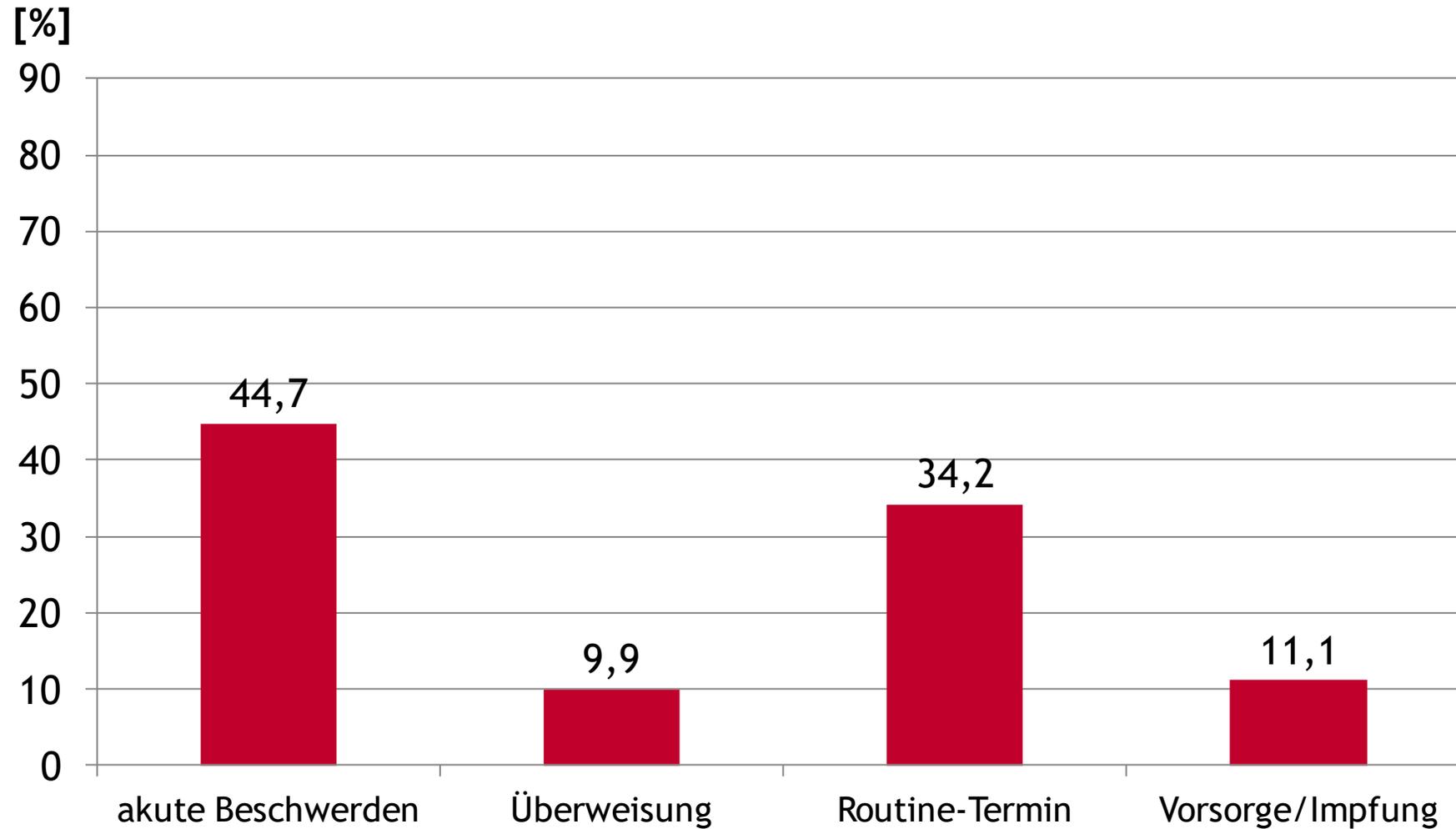
## Item 25: Wie lange haben Sie auf den Termin bei dem Arzt gewartet?\*



Anzahl Antworten: 598

\* nur Patienten mit Termin

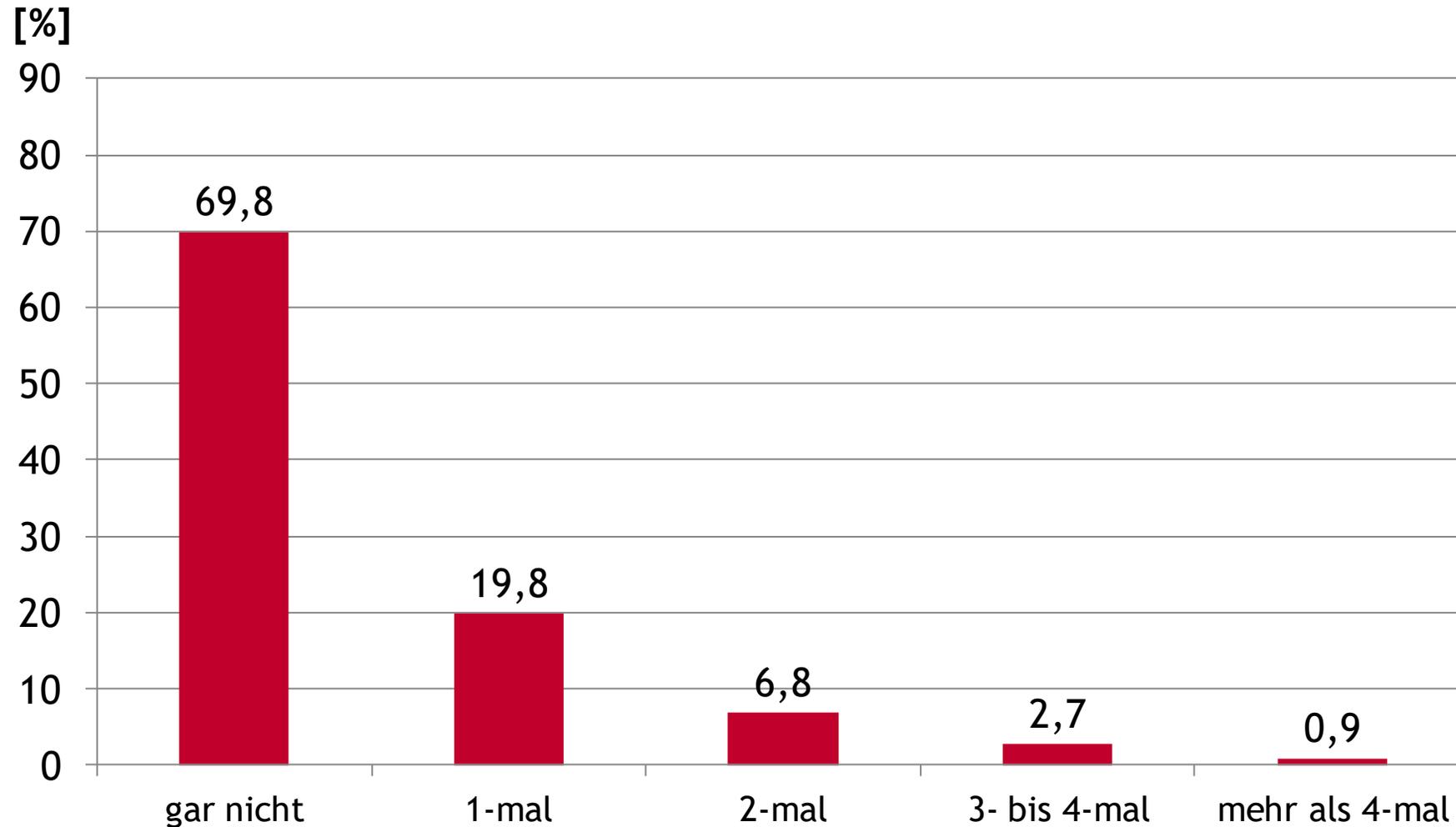
## Item 26: Was ist der Grund für Ihren heutigen Arztbesuch?\*



