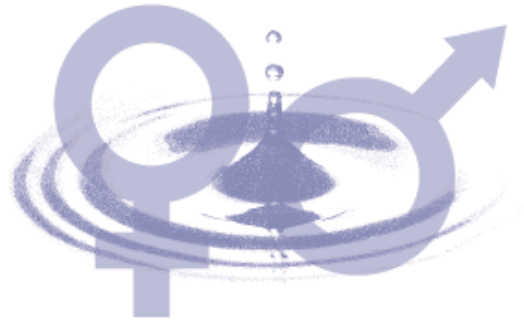


Patientenumfrage in der Arztpraxis



Dr. med. Philipp Lossin

Urologie Bonn Rhein-Sieg

Überörtliche Gemeinschaftspraxis

Praxis am Theaterplatz

Dr. med. R.M. Schaefer und Dr. med. P.S. Lossin

Theaterplatz 18

53177 Bonn-Bad Godesberg

www.urologie-bonn.de



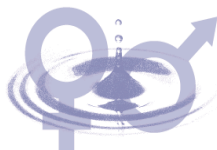
Urologie Bonn Rhein-Sieg

- Überörtliche Gemeinschaftspraxis
- 3 Standorte
 - Bonn Bad-Godesberg: Dres. Schaefer und Lossin
 - Bonn Duisdorf: R. Dülfer
 - Rheinbach: Dr. Knaut
- Praxisgemeinschaft mit Anästhesie und Schmerztherapie
- Kooperation mit
 - Harnsteinanalysezentrum Bonn
 - Ambulantes Operationszentrum Rheinbach
 - Reproduktionsmedizinisches Zentrum



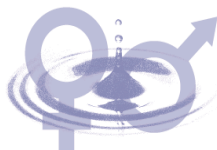
Urologie Bonn Rhein-Sieg

- 3500 Patienten im Quartal
- 20 medizinische Fachangestellte und MTAs in Voll- und Teilzeit
- Jede Praxis mit anderen Schwerpunkten
- Qualitätsmanagement
- Zertifizierung DIN EN 9001 für 2008 in Arbeit



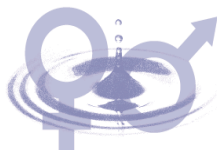
Warum ist eine Patientenumfrage notwendig ?

- Akuteller Standpunkt
- Was können wir für unsere Patienten noch verbessern?
- Wie stehen wir im Wettbewerb?
- Andere Sichtweise



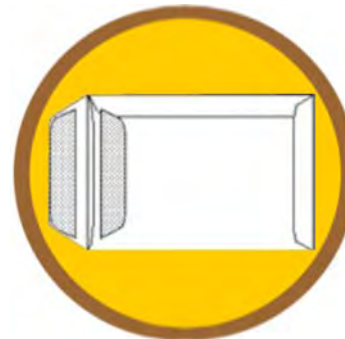
Warum ist eine Patientenumfrage notwendig ?

- Akuteller Standpunkt
- Was können wir für unsere Patienten noch verbessern?
- Wie stehen wir im Wettbewerb?
- Andere Sichtweise
- 3 Praxen, 4 Ärzte
- Hoher Anteil an Privatpatienten
- Zunehmendes Konkurrenzdenken
- Patienten sind Kunden
- QM Anforderung



Durchführung

- Patientenfragebogen der Forschungsgruppe Metrik
- Jeder Patient, der schon einmal in der Praxis gewesen ist
- Klemmbrett, Kugelschreiber
- Ggf. Briefumschlag für Bearbeitung zu Hause
- Pro Arzt ca. 100 Fragebögen



Durchführung

- 7 Seiten, 78 Fragen
- Motivation der Mitarbeiter
- Hohe Akzeptanz

	erstklassig	sehr gut	gut	akzeptabel	schlecht
A. VOR DER BEHANDLUNG					
Telefonkontakt					
1. Die telefonische Erreichbarkeit der Praxis ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die Freundlichkeit des Personals am Telefon ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Das Eingehen auf meine Wünsche und Bedürfnisse während des Telefonates ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Die telefonische Erreichbarkeit des Arztes ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit					
5. Die Parkplatzsituation ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Die Erreichbarkeit der Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Erreichbarkeit der Praxis für Rollstuhlfahrer oder Personen mit Gehilfen ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Ergebnisse

- Was haben wir erwartet:
 - Wartezeit
 - Telefonische Erreichbarkeit
 - Gute Noten für Ärzte und Helferinnen
 - Hohe Zufriedenheit



