

# Ergebnisreport Patientenbefragung 2014

Grefrath, Dezember 2014

Durchgeführt von:

**MediVeda**

## Inhalt

### Zusammenfassung - Untersuchungsdesign

Gesamtzufriedenheit/ Weiterempfehlungsbereitschaft

Bewertung Behandlungs- und Servicequalität

Interesse an Behandlungs- und Serviceangeboten

## Untersuchungsdesign

### Ziele

- Ermittlung der Patientenzufriedenheit
- Bewertung von Behandlungs- und Servicequalität aus Sicht der Patienten
- Interesse an Behandlungs- und Serviceangeboten
- Ermittlung der Patientenstruktur

### Methode

- Anonyme Befragung in den Räumen der Praxis
- Selbstausfüll-Fragebogen mit geschlossenen und offenen Fragen
- Befragungszeitraum: September/Oktober 2014

### Teilnehmer

- N = 108 Patientinnen und Patienten wurden zur Befragung eingeladen.

## Zusammenfassung (1/2)

- Die Befragung zeigt eine sehr hohe Zufriedenheit der Patienten: 73% sind „sehr zufrieden“ und 27% „zufrieden“ mit der Gemeinschaftspraxis. Damit konnte das gute Ergebnis aus der Befragung 2010 noch gesteigert werden (60% sehr zufrieden; 40% zufrieden).
- Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft ist auf einem außergewöhnlich hohen Niveau: 100 % der Patienten empfehlen die Praxis weiter.
- Die überwiegende Mehrheit ist mit den Behandlungs- und Serviceangeboten der Praxis zufrieden bzw. sehr zufrieden. Besonders positiv werden die Diskretion, die Freundlichkeit der Ärzte, die Betreuung durch die Mitarbeiterinnen, die Sauberkeit der Praxis sowie die Kompetenz der Ärzte bewertet. Eine im Vergleich etwas niedrigere Bewertung – allerdings auch noch auf einem sehr hohen Niveau – erhält die Zeitschriftenauswahl. Hier geben 82% an, dass sie sehr zufrieden bzw. zufrieden sind und 9% sind weniger zufrieden.
- Gefragt nach potenziellen Behandlungsangeboten zeigt sich ein hohes Interesse für einen erweiterten Herz-Kreislaufcheck, Hypnosetherapie, Akupunktur, Fitness-Test sowie Schlafdiagnostik. Auch die Rezeptbestellung per Anrufbeantworter stößt auf ein breites Interesse.

## Zusammenfassung (2/2)

- Die sehr gute Bewertung der Patienten in Bezug auf die Behandlungs- und Servicequalität sollte auch in Zukunft gehalten werden. In den offenen Nennungen zeigen sich erste Hinweise darauf, dass Patienten ein hohes Patientenaufkommen wahrnehmen (z.B. Wunsch nach Patientenannahme-Stopp und mehr Diskretion am Empfang).
- Beim Ausbau des Patientenstamms ist darauf zu achten, dass die hohe Behandlungs- und Servicequalität auch bei steigender Patientenzahl gesichert werden kann.

## Inhalt

Zusammenfassung - Untersuchungsdesign

**Gesamtzufriedenheit/ Weiterempfehlungsbereitschaft**

Bewertung Behandlungs- und Servicequalität

Interesse an Behandlungs- und Serviceangeboten

## Anmerkungen, Kritik und Wünsche der Patienten

*Ich habe erst vor kurzem meinen Hausarzt, den ich seit meiner Jugend hatte, gewechselt. Bereue dies nicht, da ich mich noch nie so gut bei einem Arzt aufgehoben gefühlt habe.*

