

Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung - Qualität aus Patientenperspektive

Praxis Dr. Michael Weyer und Olga Erl

Auswertung Ihrer Patientenbefragung mit dem eZAP-Fragebogen
Befragungszeitraum 28.11.2019 bis 11.12.2019

Gesamtüberblick zur Zufriedenheit Ihrer Patienten

- 1 Praxisorganisation, Art und Vermittlung von Informationen, Arzt-Patient-Interaktion, Qualität und Ausmaß der Informationen, Ärztliche Fachkompetenz, Patientenbeteiligung im Allgemeinen, Arzt/ Ärztin im Allgemeinen

Einzelergebnisse zur Zufriedenheit Ihrer Patienten

- 2 Praxisorganisation
- 3 Art und Vermittlung von Informationen
- 4 Arzt-Patient-Interaktion
- 5 Ärztliche Fachkompetenz

Auswertungen zur Zufriedenheit nach Alter

- 6 Praxisorganisation
- 7 Patientenbeteiligung
- 8 Arzt-Patient-Interaktion

weitere Auswertungen

- 9 Vertrauen nach Behandlungsdauer
- 10 Häufigkeit der Einbindung in Entscheidungsprozesse
- 11 Einschätzung der Behandlungsqualität
- 12 Zufriedenheit mit der Praxisorganisation und mit dem Arzt/ der Ärztin im Allgemeinen nach Versichertenstatus

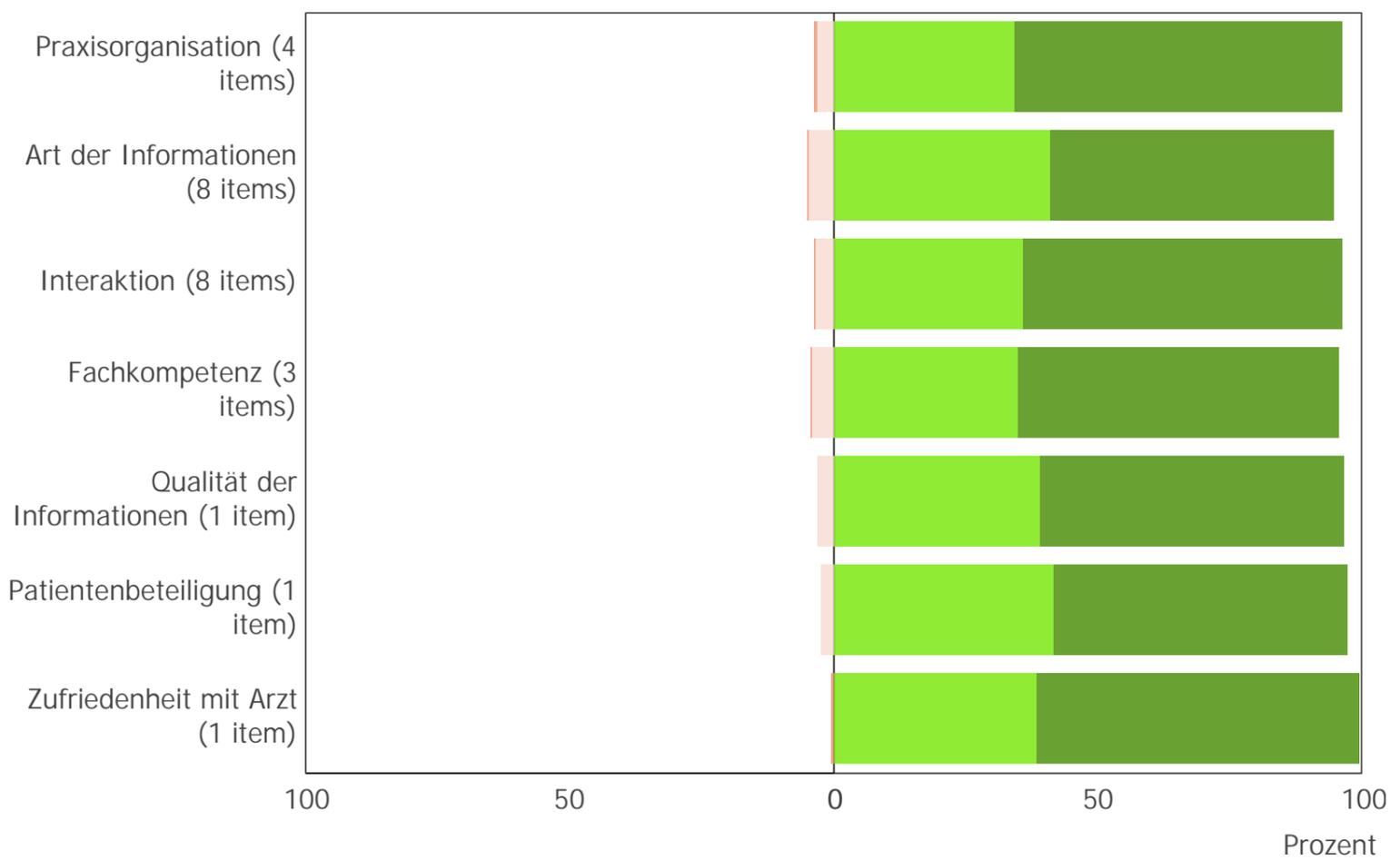
Hinweis: In die Grafiken fließen alle in der Eingabemaske eingetragenen Werte ¹ "keine Angabe" ein.

© Fragebogen: Medizinische Hochschule Hannover

Gesamtüberblick zur Zufriedenheit Ihrer Patienten

Grafik 1

Anzahl Fragebögen: 204



Hier werden keine absoluten Zahlen angezeigt, da es sich um skalierte Auswertungsergebnisse handelt.