Ergebnisse

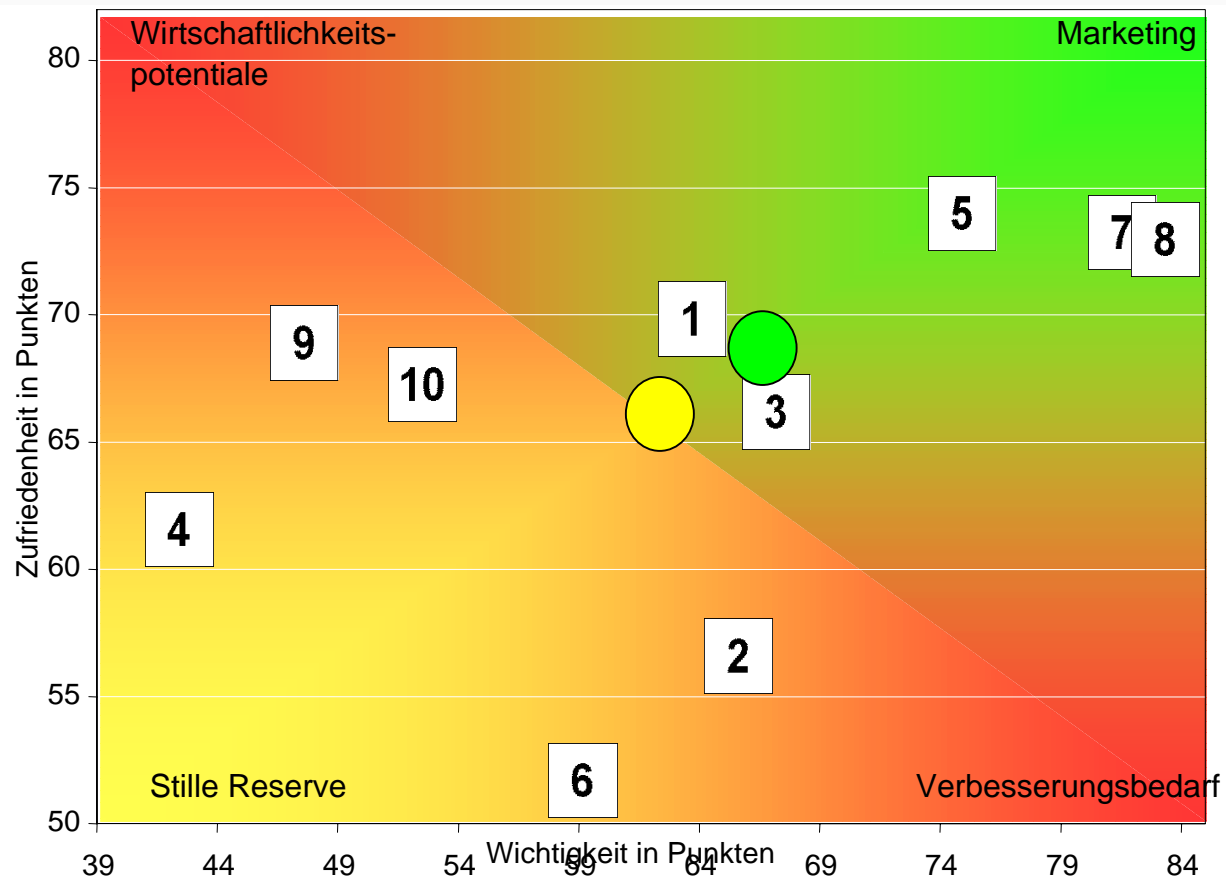
- Was haben wir erwartet:
 - Wartezeit
 - Telefonische Erreichbarkeit
 - Gute Noten für Ärzte und Helferinnen
 - Hohe Zufriedenheit
- Ergebnis Metrik:
 - Hoher Stellenwert der Wartezeit
 - Erreichbarkeit
 - Sehr gute Noten für die Ärzte und Helferinnen
 - Optimierungsvorschläge



Interner Vergleich

Detailansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Telefonkontakt	1
Erreichbarkeit	2
Terminvergabe	3
Räumlichkeiten	4
Ausstattung und Hygiene	5
Wartezeiten	6
Gespräch mit Arzt	7
Behandlung durch Arzt	8
Gespräche mit Helferinnen	9
Behandlung durch Helferinnen	10
Metrik-Index	●
Externer Vergleich	●



Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig
 Zufriedenheit: 100 = erstklassig 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht



Überblick chronologisch 1

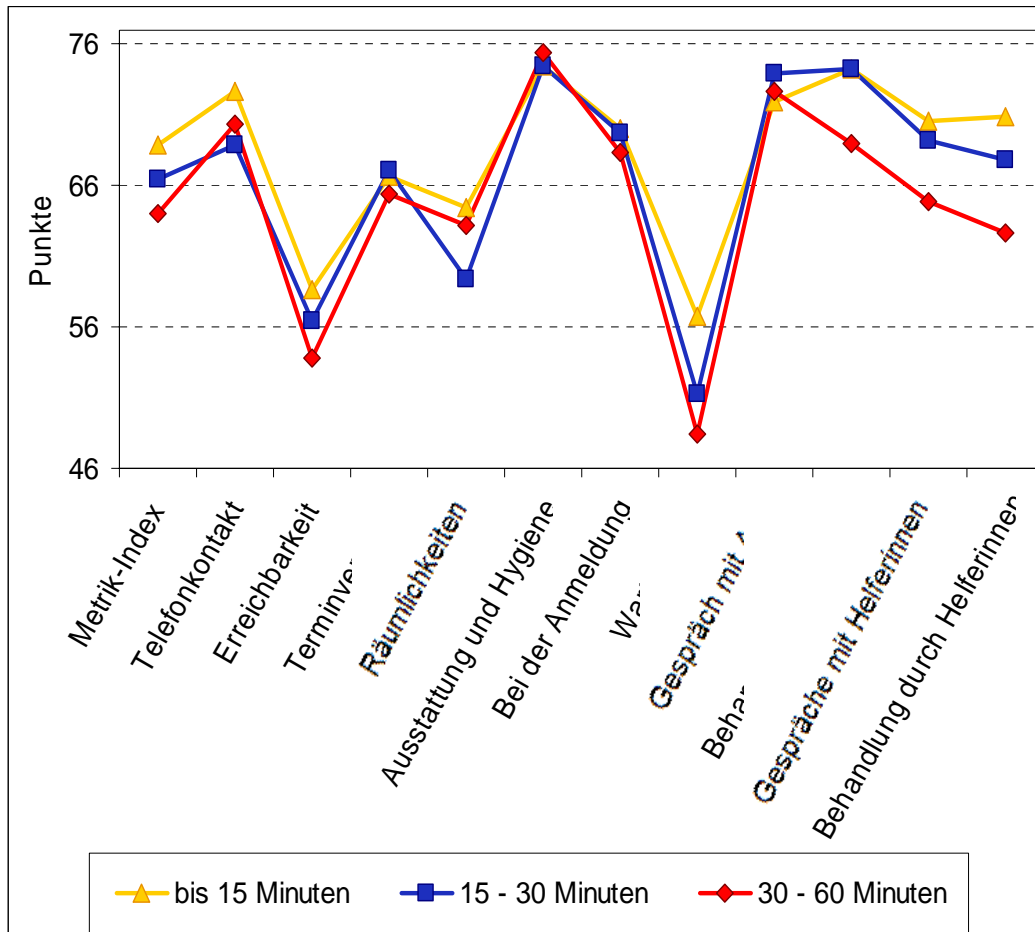
Grundlagen – Gesamtpraxis – Gruppenvergleiche – Umsetzung

Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit	Punktwert Ambulanz		
Ihres Hauses	Vergleichswert		Vergleichswert Ambulanz	Größter Vergleichswert Ambulanz	Kleinster Vergleichswert Ambulanz
74	75	2. Die Freundlichkeit des Personals am Telefon ist ...	72	81	64
68	71	3. Das Eingehen auf meine Wünsche und Bedürfnisse während des Telefonates ist ...	70	80	60
62	65	4. Die telefonische Erreichbarkeit des Arztes ist ...	54	67	35
40	42	5. Die Parkplatzsituation ist ...	31	46	21
63	65	6. Die Erreichbarkeit der Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist ...	54	63	36
64	68	8. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich innerhalb der Praxis zu orientieren, ist ...	56	63	47
63	67	9. Die Möglichkeit, einen Termin zu bekommen, ist ...	63	72	50
65	65	15. Die Behandlungsräume sind ...	63	74	54
76	75	17. Die Sauberkeit ist ...	72	81	66
44	61	21. Die Wartezeiten sind ...	43	58	24
81	81	26. Die Freundlichkeit des Arztes ist ...	76	82	71



Interner Gruppenvergleich: Wartezeiten

Grundlagen – Gesamtpraxis – Gruppenvergleiche – Umsetzung



Themengebiete	bis 15 Minuten	15 - 30 Minuten	30 - 60 Minuten	über 60 Minuten
Maximale Fallzahl:	25	78	30	6



Schriftliche Kommentare

•Negatives:

- Wartezeit zum Termin zu lang
- Zeitschriften im Wartebereich
- Anonymität an der Anmeldung

•Positives:

- Pünktlichkeit
- Arzt nimmt sich Zeit für mich
- Kein Unterschied zwischen Kassen- und Privatpatient

Ergebnisse



Ergebnisse



Ergebnisse



Risiken und Nebenwirkungen

- Patientennachfragen
- Motivation der Mitarbeiter
 - Nachbesserung in den Partnerpraxen
- Anzahl der Fragen
 - Einige Fragen ähnlich
 - Einige Fragen nach der Auswertung nicht so wichtig
 - Folgekosten



Ausblick

- Umsetzung der Ergebnisse
 - Zeitschriften
 - Glaswand zum Wartezimmer
 - Reservezeiten im Kalender
 - Ausschilderung
- Vergleichbarkeit mit anderen Praxen
- Wiederholung der Umfrage



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!



Dr. med. Philipp Lossin

Urologie Bonn Rhein-Sieg

Überörtliche Gemeinschaftspraxis

Praxis am Theaterplatz

Dr. med. R.M. Schaefer und Dr. med. P.S. Lossin

Theaterplatz 18

53177 Bonn-Bad Godesberg

www.urologie-bonn.de