*Es sollte ein Patientenannahme-Stopp geben, wenn die Auslastung erreicht ist.*

*Bin wunschlos zufrieden.*



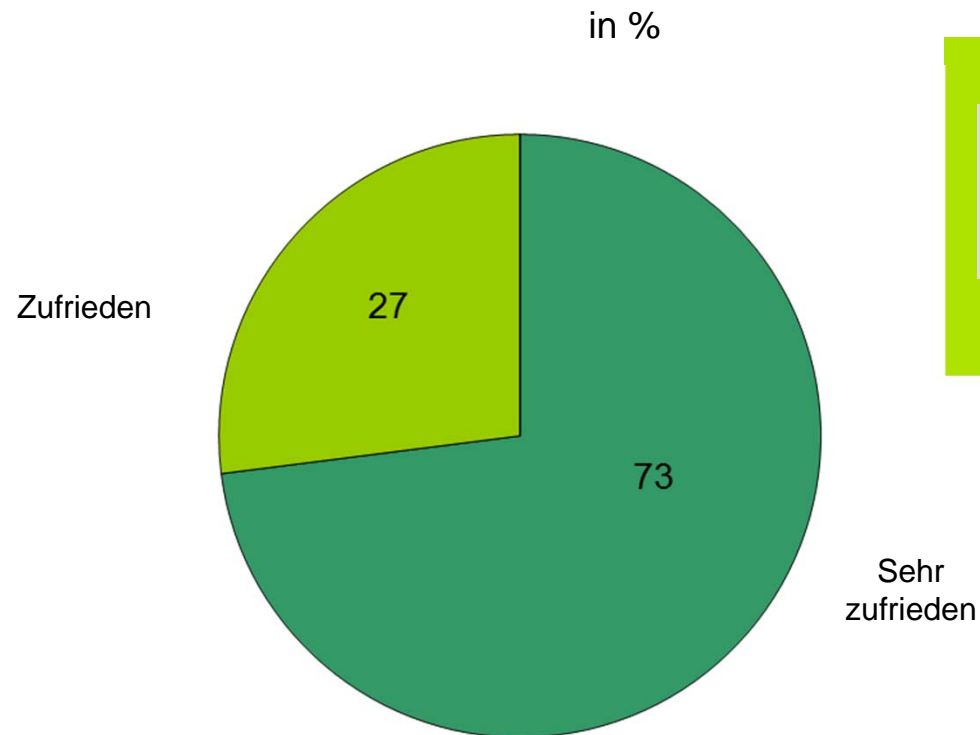
*Gute Zusammenarbeit der Mediziner/innen in der Gemeinschaftspraxis. Das tut gut.*

*Mehr Zeit der Ärzte für die Patienten.*

*Ich habe nur noch zu danken für die kompetente Betreuung in jeder Hinsicht.*

*Am Tresen bekommt man zu viel von den Krankheiten der Patienten mit.*

## Gesamtzufriedenheit mit der Praxis



**Patientenbefragung 2010**  
Sehr zufrieden: 60 %  
Zufrieden: 40 %

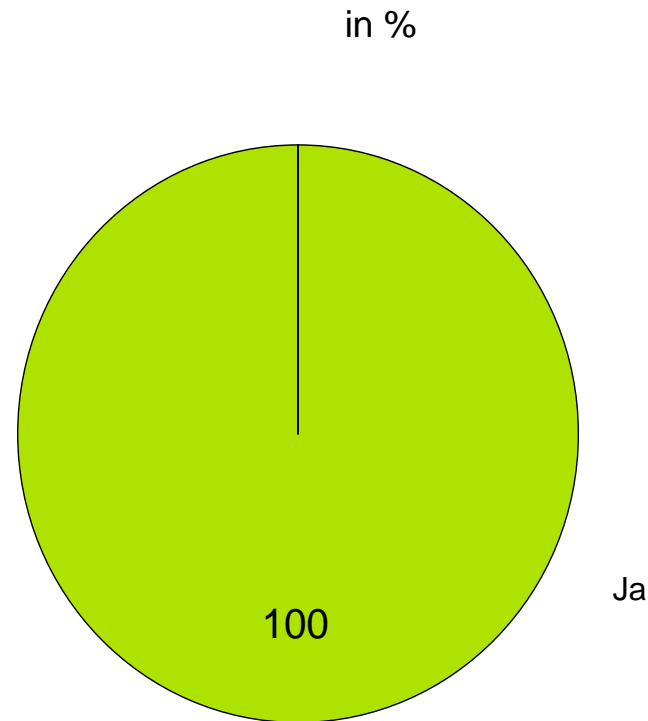
N = 100

Frage: Wie zufrieden sind Sie alles im allem mit der Praxis?