■ sehr unzufrieden
 ■ eher unzufrieden
 ■ eher zufrieden
 ■ sehr zufrieden

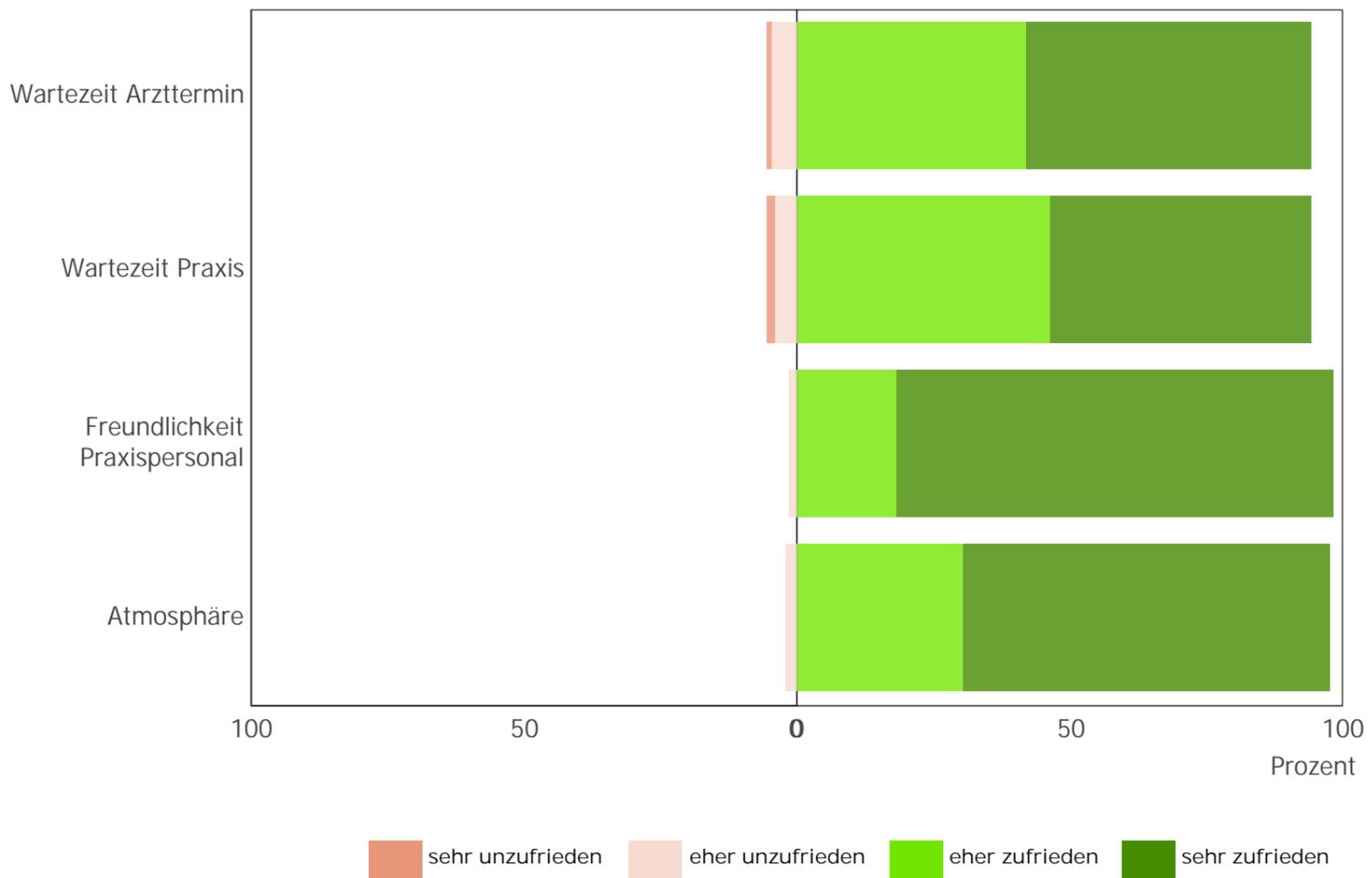
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen A01 bis A04, B01 bis B08, C01 bis C08, D01 bis D03, F, G, J

Zufriedenheit mit der Praxisorganisation (Einzelergebnisse)

Grafik 2

Anzahl Fragebögen: 204



| | | | | |
|-------------------------------|---|---|----|-----|
| Wartezeit Arzttermin | 2 | 9 | 85 | 106 |
| Wartezeit Praxis | 3 | 8 | 92 | 95 |
| Freundlichkeit Praxispersonal | 0 | 3 | 37 | 161 |
| Atmosphäre | 0 | 4 | 61 | 135 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

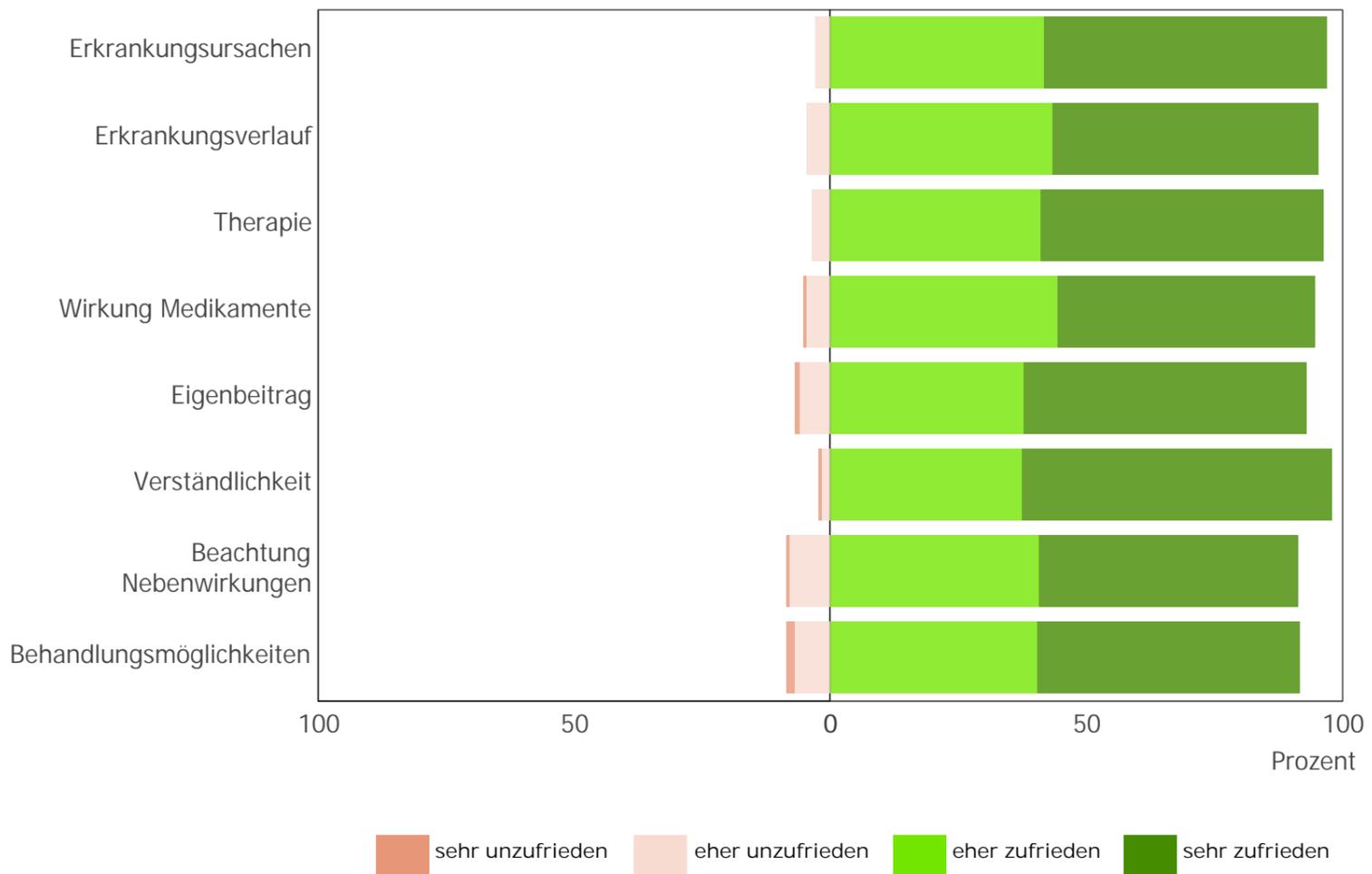
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen A01 bis A04