Anzahl Antworten: 1046

\* Mehrfachnennungen möglich

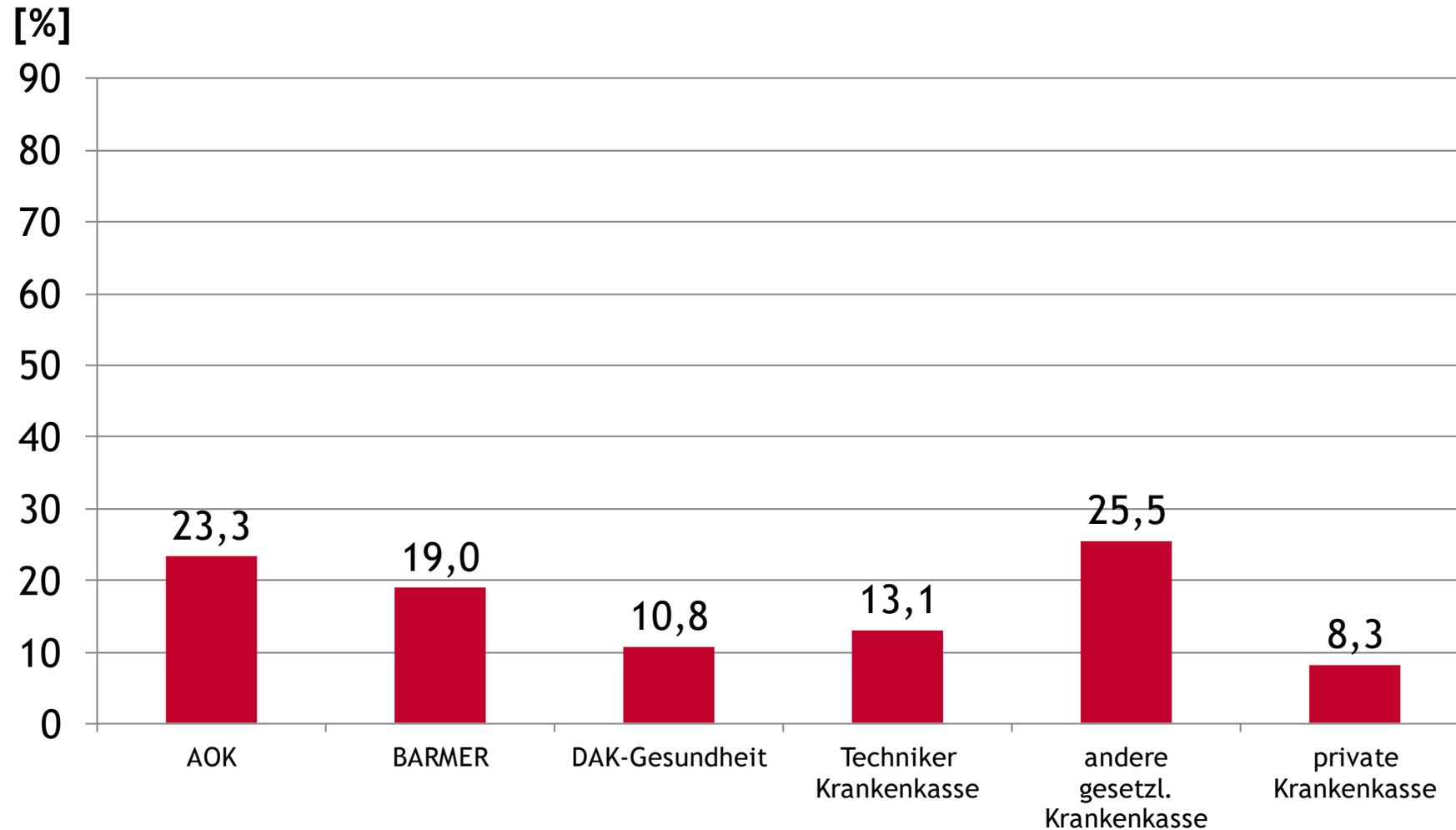
## Item 27: Wie häufig waren Sie in den letzten 12 Monaten im Krankenhaus?\*



Anzahl Antworten: 1037

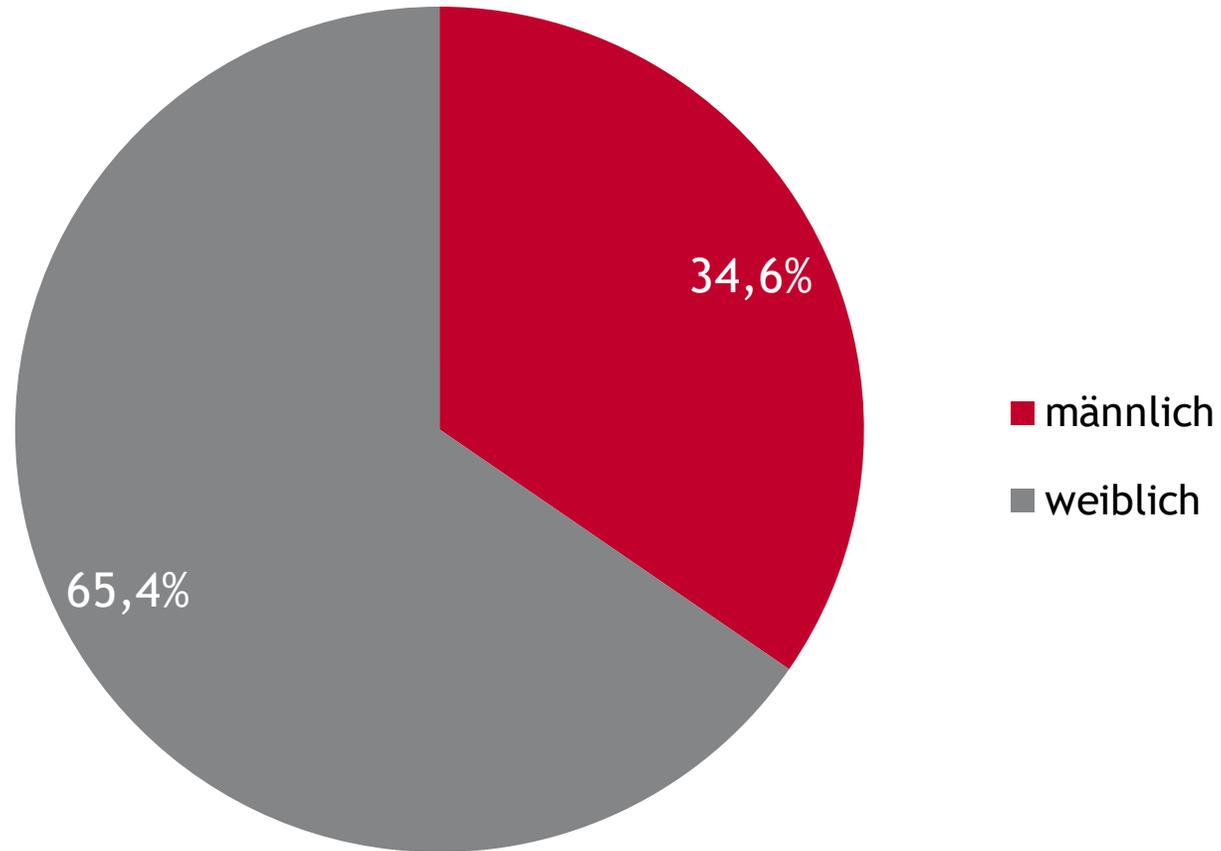
\* keine Unfälle, mit mind. einer Übernachtung

