

# Ergebnisbericht

PATIENTENBEFRAGUNG PRAXIS DR. MED KLAUS OEHMEN

AUTOR:

MARTIN OEHMEN, STUD. PSYCH.

# Inhaltsverzeichnis

1	Zielsetzung.....	1
2	Methodik .....	1
2.1	Struktur des Fragebogens .....	1
2.2	Bedingungen der Befragung.....	1
3	Ergebnisse.....	2
3.1	Demographische Daten .....	2
3.2	Ergebnisse nach Kategorien .....	3
3.3	Gruppenvergleiche .....	4
3.4	Freie Angaben.....	6
4	Fazit .....	6

# 1 Zielsetzung

Die Umfrage dient dazu, im Rahmen des Qualitätsmanagements Erkenntnisse über die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten zu sammeln. Es soll die allgemeine Zufriedenheit der Patienten, sowie eine differenzierte Meinung zu bestimmten Kategorien erhoben werden. Diese Informationen werden mit demographischen Daten verbunden, um so auch die Zufriedenheit verschiedener Gruppen miteinander vergleichen zu können. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für mögliche Optimierungen der bisherigen Bedingungen in der Praxis.

## 2 Methodik

### 2.1 Struktur des Fragebogens

Der verwendete Fragebogen basiert auf einer Grundlage aus dem Internet, wurde aber an die individuellen Anforderungen angepasst. In fünf Kategorien wurde die Meinung zur Erreichbarkeit, den Wartezeiten bzw. der Terminvergabe, dem Personal, dem Arzt und der Ausstattung erfasst. Außerdem wurde die Gesamtzufriedenheit sowie die Meinung zur Internetseite und dem Rezepttelefon abgefragt. Jede Frage wurde anhand einer Skala von 1 bis 6 bewertet. Das verwendete System entspricht einer Schulnotenskala.

Zusätzlich wurde das Alter, Geschlecht, der Versicherungsstatus und wie der Patient auf die Praxis aufmerksam geworden ist erhoben. Am Ende wurde den Patienten die Möglichkeit gegeben, Verbesserungsvorschläge und andere Rückmeldungen zu äußern.

### 2.2 Bedingungen der Befragung

Die Befragung wurde im Zeitraum vom 9. Februar 2016 – 18. März 2016 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurde allen Patienten, die die Praxis betraten, angeboten, den Fragebogen auszufüllen. Die Teilnahme war freiwillig und anonym.

Zusätzlich wurde der Fragebogen auf der Internetseite zum Download bereitgestellt.