Zufriedenheit mit der Art und Vermittlung von Informationen (Einzelergebnisse)

Grafik 3

Anzahl Fragebögen: 204



| | | | | |
|--------------------------|---|----|----|-----|
| Erkrankungsursachen | 0 | 6 | 84 | 111 |
| Erkrankungsverlauf | 0 | 9 | 87 | 104 |
| Therapie | 0 | 7 | 81 | 109 |
| Wirkung Medikamente | 1 | 9 | 86 | 97 |
| Eigenbeitrag | 2 | 11 | 73 | 106 |
| Verständlichkeit | 1 | 3 | 74 | 119 |
| Beachtung Nebenwirkungen | 1 | 15 | 77 | 96 |
| Behandlungsmöglichkeiten | 3 | 13 | 78 | 98 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

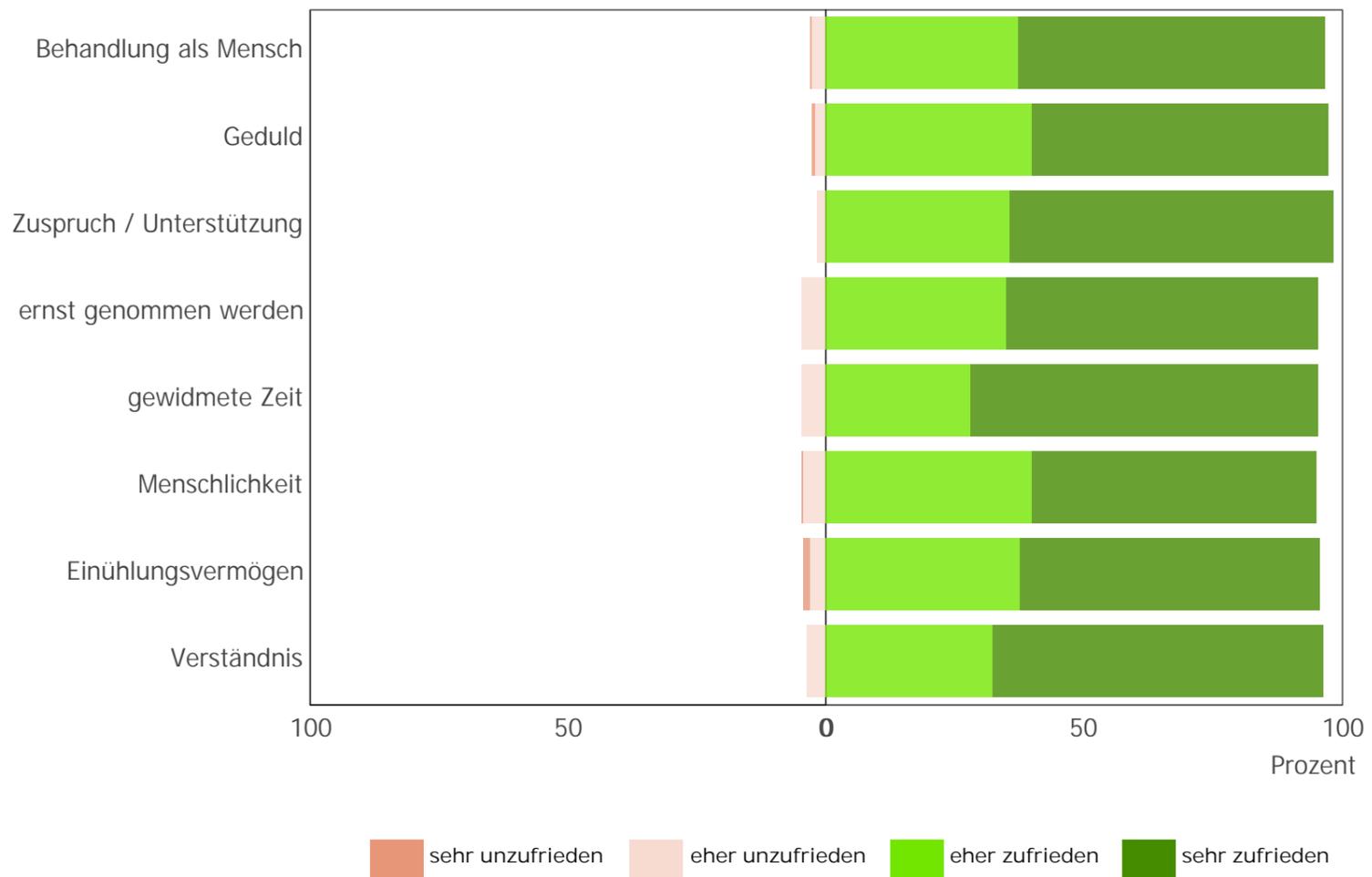
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen B01 bis B08

Zufriedenheit mit der Arzt-Patient-Interaktion (Einzelergebnisse)

Grafik 4

Anzahl Fragebögen: 204



| Aspekt | sehr unzufrieden | eher unzufrieden | eher zufrieden | sehr zufrieden |
|--------------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| Behandlung als Mensch | 1 | 5 | 73 | 116 |
| Geduld | 1 | 4 | 77 | 110 |
| Zuspruch / Unterstützung | 0 | 3 | 69 | 121 |
| ernst genommen werden | 0 | 9 | 67 | 116 |
| gewidmete Zeit | 0 | 9 | 54 | 129 |
| Menschlichkeit | 1 | 8 | 76 | 106 |
| Einühlungsvermögen | 2 | 6 | 72 | 111 |
| Verständnis | 0 | 7 | 62 | 122 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