## Item 28: Ich bin bei folgender Krankenkasse versichert:



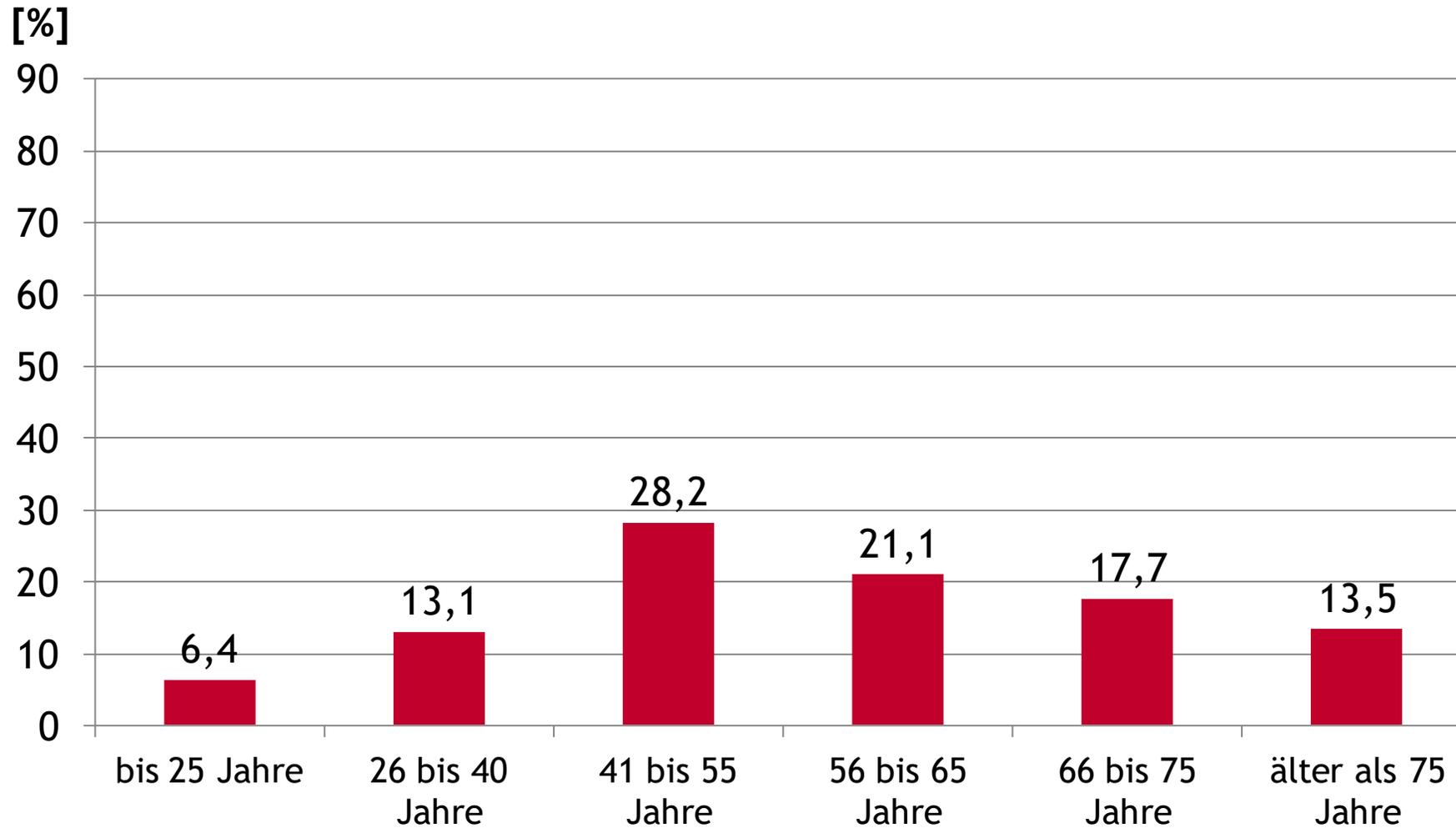
Anzahl Antworten: 1038

## Item 29: Mein Geschlecht:



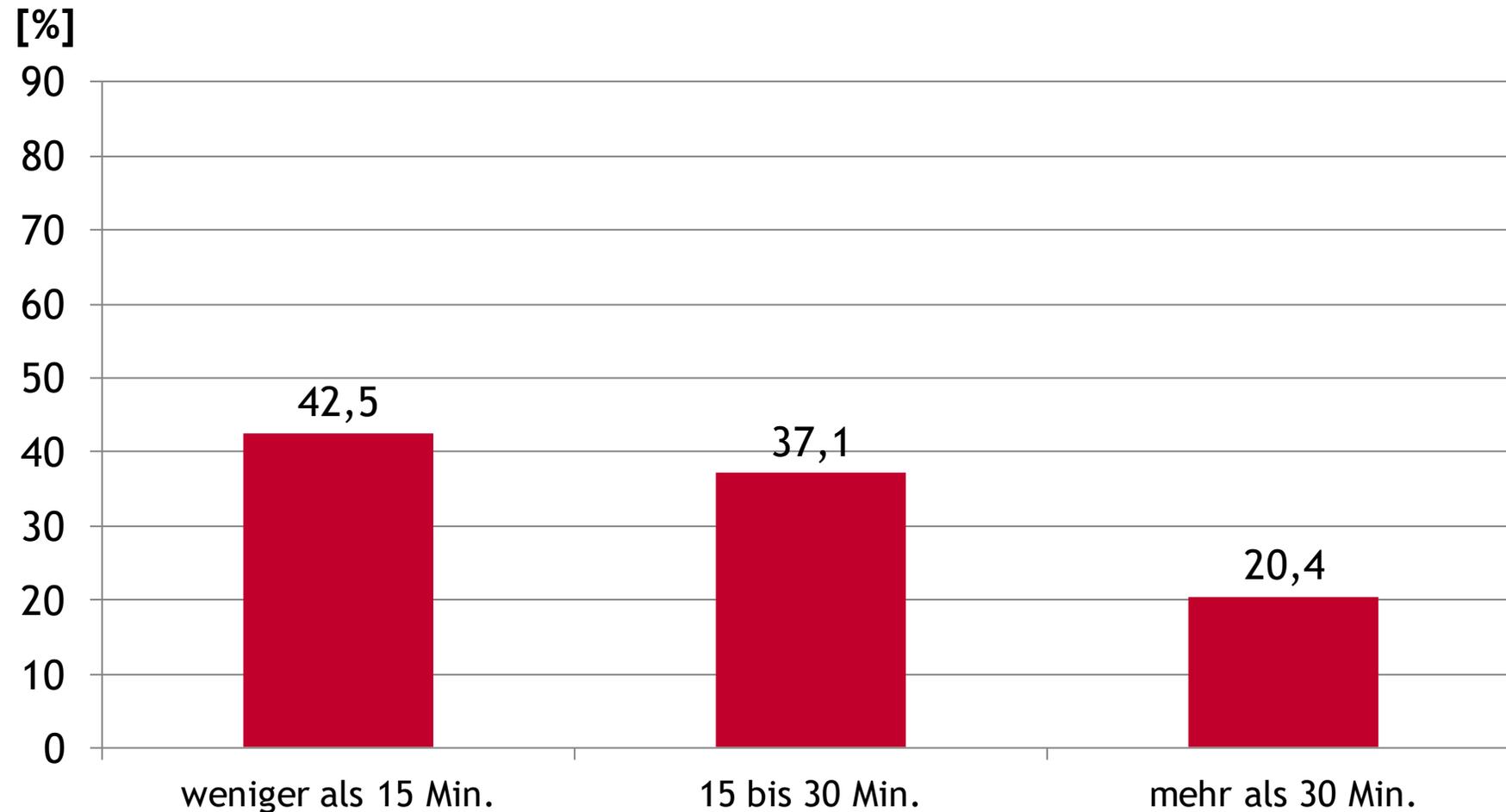
Anzahl Antworten: 1040

## Item 30: Ich gehöre zu folgender Altersgruppe:



Anzahl Antworten: 1045

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



Anzahl Antworten: 949

# Betrachtung von Themengruppen

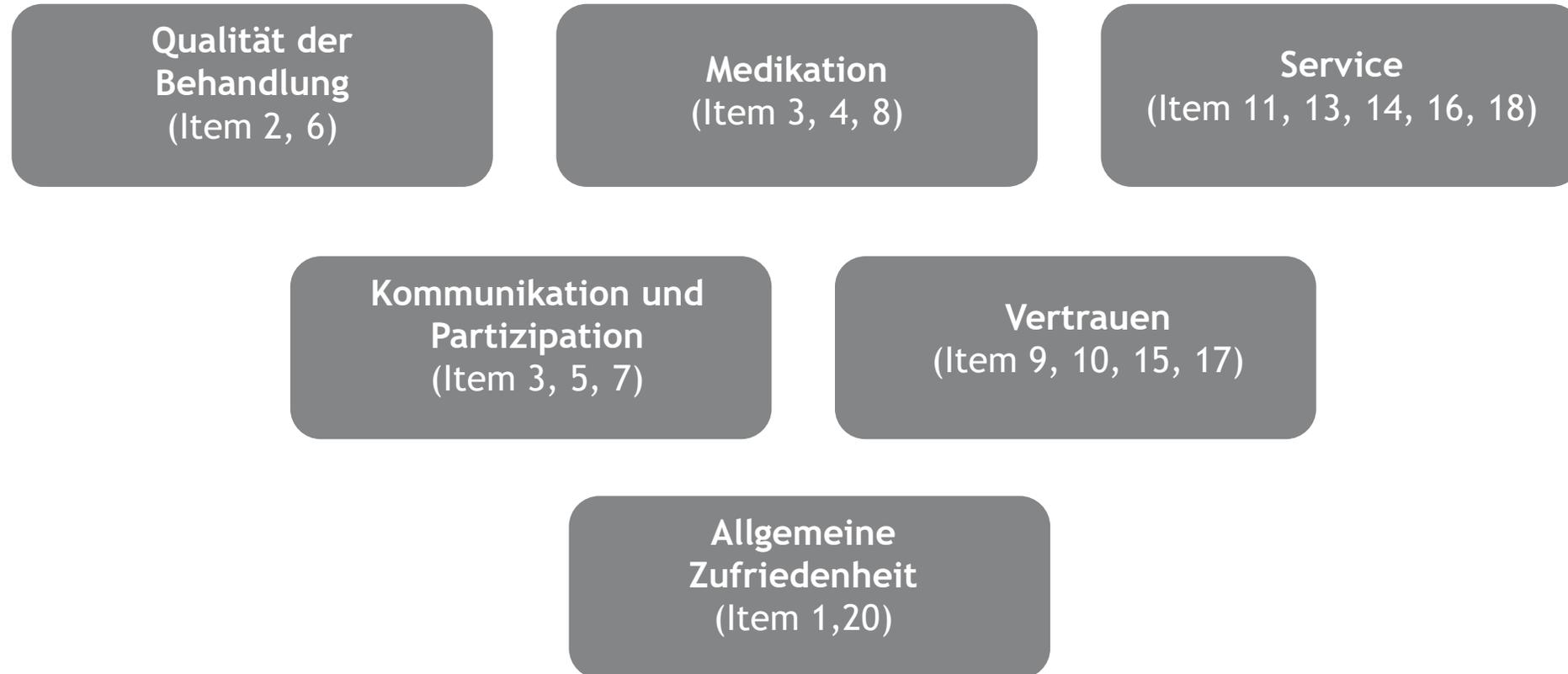
Inhaltlich passende Items wurden zu insgesamt sechs Themengruppen zusammengefasst.