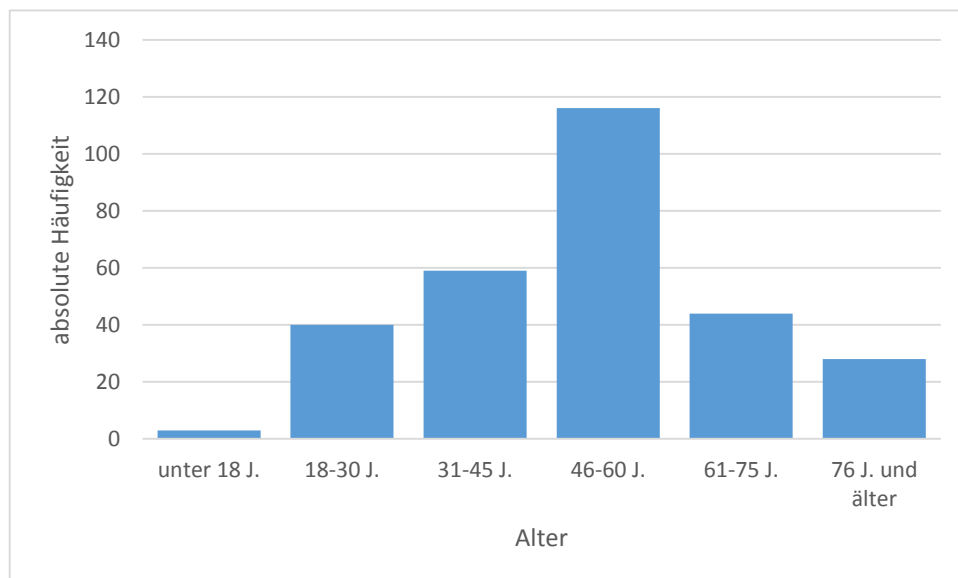
### 3 Ergebnisse

Insgesamt haben an der Befragung 292 Patienten teilgenommen. Allerdings ergeben die addierten Häufigkeiten nicht notwendigerweise immer 292, da nicht alle Patienten jede Frage beantwortet haben. Die statistische Auswertung wurde mit IBM SPSS durchgeführt, die graphische Aufbereitung erfolgte durch Microsoft Excel.

#### 3.1 Demographische Daten

178 Patienten gaben an, durch eine Empfehlung auf die Praxis aufmerksam geworden zu sein. Überweisung (3), Internet (6) und Telefonbuch/Branchenverzeichnis (5) wurden nur von sehr wenigen Patienten angegeben. Sonstiges wurde als Grund von 65 Patienten angegeben, häufige Nennungen waren hier „Familie“ oder auch eine langjährige Verbundenheit mit der Praxis.

40 Prozent der Patienten, die an der Umfrage teilgenommen haben, befinden sich in der Altersgruppe 46-60 Jahre. Darauf folgen die Kategorien 31-45 Jahre (20.3%), 61-75 Jahre (15.2%), 18-30 Jahre (13.8%) und 76 Jahre und älter (9.7%). Nur die Gruppe der unter 18-Jährigen ist mit 1% sehr schwach vertreten.



**Abbildung 1:** Absolute Häufigkeit, mit der die unterschiedlichen Altersgruppen angegeben wurden.

Von den Patienten gaben 58.8 Prozent an, dass sie männlich sind, entsprechend gaben 41.2 Prozent ihr Geschlecht als weiblich an. Allerdings fehlen hier aufgrund einer missverständlichen Gestaltung des Fragebogens die Angaben von 59 Patienten.

Nur 19 der Patienten, die an der Befragung teilgenommen haben, gaben an, sie seien privatversichert, das entspricht 6.6 Prozent. Die restlichen 93.4 Prozent sind demnach gesetzlich versichert.

### 3.2 Ergebnisse nach Kategorien

Tabelle 1 zeigt eine Übersicht über alle errechneten Mittelwerte. Auffallend ist, dass alle Antworten sehr positiv ausgefallen sind. Für jede Frage wurde ein Mittelwert erreicht, der unter 2.0 liegt, sodass trotz gewisser Unterschiede zwischen den Kategorien insgesamt alle Fragen sehr zufriedenstellend beantwortet wurden.

	N	Mittelwert	Standardabweichung
Öffnungszeiten, Sprechstundenzeiten	292	1,96	,921
Telefonische Erreichbarkeit	280	1,69	,673
Beschilderung und Orientierung in der Praxis	278	1,50	,599
Wartezeit auf einen Termin	289	1,58	,651
Wartezeit in der Praxis	282	1,82	,710
Flexibilität bei der Terminvergabe	277	1,72	,681
Kompetenz Personal	289	1,48	,572
Einfühlsamkeit/Zuwendung Personal	281	1,53	,627
Diskretion Personal	281	1,41	,579
Kompetenz Arzt	289	1,38	,560
Einfühlsamkeit/Zuwendung Arzt	287	1,57	,720
Aufklärungs-/Informationsbereitschaft Arzt	287	1,47	,608
Verständlichkeit Arzt	285	1,42	,574
Gestaltung der Warteräume	290	1,52	,571
Sauberkeit/Hygiene	287	1,26	,478
Technische Ausstattung	273	1,63	,594
Informationsmaterial	276	1,74	,665
Wie zufrieden sind Sie insgesamt?	285	1,55	,577
Wie beurteilen Sie unsere Internetseite?	71	1,77	,680
Wie beurteilen Sie unser Rezepttelefon?	83	1,43	,545
Gültige Werte (Listenweise)	27		