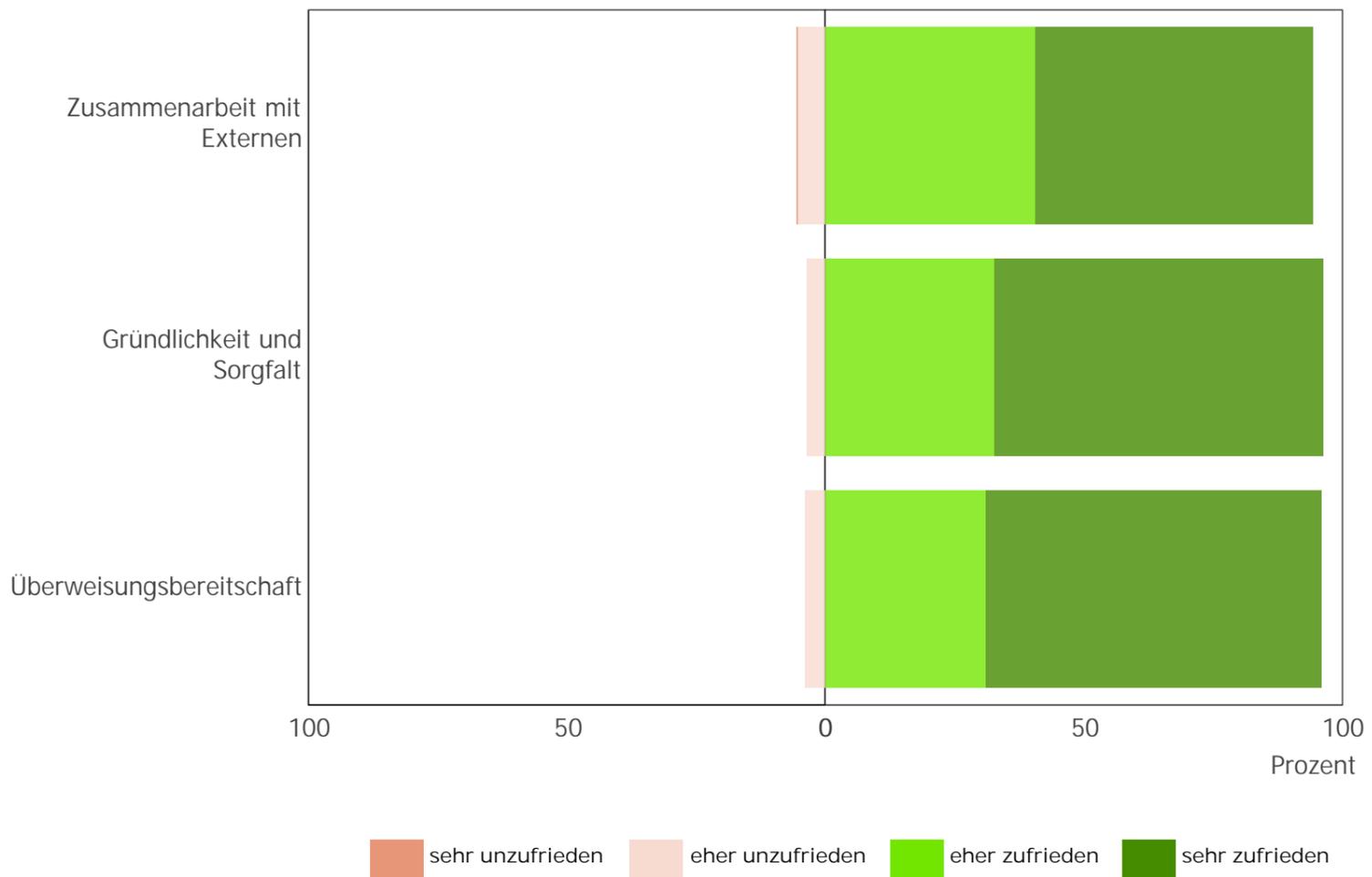
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen C01 bis C08

Zufriedenheit mit der ärztlichen Fachkompetenz (Einzelergebnisse)

Grafik 5

Anzahl Fragebögen: 204



| | | | | |
|-----------------------------|---|---|----|-----|
| Zusammenarbeit mit Externen | 1 | 9 | 73 | 97 |
| Gründlichkeit und Sorgfalt | 0 | 7 | 63 | 122 |
| Überweisungsbereitschaft | 0 | 7 | 55 | 115 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

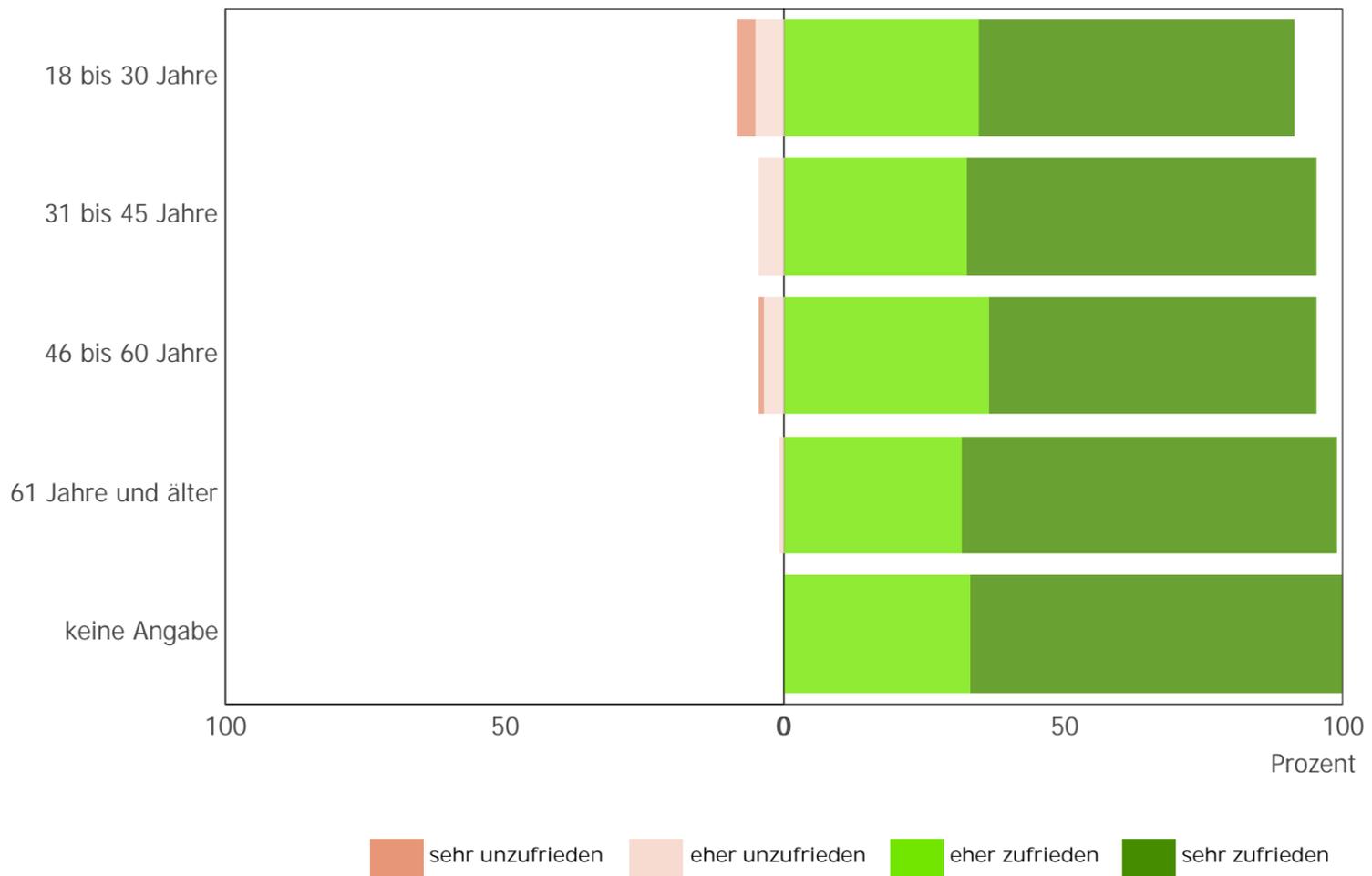
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen D01 bis D03