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

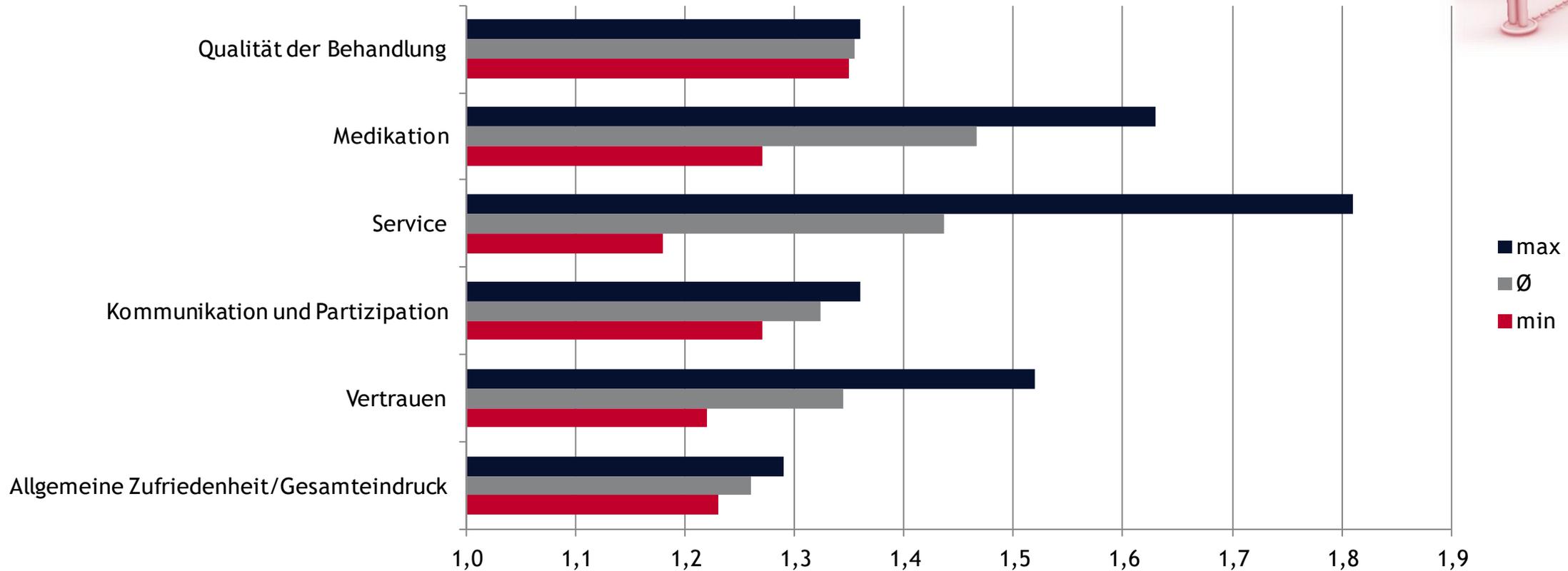
Damit lassen sich Ergebnisse bei Items mit ähnlichem Inhalt auf einen Blick erfassen.



# Zusammenfassung der Items zu Themengruppen



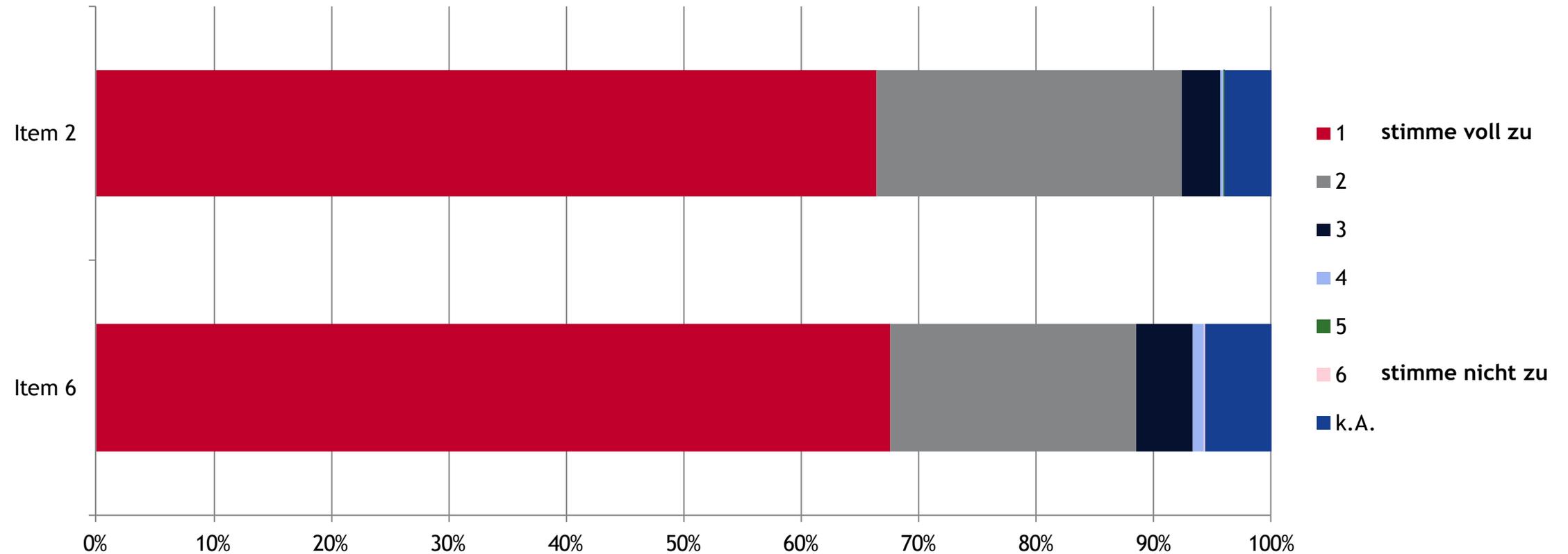
# Noten der Themengruppen in der Übersicht