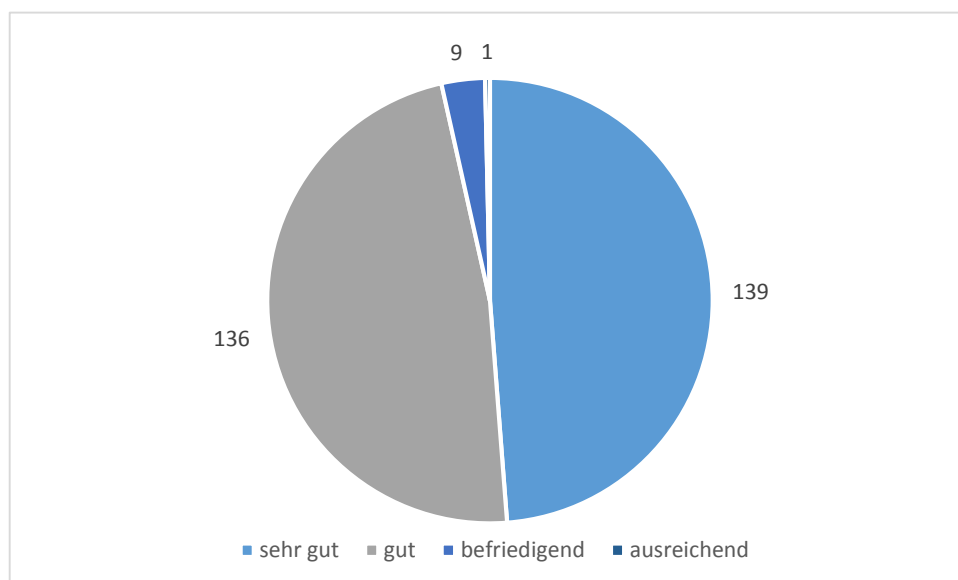
**Tabelle 1:** Übersicht über die errechneten Mittelwerte für alle gestellten Fragen. Zusätzlich die zugehörige Standardabweichung und die Anzahl der gültigen Antworten.

Die Öffnungszeiten und Sprechstundenzeiten wurden mit 1.96 im Durchschnitt am schlechtesten bewertet. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die Sprechstunden schon um 16:00 Uhr enden, was für viele Arbeitnehmer ein Problem darstellt. Auch die Wartezeit in der Praxis wurde mit 1.82 im Vergleich eher negativ bewertet.

Sowohl das Personal als auch der Arzt erreichten sehr positive Bewertungen. Die Kompetenz (Arzt: 1.38, Personal: 1.48), Diskretion (Personal: 1.41) und Verständlichkeit (Arzt: 1.42) gehören zu den am besten bewerteten Fragen. Positiv herauszustellen ist zusätzlich die Sauberkeit und Hygiene in der Praxis. Mit 1.26 wurde hier der höchste Mittelwert erreicht.

Die Internetseite und das Rezepttelefon erreichten zwar zufriedenstellende Bewertungen, allerdings gaben jeweils ca. 70 Prozent der Patienten an, diese nicht zu kennen oder noch nie benutzt zu haben. Als wichtige Informationsquelle bzw. als Möglichkeit, den Ablauf in der Praxis noch fließender zu gestalten, wären in diesen Kategorien höhere Quoten wünschenswert.

Auch die Gesamtzufriedenheit liegt mit 1.55 in einem sehr guten Bereich. Schaut man sich hier die absoluten Häufigkeiten an, ist zu erkennen, dass 96.5 Prozent der Patienten diese Frage mit „sehr gut“ oder „gut“ beantworteten.