Skala von 1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = weniger zufrieden bis 4 = überhaupt nicht zufrieden



## Weiterempfehlungsbereitschaft



**Patientenbefragung 2010**  
Weiterempfehlungsbereitschaft: 100 %

N = 98

Frage: Empfehlen Sie die Praxis weiter? Antwortoption: ja, nein

## Inhalt

Zusammenfassung - Untersuchungsdesign

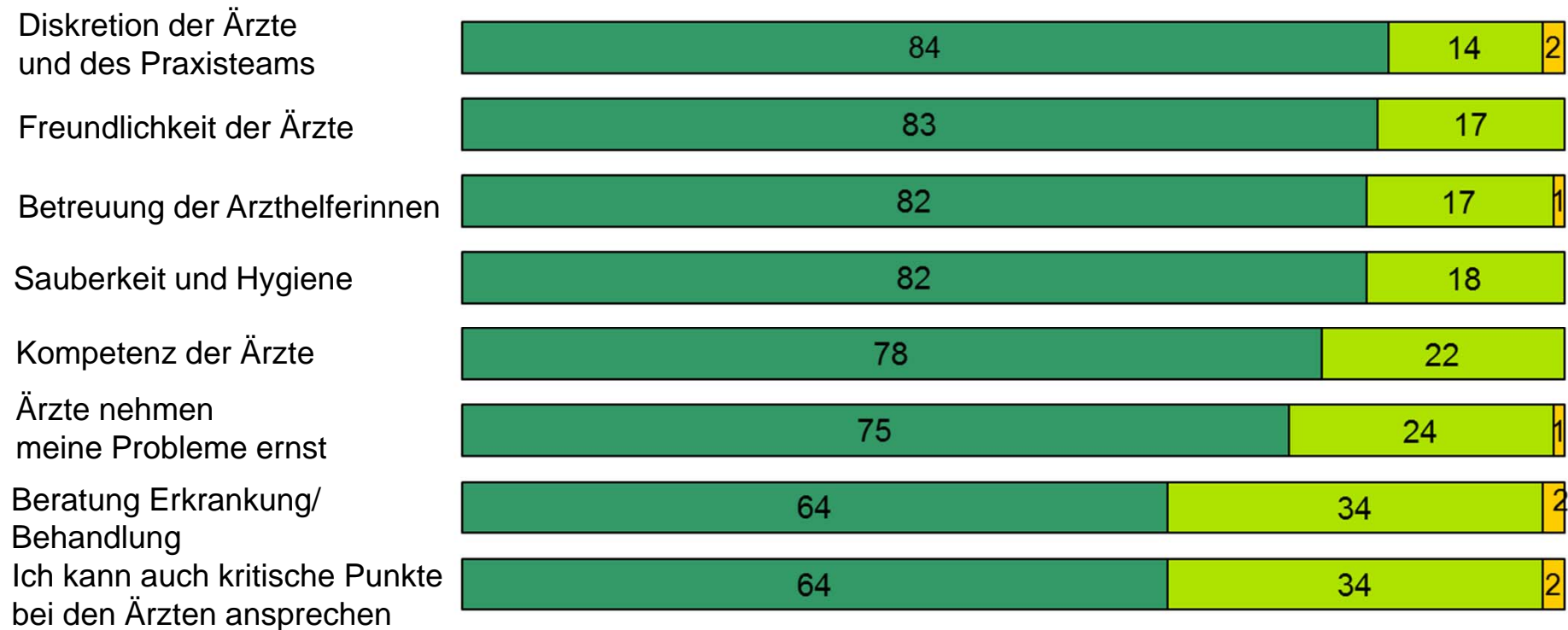
Gesamtzufriedenheit/ Weiterempfehlungsbereitschaft