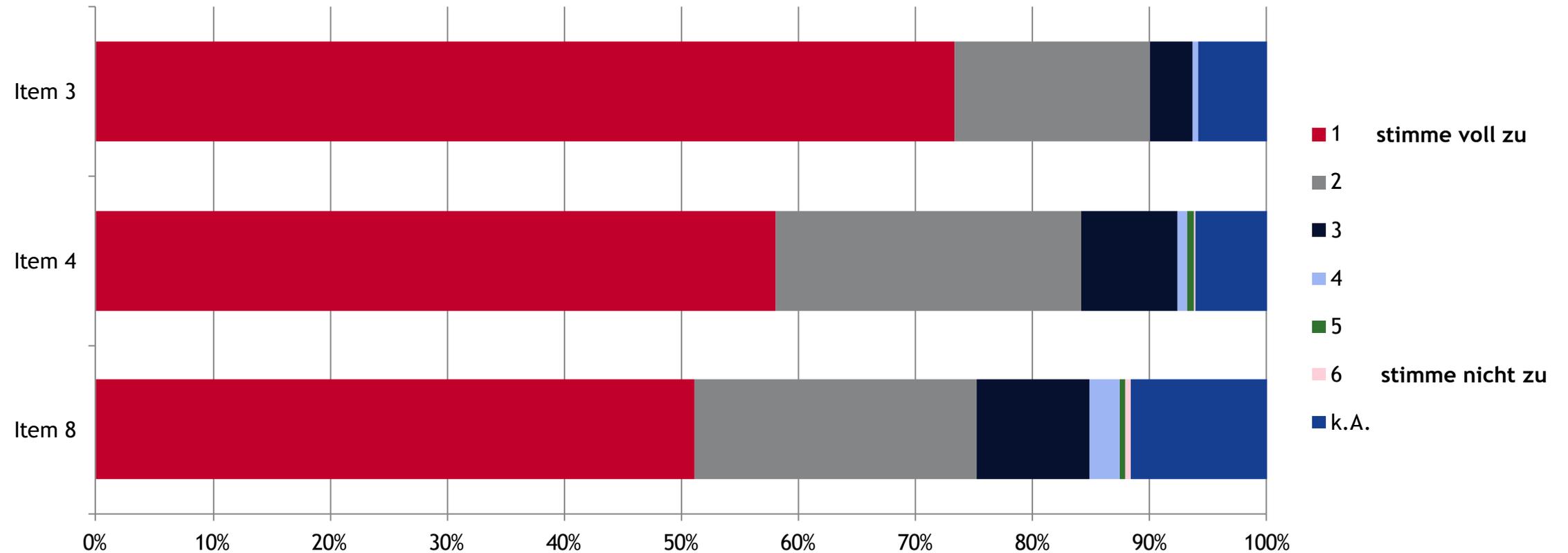
max/min: über alle in der jeweiligen Themengruppe zusammengefassten Items wird die schlechteste und die beste Durchschnittsnote ermittelt

Ø: gewichteter Mittelwert der Durchschnittsnote der zusammengefassten Items

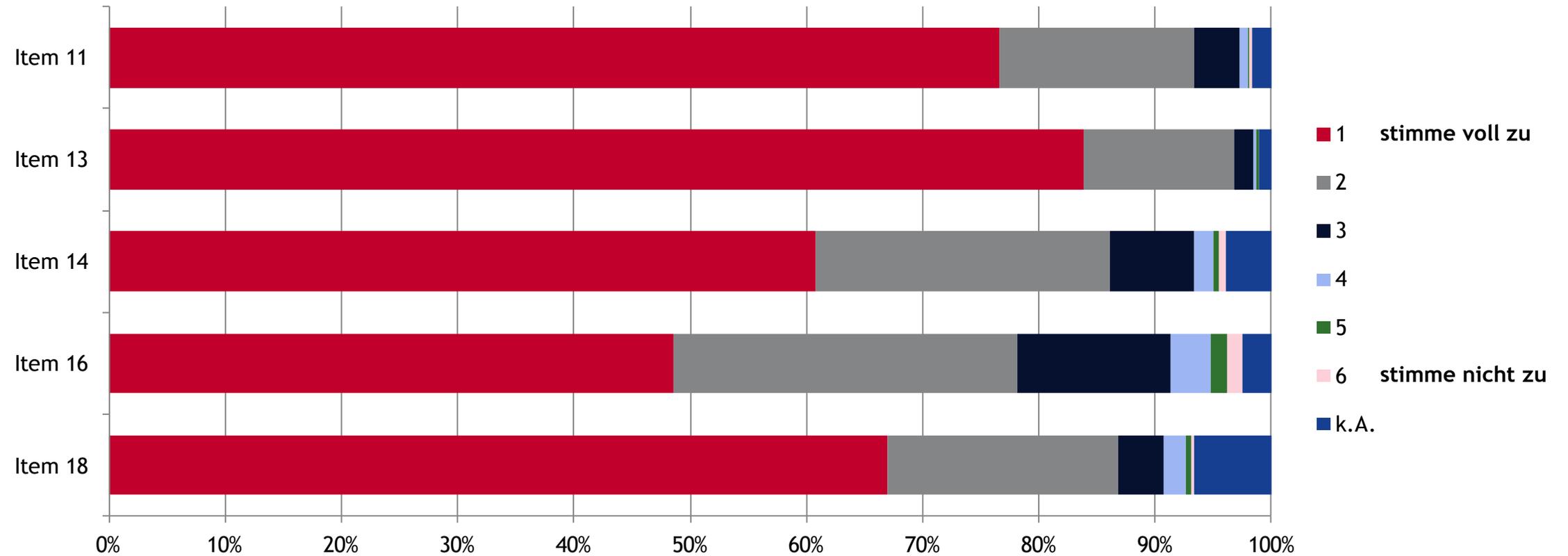
# Qualität der Behandlung (Items 2 und 6)



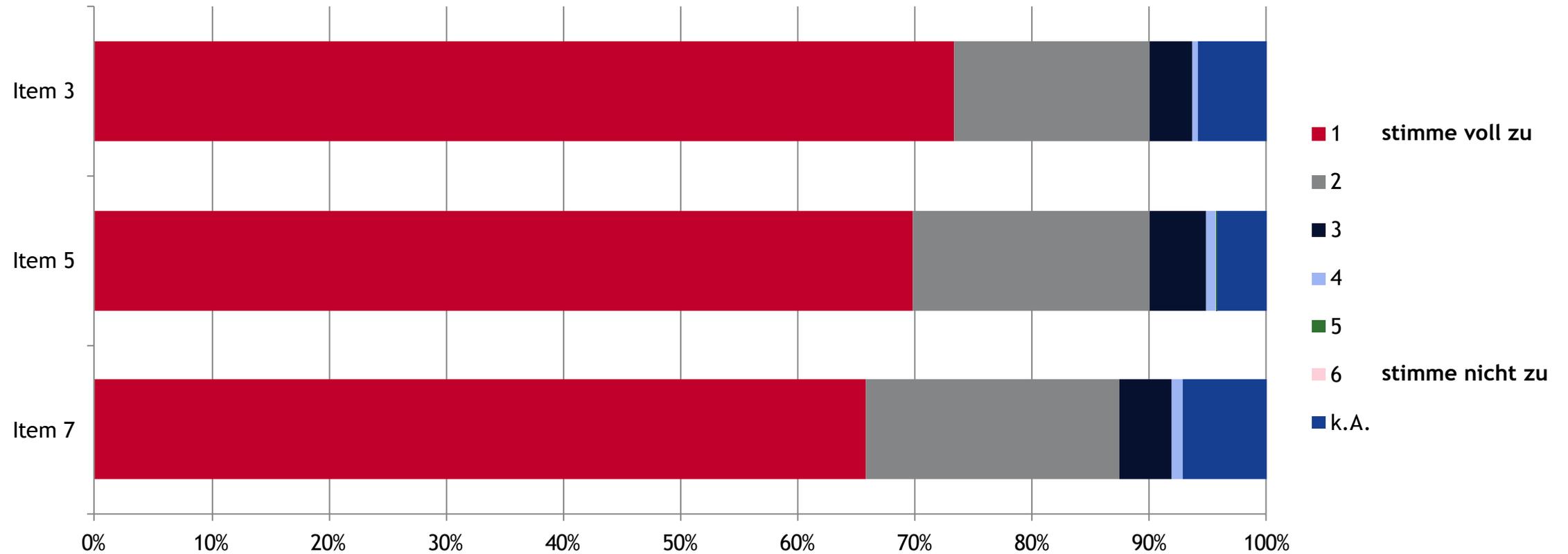
## Medikation (Items 3, 4 und 8)