Zufriedenheit mit der Praxisorganisation nach Alter

Grafik 6

Anzahl Fragebögen: 204



| | | | | |
|--------------------|---|----|-----|-----|
| 18 bis 30 Jahre | 2 | 3 | 21 | 34 |
| 31 bis 45 Jahre | 0 | 8 | 60 | 115 |
| 46 bis 60 Jahre | 3 | 11 | 115 | 183 |
| 61 Jahre und älter | 0 | 2 | 70 | 147 |
| keine Angabe | 0 | 0 | 9 | 18 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

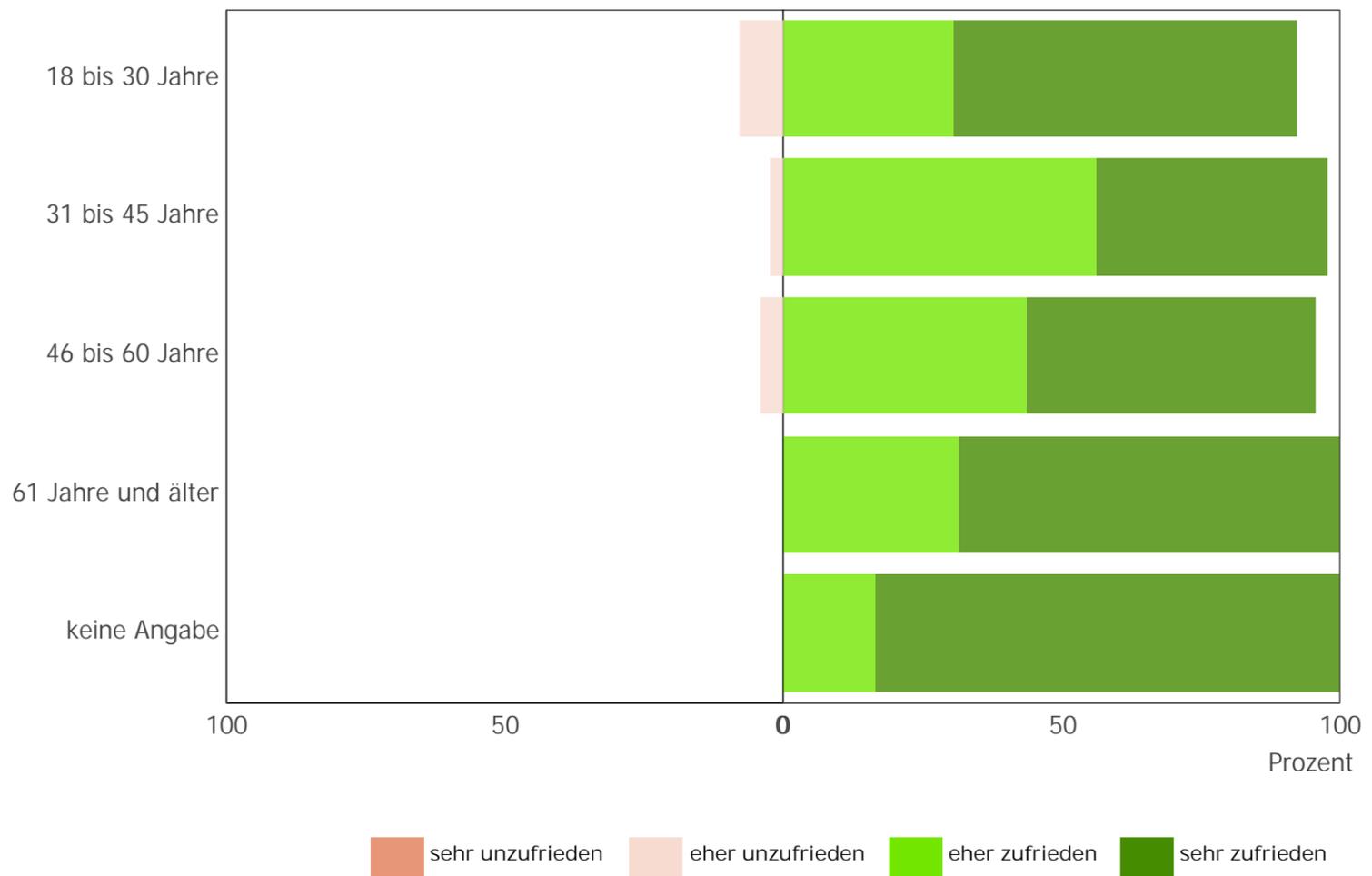
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen A01 bis A04, K

Zufriedenheit mit der Patientenbeteiligung nach Alter

Grafik 7

Anzahl Fragebögen: 204



| | | | | |
|--------------------|---|---|----|----|
| 18 bis 30 Jahre | 0 | 1 | 4 | 8 |
| 31 bis 45 Jahre | 0 | 1 | 26 | 19 |
| 46 bis 60 Jahre | 0 | 3 | 32 | 38 |
| 61 Jahre und älter | 0 | 0 | 17 | 37 |
| keine Angabe | 0 | 0 | 1 | 5 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