**Bewertung Behandlungs- und Servicequalität**

Interesse an Behandlungs- und Serviceangeboten

## Zufriedenheit Behandlungen und Services (1/2)

in %



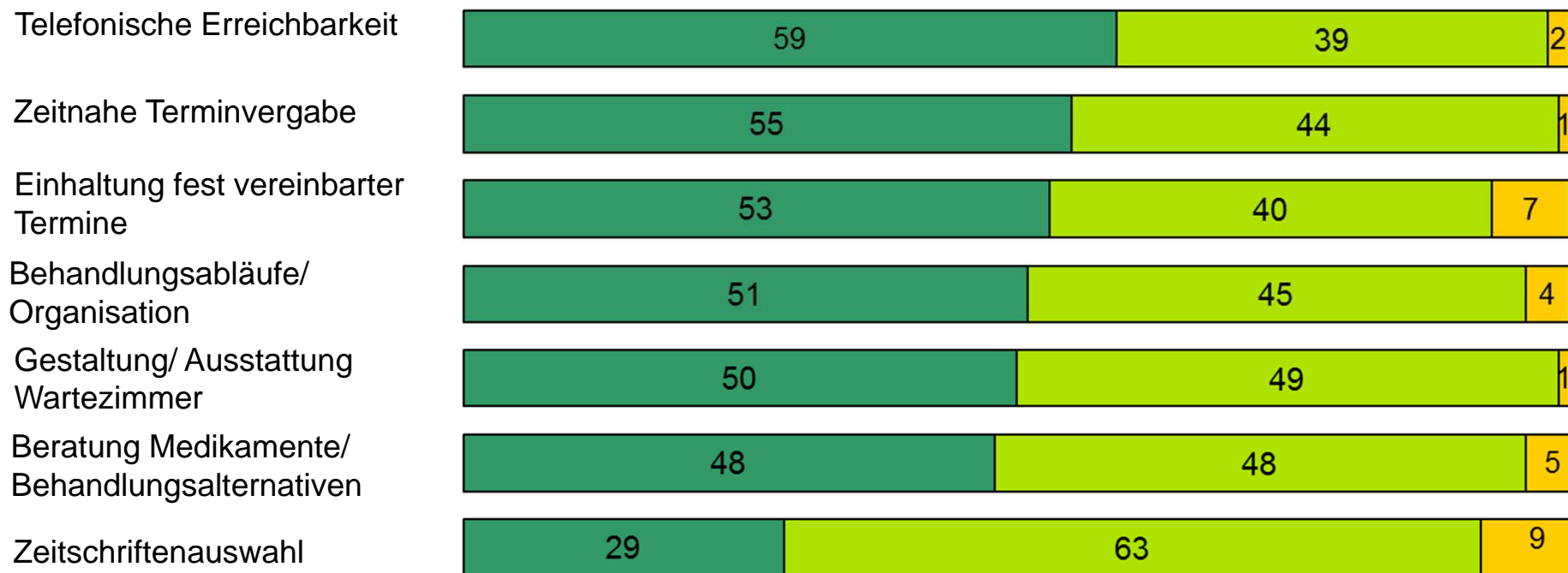
N = 107-91

■ sehr zufrieden   
 ■ zufrieden   
 ■ weniger zufrieden   
 ■ überhaupt nicht zufrieden

Frage: Bitte kreuzen Sie an.

## Zufriedenheit Behandlungen und Services (2/2)

in %



N = 107-91

■ sehr zufrieden   
 ■ zufrieden   
 ■ weniger zufrieden   
 ■ überhaupt nicht zufrieden

Frage: Bitte kreuzen Sie an.