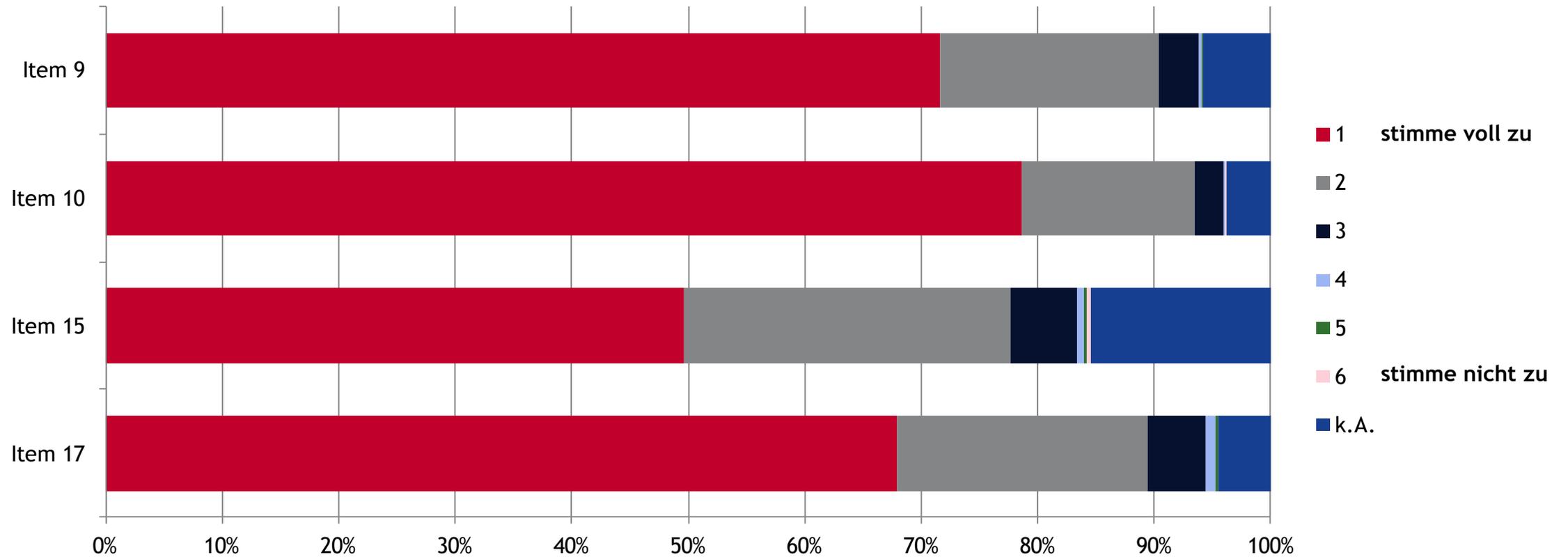
# Service (Items 11, 13, 14, 16 und 18)



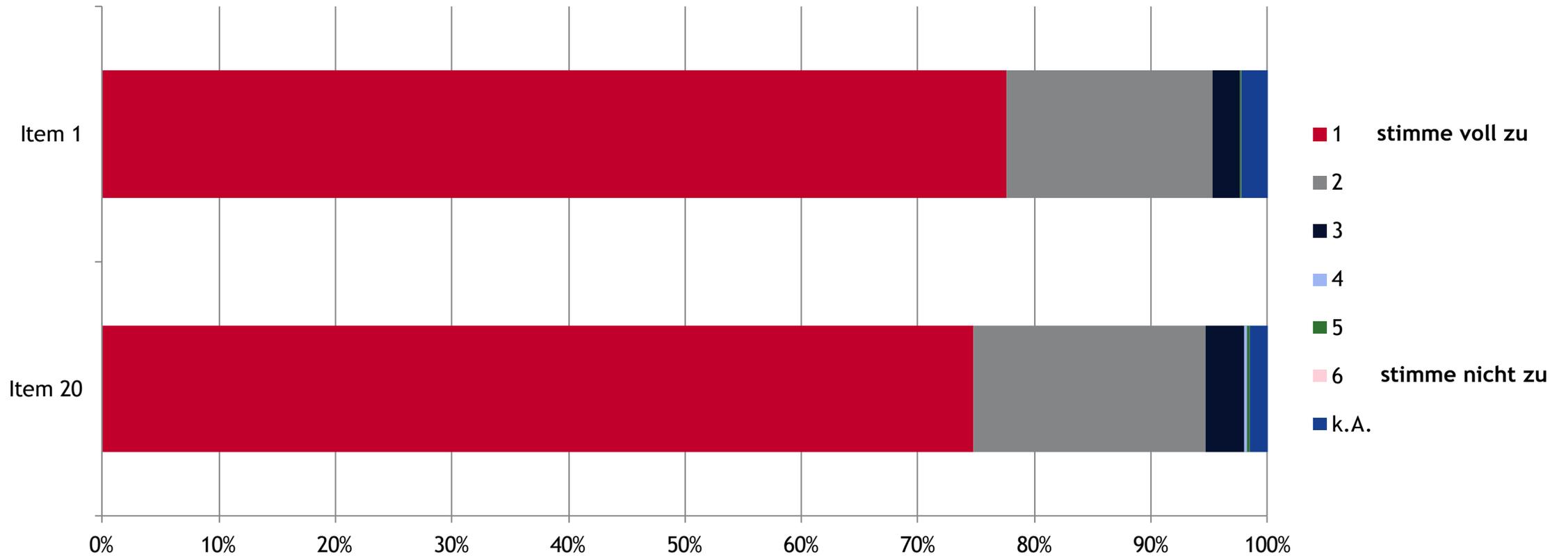
# Kommunikation und Partizipation (Items 3, 5 und 7)



# Vertrauen (Items 9, 10, 15 und 17)



# Allgemeine Zufriedenheit (Items 1 und 20)



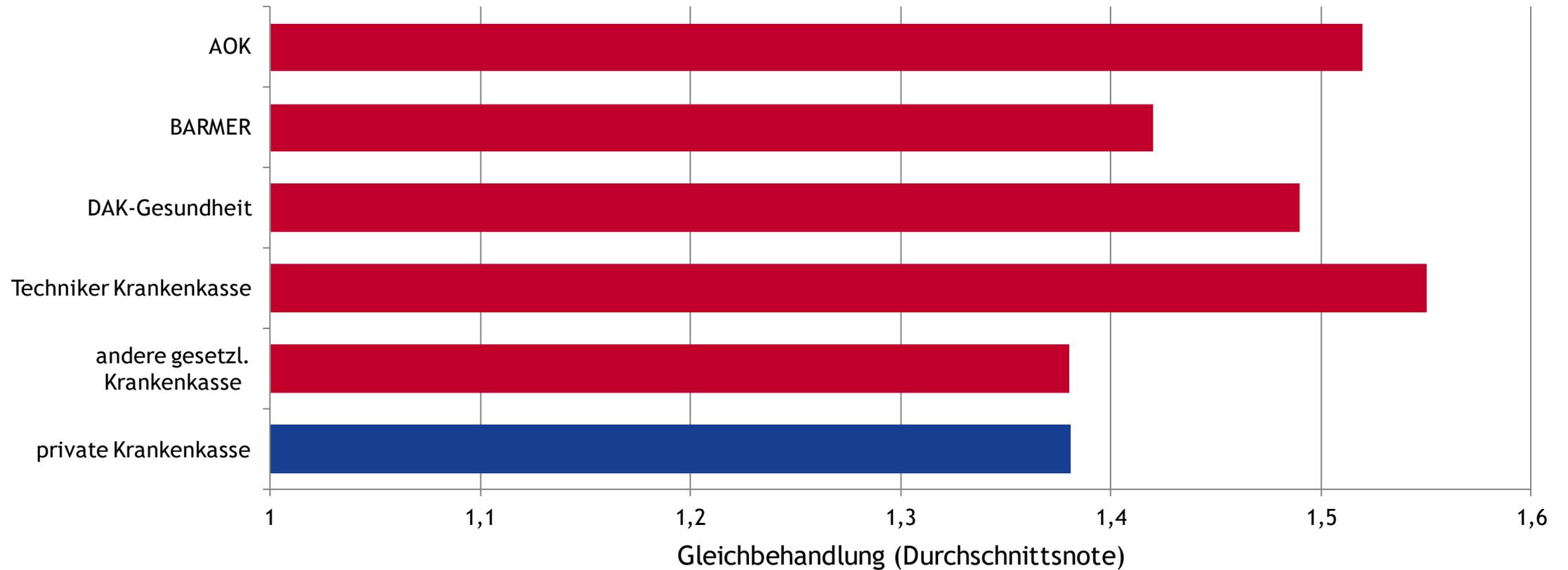
# Kreuzauswertungen verschiedener Items

Mit Kreuzauswertungen lassen sich Zusammenhänge zweier Variablen darstellen.