**Abbildung 2:** Absolute Häufigkeit der Antwortmöglichkeiten auf die Frage „Wie zufrieden sind sie insgesamt?“.

### 3.3 Gruppenvergleiche

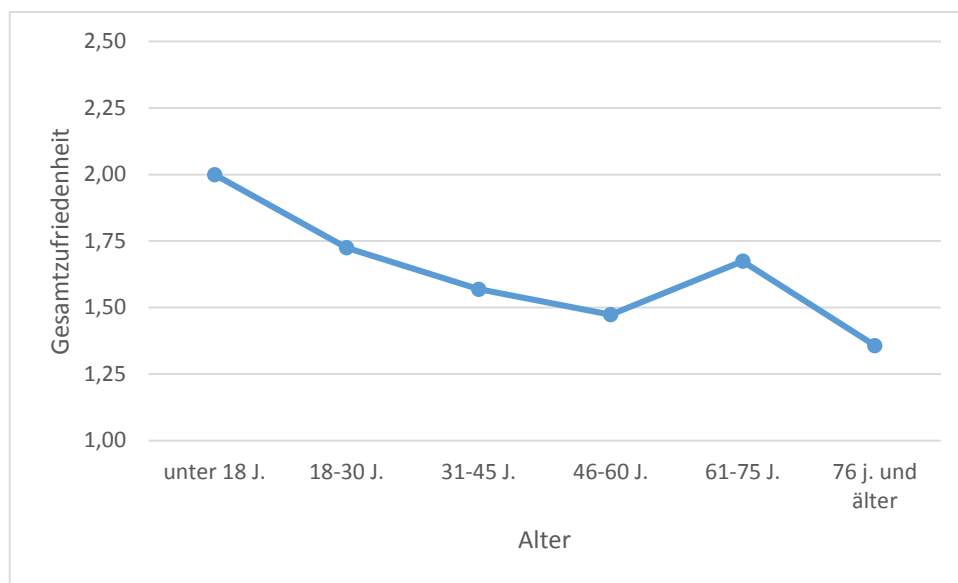
Um die Zufriedenheit verschiedener Gruppen miteinander vergleichen zu können, wurde die Antwort auf die Frage nach der Gesamtzufriedenheit als Kriterium herangezogen.

Für die Gesamtzufriedenheit ergab sich bei männlichen Patienten ein Mittelwert von 1.59, bei weiblichen Patienten lag er bei 1.48.

Gesetzliche Patienten gaben im Mittel eine Gesamtzufriedenheit von 1.55 an, für Privatpatienten ergab sich ein Mittelwert von 1.58.

Ein zweiseitiger t-Test für unabhängige Stichproben ergab in keinem der beiden Fälle ein signifikantes Ergebnis, sodass davon ausgegangen werden kann, dass die Unterschiede nur auf zufällige Merkmale der hier herangezogenen Stichprobe zurückzuführen sind.

Für das Alter scheinen die Gesamtzufriedenheitswerte einem Trend zu folgen. Untersucht man die Werte anhand einer einfaktoriellen Varianzanalyse, erhält man ein signifikantes Ergebnis. Es kann angenommen werden, dass es tatsächlich Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen den Altersgruppen gibt.



**Abbildung 3:** Mittelwert der Gesamtzufriedenheit in Abhängigkeit des Alters.

Wie zufrieden sind Sie insgesamt?

	Quadratsumme	df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz
Zwischen den Gruppen	4,219	5	,844	2,606	,025
Innerhalb der Gruppen	89,989	278	,324		
Gesamt	94,208	283			

**Tabelle 2:** Ergebnis einer einfaktoriellen Varianzanalyse mit der Gesamtzufriedenheit als abhängige Variable und Alter als Trennfaktor.

Eine Korrelationsanalyse ergibt eine signifikante Korrelation von -0.127 zwischen Alter und Zufriedenheit. Da niedrigere Antworten in diesem Bewertungssystem eine höhere Zufriedenheit ausdrücken, kann darauf geschlossen werden, dass ältere Menschen in der Praxis tendenziell zufriedener sind.

### 3.4 Freie Angaben

Am Ende des Fragebogens wurde den Patienten die Möglichkeit gegeben, eine freie Rückmeldung zu äußern. Hier gab es zwei zentrale Tendenzen. Zum einen wurde viel positive Rückmeldung gegeben und ausgedrückt, dass es in der Praxis im Moment nichts zu verbessern gäbe. Zum anderen wurde häufig der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten geäußert, da wahrscheinlich viele Arbeitnehmer Schwierigkeiten haben, vor 16:00 Uhr einen Arzttermin wahrzunehmen. Wie oben bereits angemerkt spiegelt sich dies auch in der Bewertung im Punkt „Öffnungszeiten, Sprechstundenzeiten“ wider.