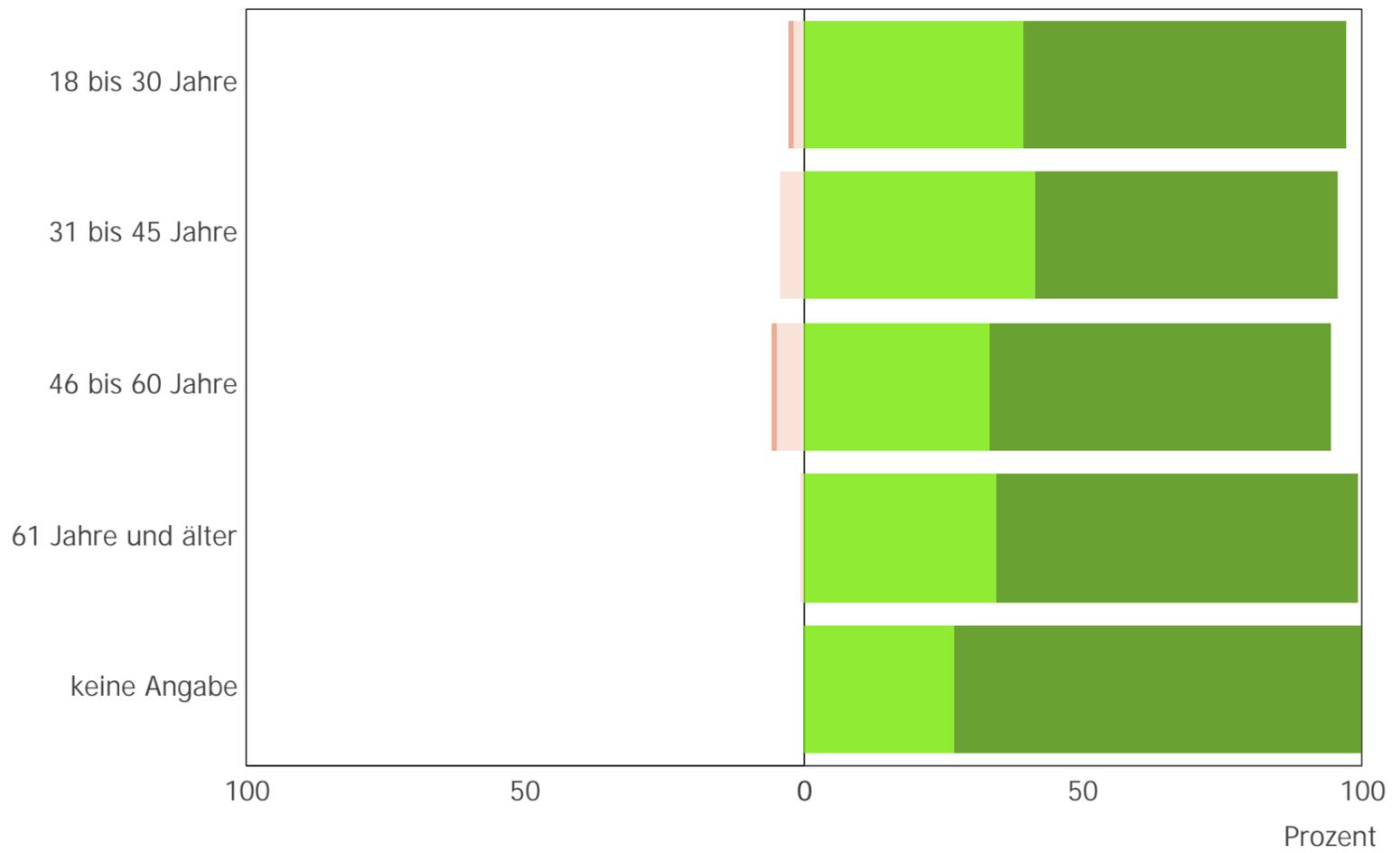
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen G, K

Zufriedenheit mit der Arzt-Patient-Interaktion nach Alter

Grafik 8

Anzahl Fragebögen: 204



Hier werden keine absoluten Zahlen angezeigt, da es sich um skalierte Auswertungsergebnisse handelt.

■ sehr unzufrieden
 ■ eher unzufrieden
 ■ eher zufrieden
 ■ sehr zufrieden

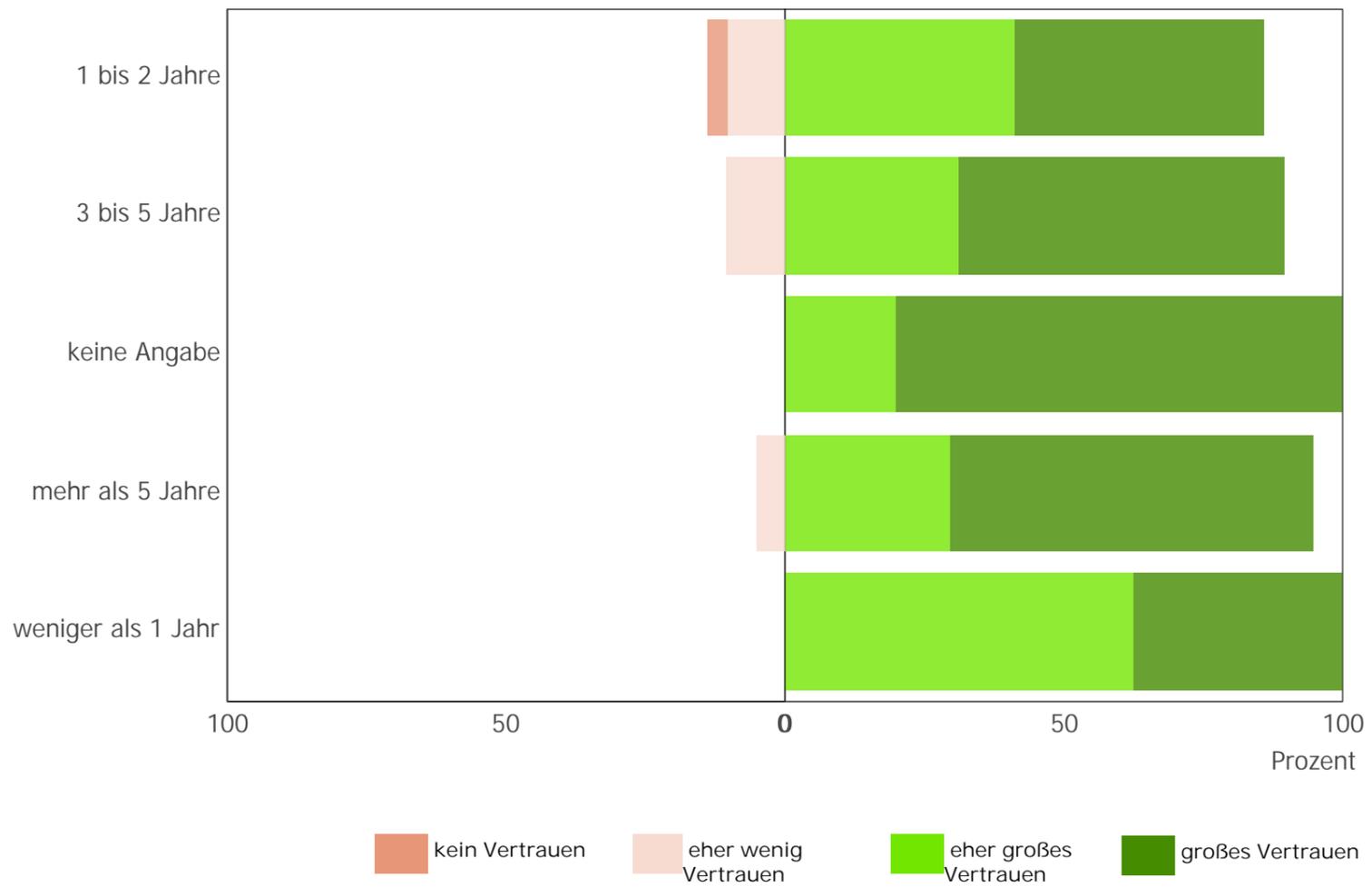
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen C01 bis C08, K