## Inhalt

Zusammenfassung - Untersuchungsdesign

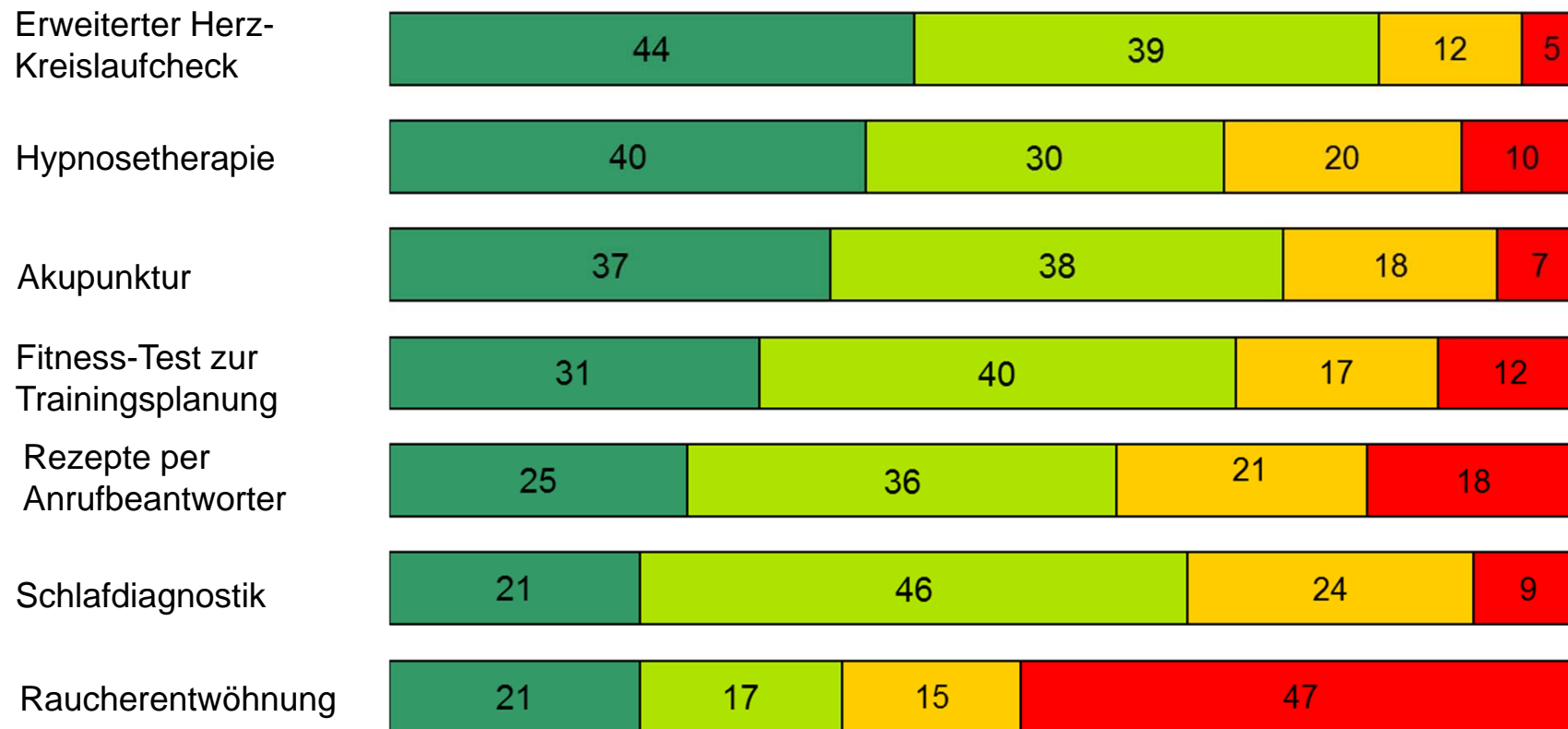
Gesamtzufriedenheit/ Weiterempfehlungsbereitschaft