Auf einen Wunsch nach abwechslungsreicherer Musik im Wartezimmer wurde bereits mit der Installation eines Internetradios reagiert.

## 4 Fazit

Betrachtet man die Ergebnisse, zeichnet sich sehr deutlich ein positives Bild ab. Für jede Frage wurde ein Mittelwert von unter 2.0 erreicht und 96.5 Prozent der Patienten gaben bei der Gesamtzufriedenheit „sehr gut“ oder „gut“ an.

Es ist zu erkennen, dass sich ältere Patienten in der Praxis tendenziell wohler fühlen. Eine weiter steigende Popularität der Internetseite sowie des Rezepttelefons sind erstrebenswert. Zusätzlich ist der ausdrückliche Wunsch vieler Patienten nach längeren Sprechstundenzeiten deutlich geworden.



Praxis Dr. med. Klaus Oehmen  
Fragebogen zur Patientenzufriedenheit



Liebe Patienten/innen,

Ihre Zufriedenheit ist unser Anliegen. Um uns weiter zu verbessern, möchten wir einige Informationen sammeln. Dabei ist uns Ihre ehrliche Meinung und Ihre offene Kritik sehr wichtig. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns diesen Fragebogen beantworten würden - selbstverständlich ist die Befragung anonym.

Bewertung wie in der Schule: 1 = sehr gut 6 = ungenügend

**1 Wie sind Sie auf unsere Praxis aufmerksam geworden?**

Empfehlung  Überweisung  Internet  Telefonbuch / Branchenverzeichnis  \_\_\_\_\_

**2 Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Praxis?**

Öffnungszeiten, Sprechstundenzeiten

1  2  3  4  5  6

Telefonische Erreichbarkeit

1  2  3  4  5  6

Beschilderung und Orientierung in der Praxis

1  2  3  4  5  6

**3 Wie zufrieden sind Sie mit Wartezeiten und Terminvergabe?**

Wartezeit auf einen Termin

1  2  3  4  5  6

Wartezeit in der Praxis

1  2  3  4  5  6

Flexibilität bei der Terminvergabe

1  2  3  4  5  6

**4 Wie beurteilen Sie das Praxispersonal?**

Kompetenz

1  2  3  4  5  6

Einfühlsamkeit / Zuwendung

1  2  3  4  5  6

Diskretion

1  2  3  4  5  6

**5 Wie beurteilen Sie den Arzt?**

Kompetenz

1  2  3  4  5  6

Einfühlsamkeit / Zuwendung

1  2  3  4  5  6

Aufklärungs-/Informationsbereitschaft

1  2  3  4  5  6

Verständlichkeit

1  2  3  4  5  6

**6 Wie beurteilen Sie Aussehen und Ausstattung der Praxis?**

Gestaltung der Warteräume

1  2  3  4  5  6

Sauberkeit/Hygiene

1  2  3  4  5  6

Technische Ausstattung

1  2  3  4  5  6

Informationsmaterial

1  2  3  4  5  6

**7 Wie zufrieden sind Sie insgesamt?**

1  2  3  4  5  6

**8 Wie beurteilen Sie unsere Internetseite [www.dr-oehmen.com](http://www.dr-oehmen.com) ?**

1  2  3  4  5  6

kenne ich noch nicht

**9 Wie beurteilen Sie unser Rezepttelefon 234 775-5 ?**

1  2  3  4  5  6

habe ich noch nicht benutzt

**10 Wie alt sind Sie?**

unter 18 J.  18 - 30 J.  31 - 45 J.

46 - 60 J.  61 - 75 J.  76 J. und älter

Sie sind:  männlich  weiblich

**11 Wie sind Sie versichert?**

gesetzlich  privat

**12 Ihre Meinung ist uns wichtig!**  
Was können wir in Zukunft besser machen?

-----  
-----