Vertrauen nach Behandlungsdauer

Grafik 9

Anzahl Fragebögen: 204



| Behandlungsdauer | kein Vertrauen | eher wenig Vertrauen | eher großes Vertrauen | großes Vertrauen |
|--------------------|----------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| 1 bis 2 Jahre | 1 | 3 | 12 | 13 |
| 3 bis 5 Jahre | 0 | 5 | 15 | 28 |
| keine Angabe | 0 | 0 | 2 | 8 |
| mehr als 5 Jahre | 0 | 5 | 29 | 64 |
| weniger als 1 Jahr | 0 | 0 | 10 | 6 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

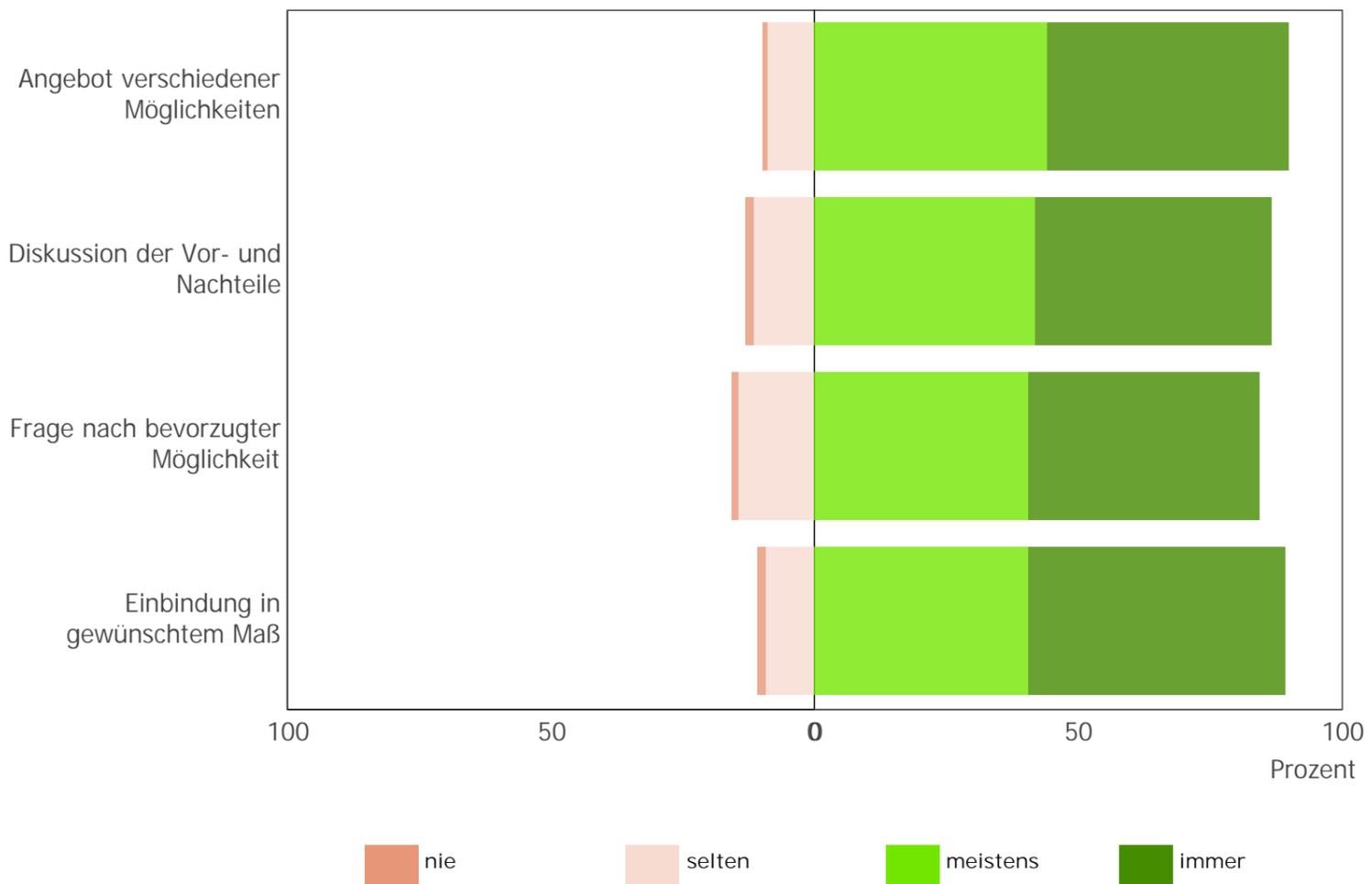
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen H, M

Häufigkeit der Einbindung in Entscheidungsprozesse (Einzelergebnisse)

Grafik 10

Anzahl Fragebögen: 204



| | | | | |
|-------------------------------------|---|----|----|----|
| Angebot verschiedener Möglichkeiten | 2 | 16 | 81 | 84 |
| Diskussion der Vor- und Nachteile | 3 | 21 | 76 | 82 |
| Frage nach bevorzugter Möglichkeit | 2 | 26 | 73 | 79 |
| Einbindung in gewünschtem Maß | 3 | 16 | 72 | 87 |