Bewertung Behandlungs- und Servicequalität

**Interesse an Behandlungs- und Serviceangeboten**

## Interesse an potenziellen Behandlungsangeboten (1/2)

in %



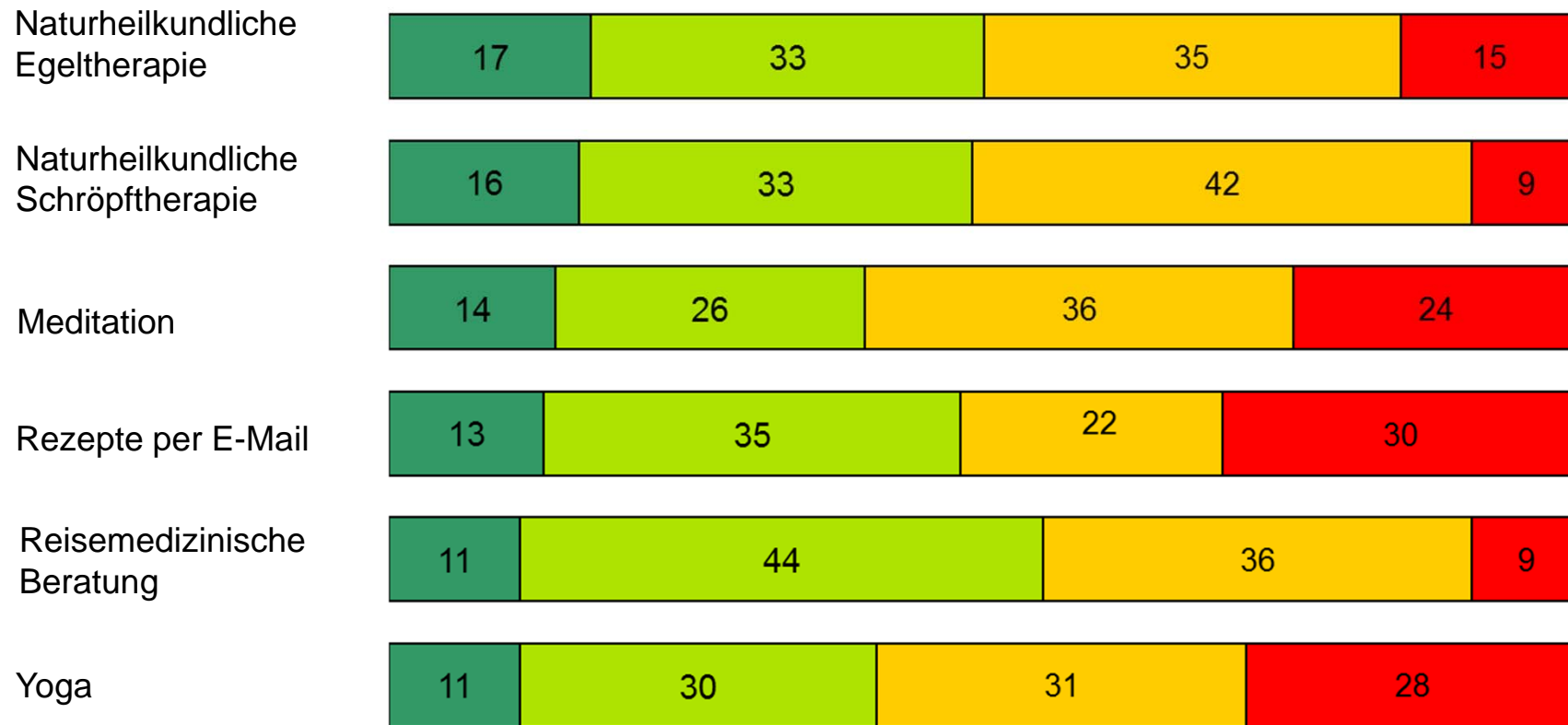
N = 82-71

■ sehr interessant   
 ■ interessant   
 ■ weniger interessant   
 ■ überhaupt nicht interessant

Frage: Wie interessant finden Sie folgende Behandlungs- bzw. Serviceangebote?

## Interesse an potenziellen Behandlungsangeboten (2/2)

in %



N = 82-71

■ sehr interessant   
 ■ interessant   
 ■ weniger interessant   
 ■ überhaupt nicht interessant

Frage: Wie interessant finden Sie folgende Behandlungs- bzw. Serviceangebote?

## Kontakt

# MediVeda

Gesundheitsservices und -beratung

Hüserheide 19b

47918 Tönisvorst

Tel. 02151.4119823

E-Mail: [info@medi-veda.de](mailto:info@medi-veda.de)

[www.medi-veda.de](http://www.medi-veda.de)