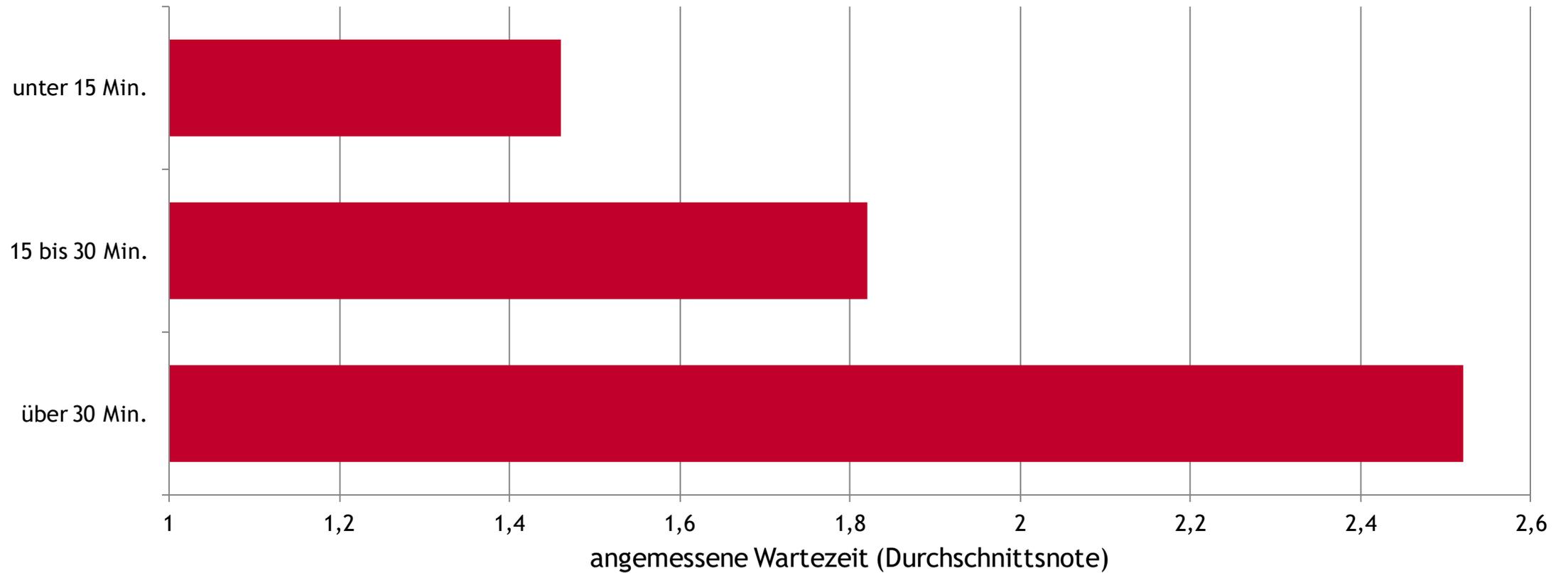
Damit lassen sich bei einigen Ergebnissen Rückschlüsse auf bestimmte Personengruppen oder Eigenschaften ziehen.



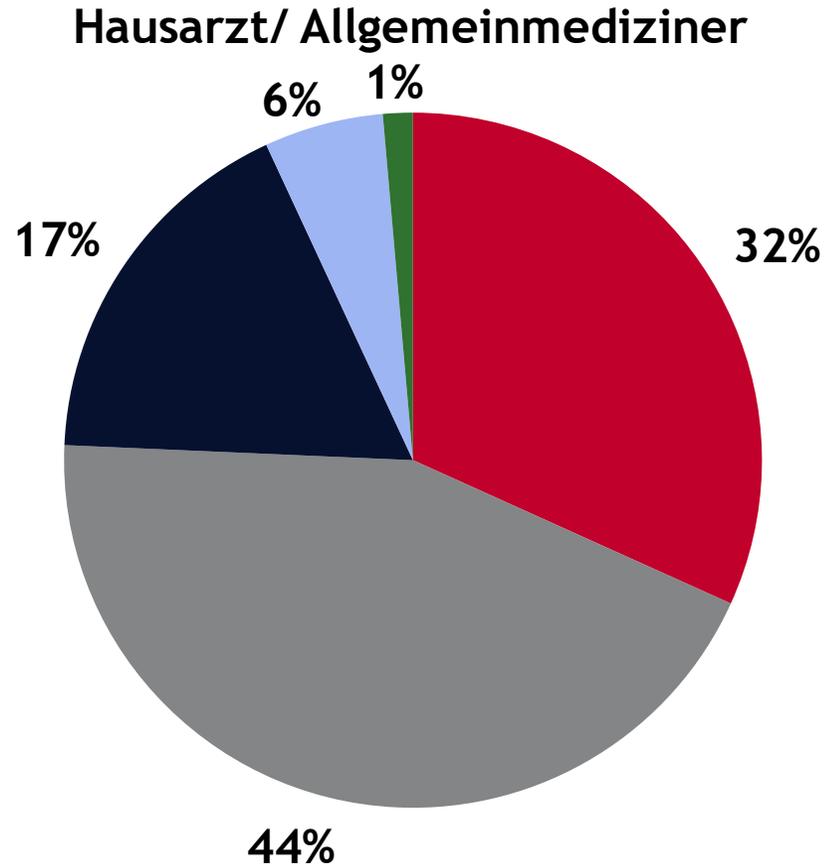
# Gleichbehandlung gesetzlich und privat Versicherter nach Kassen(arten): Items 19 und 28



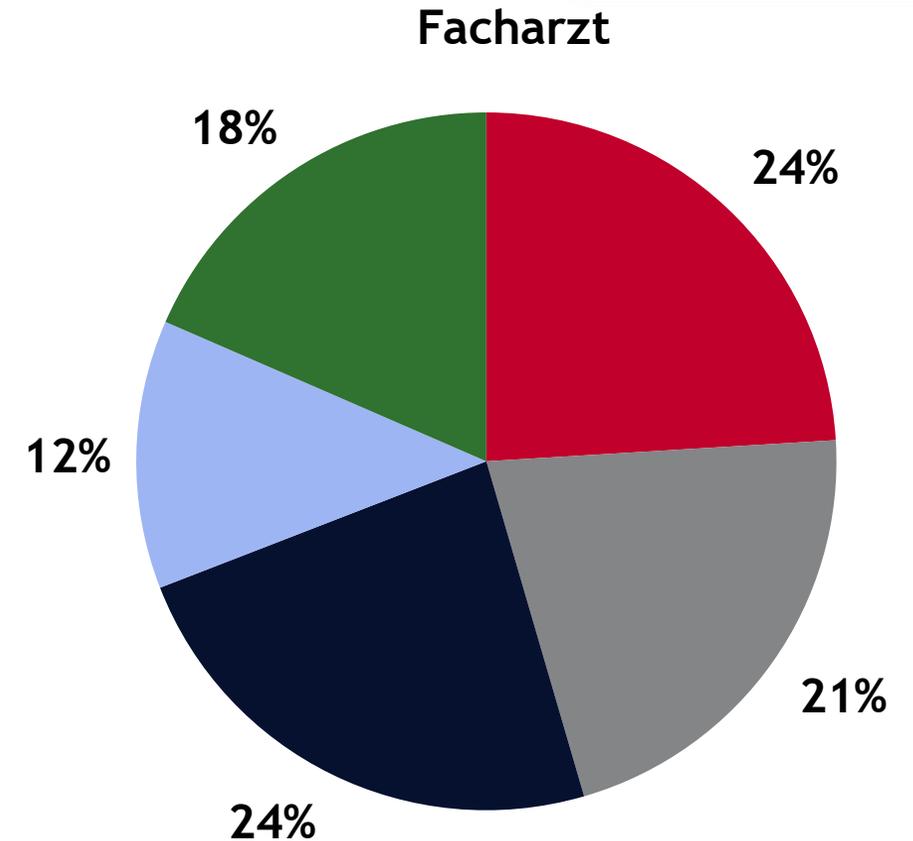
# Vergleich der realen Wartezeit mit der Bewertung des Patienten: Items 16 und 31