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

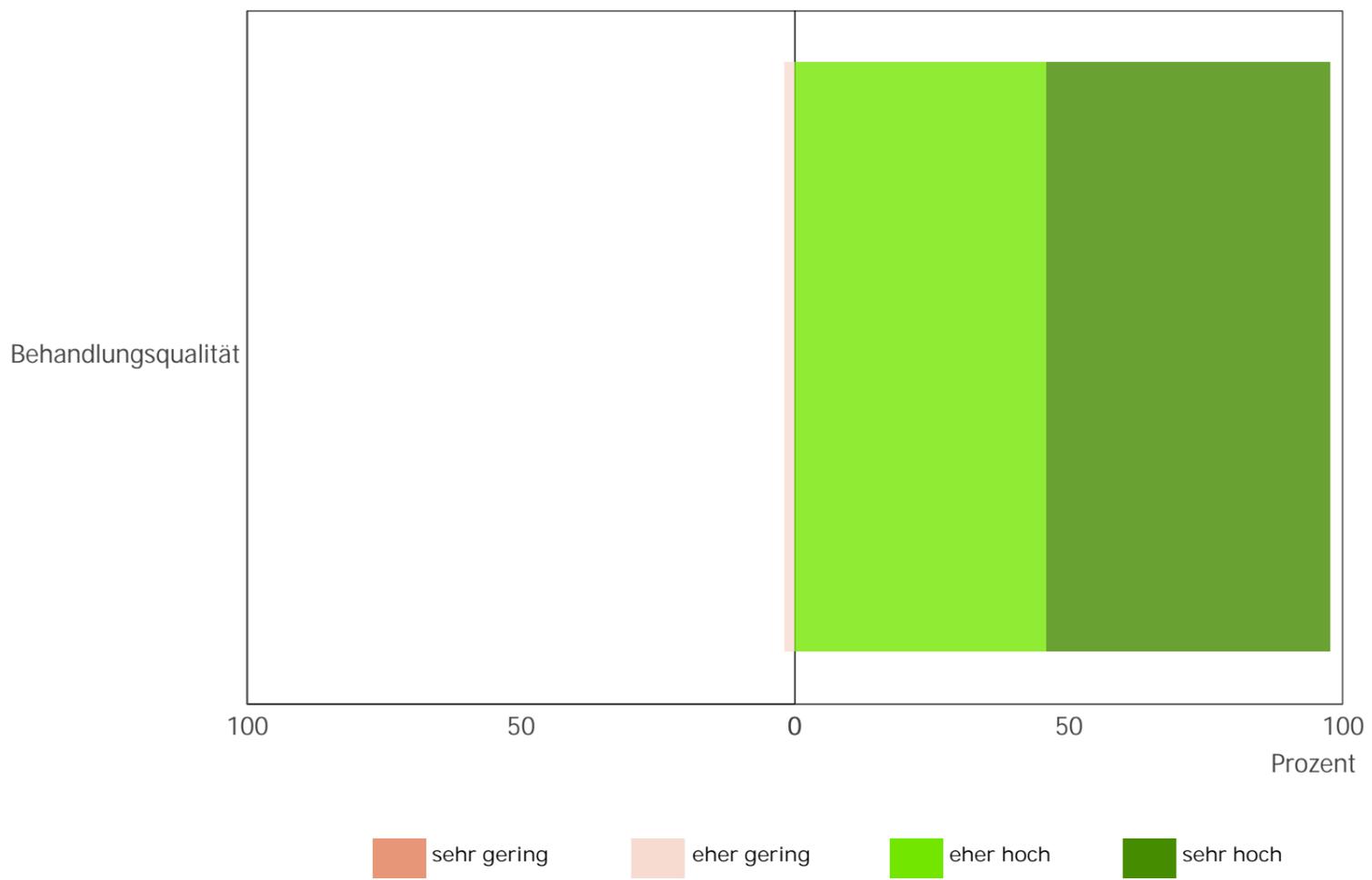
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen E01 bis E04

Einschätzung der Behandlungsqualität

Grafik 11

Anzahl Fragebögen: 204



| Behandlungsqualität | 0 | 4 | 92 | 104 |
|---------------------|---|---|----|-----|
|---------------------|---|---|----|-----|

Hier werden absolute Zahlen angezeigt.

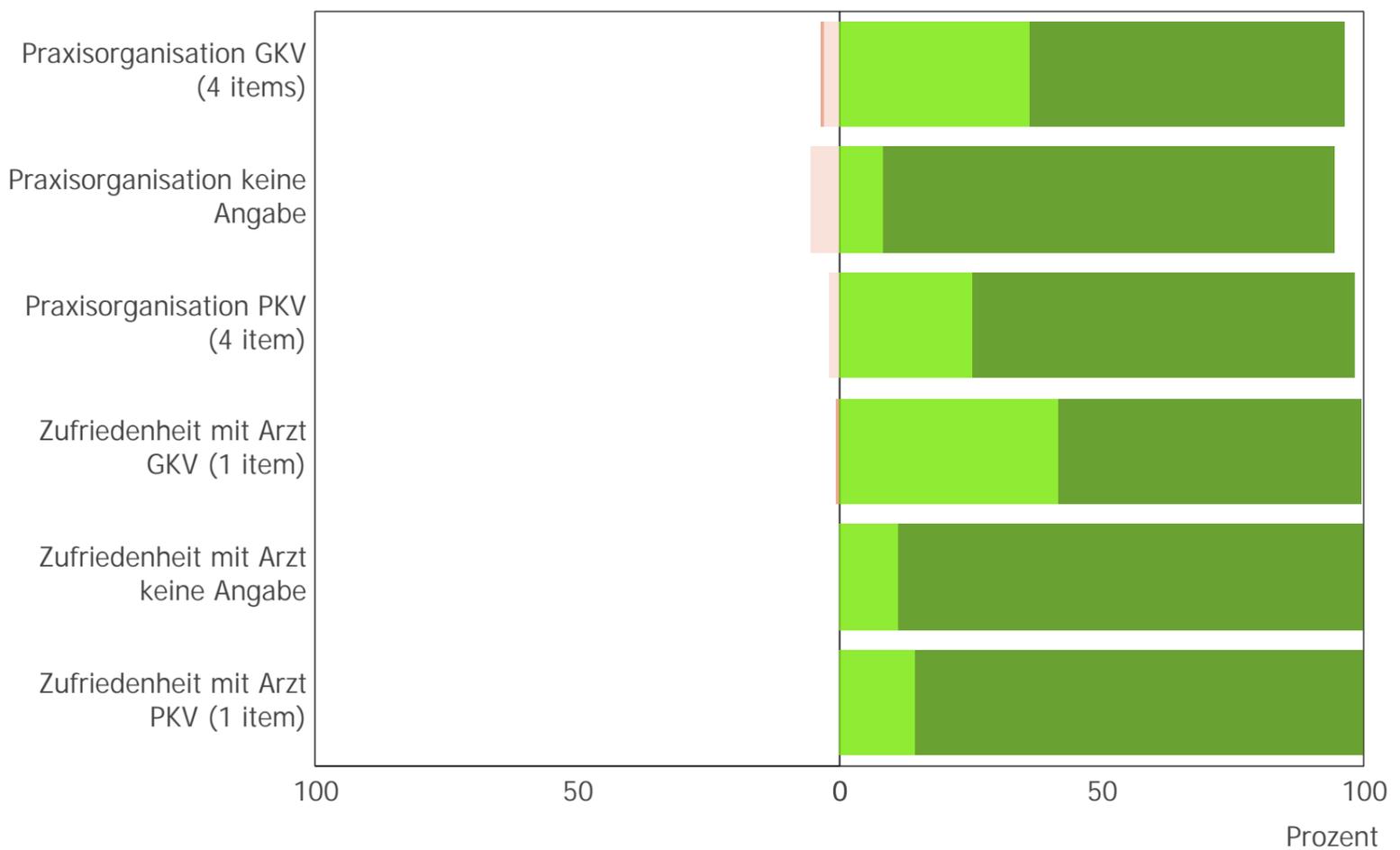
Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Frage I

Zufriedenheit mit der Praxisorganisation und dem Arzt / der Ärztin im Allgemeinen nach Versichertenstatus

Grafik 12

Anzahl Fragebögen: 204



Hier werden keine absoluten Zahlen angezeigt, da es sich um skalierte Auswertungsergebnisse handelt.

sehr unzufrieden eher unzufrieden eher zufrieden sehr zufrieden

gesetzlich: 180
privat: 14
keine Angabe: 0

Befragungszeitraum: 28.11.2019 bis 11.12.2019

Fragen A01 bis A04, J, L