# Vergleich der Wartezeit bis zum Termin bei Hausärzten/Allgemeinmedizinern und Fachärzten: Items 21 und 25



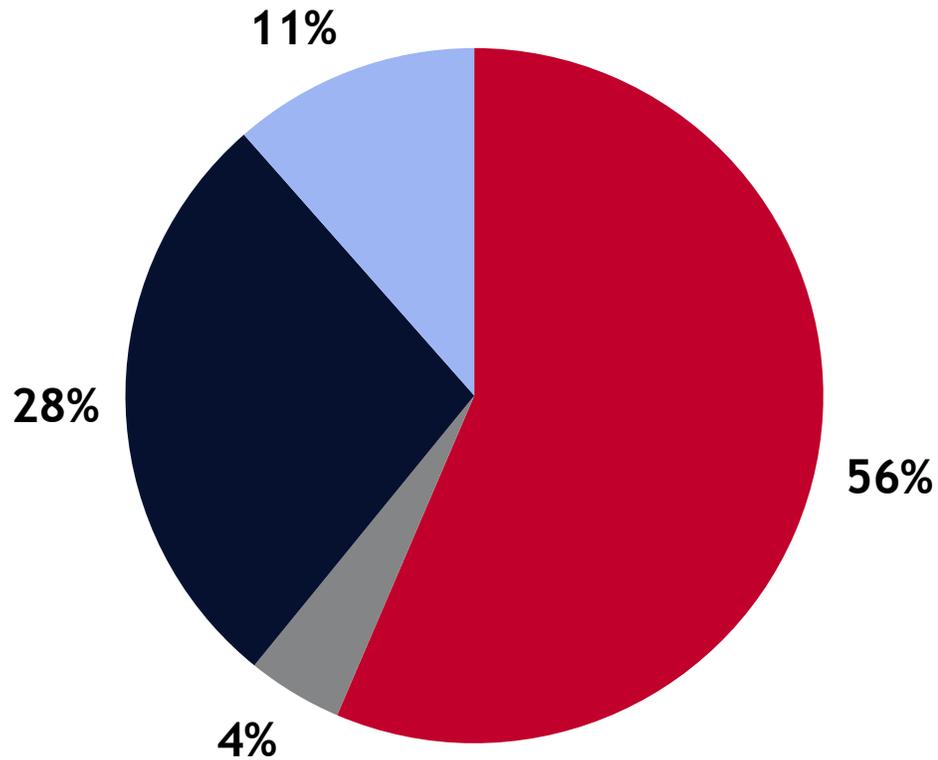
- 1 Tag oder weniger
- weniger als 1 Woche
- bis zu 2 Wochen
- bis zu 4 Wochen
- mehr als 4 Wochen



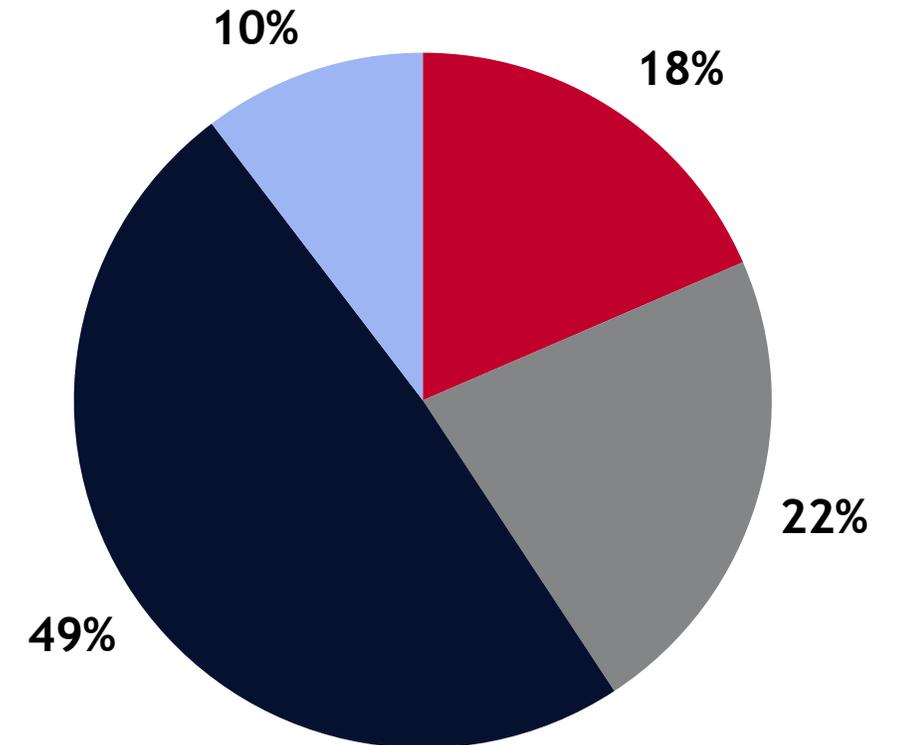
# Grund für den Arztbesuch bei Hausärzten/Allgemeinmedizinern und Fachärzten: Item 26



## Hausarzt/ Allgemeinmediziner



## Facharzt



- Akute Beschwerden
- Überweisung
- Routine-Termin
- Vorsorge/Impfung

# Fazit



- Die Items 1 bis 20 wurden zu 93% mit den Noten eins und zwei bewertet; die Note 6 wurde 1- bis 14-mal pro Item vergeben sowie insgesamt nur 41-mal.
  - Bestnoten erhielten die Praxen für die Sauberkeit und Ordentlichkeit der Räume und für den vertraulichen Umgang mit Patientenunterlagen sowie die Ärzte für den guten Gesamteindruck.
  - 43% der Patienten haben vor Ort weniger als 15 Minuten gewartet und bewerteten die Angemessenheit der Wartezeit mit der Note 1,5. Patienten, die mehr als 30 Minuten warten mussten, bewerten mit der Note 2,5.
  - In den teilnehmenden Facharztpraxen warten 30% der Patienten länger als 2 Wochen auf einen Termin, in den Allgemeinarztpraxen erhalten 32% der Patienten nach einem Tag bzw. am Tag der Anfrage einen Termin.
  - Zur Sinnhaftigkeit zusätzlich angebotener medizinischer Leistungen (Item 15) machten 163 Patienten keine Angabe. 160 Patienten konnten darüber, ob der Arzt bei Überweisungen seine Befunde rechtzeitig an die anderen Ärzte übermittelt (Item 12) keine Aussage treffen (Durchschnittswert keine Angabe der Items 1-20 = 63).
- ➔ Die Praxen im Ärztenetz Eutin-Malente 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 dem Informationsaustausch der Ärzte untereinander können die teilnehmenden Praxen bei ihren Patienten die Zufriedenheit in Zukunft noch weiter verbessern.

# Vergleich mit der 1. Befragung im November 2016



- An der 2. Befragung nahmen 11 Praxen weniger teil als an der ersten. Bei gleicher Anzahl ausgegebener Fragebögen (1800) konnte die Rücklaufquote von 49,4% auf 58,6% gesteigert werden.
  - Die Durchschnittsnoten der Items 1-20 sind nahezu identisch. Im Vergleich zur 1. Befragung konnten sich die Ärzte bei der rechtzeitigen Befundübermittlung am deutlichsten verbessern (+0,06). Leicht schlechter wurden die Praxen im Gesamteindruck bewertet (-0,05).
  - Bei der Wartezeit vor Ort konnte der Anteil der Patienten, die mehr als 30 Min. warten mussten von 20,9% in 2016 auf 20,4% in 2017 gesenkt werden. Dies bei nahezu gleichen Anteilen an Facharzt- und Allgemeinarztpraxen.
  - Die größten Verschiebungen gab es bei folgenden Items:
    - Ergebnisse der medizinischen Behandlung: hier vergaben mit einer Steigerung von 3% deutlich mehr Patienten die Note 2.
    - Information zur Wirkung der Medikamente: der Anteil der Patienten die mit Bestnote bewerteten verringerte sich um 5%. Gleichzeitig steigt der Anteil der Patienten die mit der Note 2 bewerteten von 23% auf 28%.
    - Vertrauen in Selbstzahler-Leistungen: bewerteten 2016 noch 26% der Patienten das Vertrauen in zusätzliche Leistungen mit der Note 2 waren es 2017 schon 33%. Gleichzeitig fiel der Anteil der Patienten die mit der Note 1 bewerteten von 63% auf 59%.
- ➔ Die Netzpraxen im Ärztenetz Eutin-Malente wurden mit der Durchschnittsnote 1,38 in beiden Befragungen sehr positiv bewertet. Bei der Vermittlung von Informationen in Richtung Patient (Medikation und zusätzliche medizinische Leistungen) zeigen die Ergebnisse beider Befragungen noch Verbesserungsmöglichkeiten auf.

# Ihre Ansprechpartnerin



Kathrin Pieloth  
INSIGHT Health GmbH & Co. KG  
Auf der Lind 10a/3  
65529 Waldems-Esch

Tel.: 06126/ 955 669  
E-Mail: [KPieloth@insight-health.de](mailto:KPieloth@insight-health.de)

[www.insight-health.de](http://www.insight-health.de)

