

Auswertung der Studie Patientenzufriedenheit

Vergleich mit 181 Arztpraxen

Erhebungsperiode 2003

Auswertung für

Praxis Dr. René Mégroz

Arbeitsgemeinschaft Patientenzufriedenheit

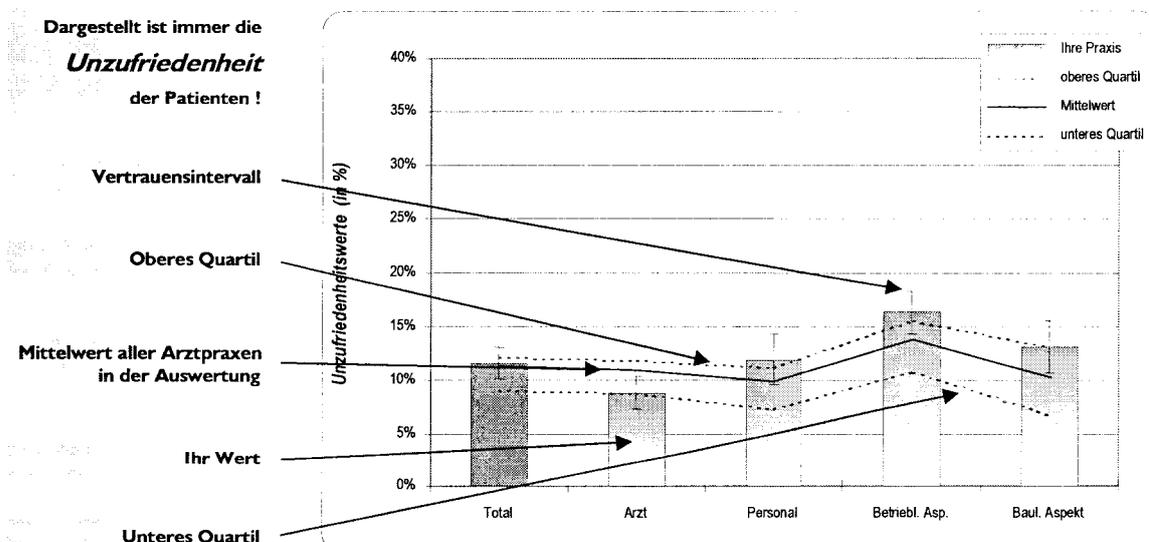
Postfach
8099 Zürich

Version 1.0.5
Studie 2003

Die nachfolgenden Grafiken und Tabellen verwenden folgende Kennwerte:

- Die Antworten der Patientinnen und Patienten werden auf einer **Skala** von 0 bis 100 dargestellt, wobei 0 maximale und 100 minimale Patientenzufriedenheit bedeutet.
- Die einzelnen Fragen sind zu **Kriterien**, die Kriterien zu **Bereichen** und die Bereiche zu einer **Gesamtzufriedenheit** zusammengefasst (vgl. Kapitel: Logik des Messsystems).
- Der **Mittelwert** bezieht sich auf die in der Studie teilnehmenden Arztpraxen.
- Die Grenzwerte **oberes Quartil** und **unteres Quartil** geben den Mainstream an: Die Werte von 50% der teilnehmenden Arztpraxen bewegen sich dazwischen. Überschreiten die Werte für Ihre Praxis das obere Quartil, gehören Sie zu jenem Viertel der Arztpraxen mit den höchsten Unzufriedenheitswerten im Vergleich. Unterschreiten Ihre Werte das untere Quartil, gehört Ihre Praxis zu jenem Viertel mit den besten Werten im Vergleich.
- Die **Standardabweichung** ist ein Streuungsmass, welches die Abweichungen der einzelnen Beobachtungseinheiten von Ihrem Mittelwert gesamthaft charakterisiert. Je kleiner die Standardabweichung, desto näher liegen die einzelnen Werte um den Mittelwert; je grösser die Standardabweichung, desto heterogener fielen die Antworten Ihrer Patientinnen und Patienten aus. Da die Standardabweichung Ausreisser rechnerisch stärker gewichtet, ist deren Prozentwert nicht direkt zu interpretieren.
- Das **Vertrauensintervall** charakterisiert die Verlässlichkeit der Stichprobe für den entsprechenden Wert Ihrer Praxis. Das Vertrauensintervall wurde für diese Studie auf 80% festgelegt: Würde dieselbe Messung unter unveränderten Bedingungen, aber mit unterschiedlichen Stichproben in ihrer Praxis 100 mal durchgeführt, so lägen wahrscheinlichkeits-theoretisch 80% aller Resultate in jenem Bereich, der durch das Vertrauensintervall beschrieben wird. Das Vertrauensintervall zeigt also die Messunschärfe aufgrund der zufälligen Auswahl der befragten Patientinnen und Patienten an.

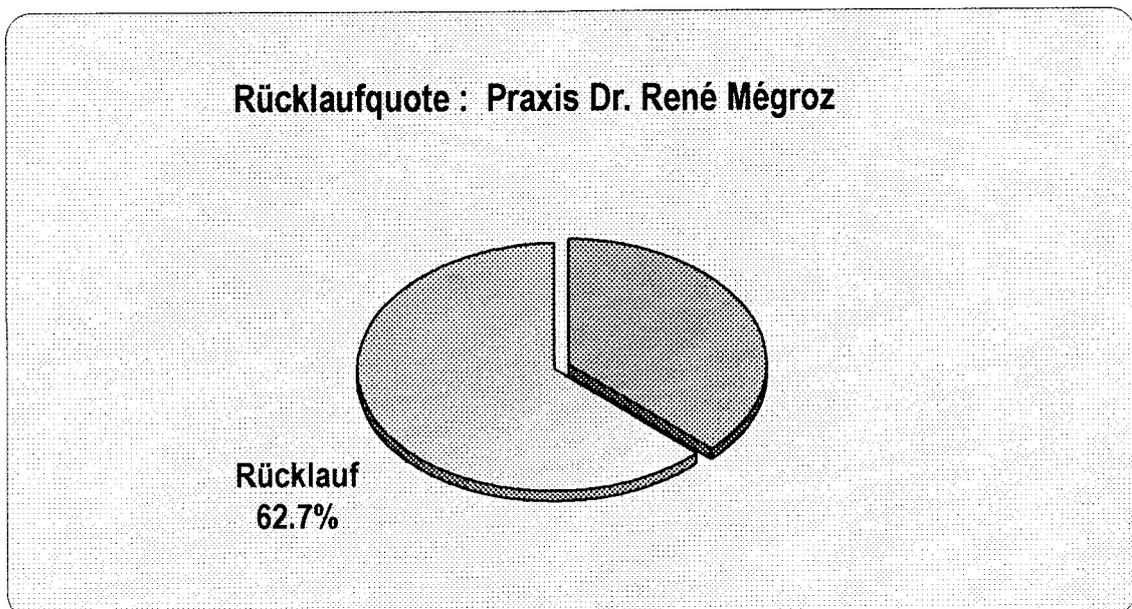
Die nächste Grafik erklärt an einem Beispiel die nachfolgenden Darstellungen.



Steckbrief für Ihre Praxis

Erhebungsperiode: 2003
 Anz. gültige Fragebogen: 94 Fragebogen
 Geschlecht: 72% Frauen
 Durchschnittsalter: 43 Jahre

Rücklaufquote



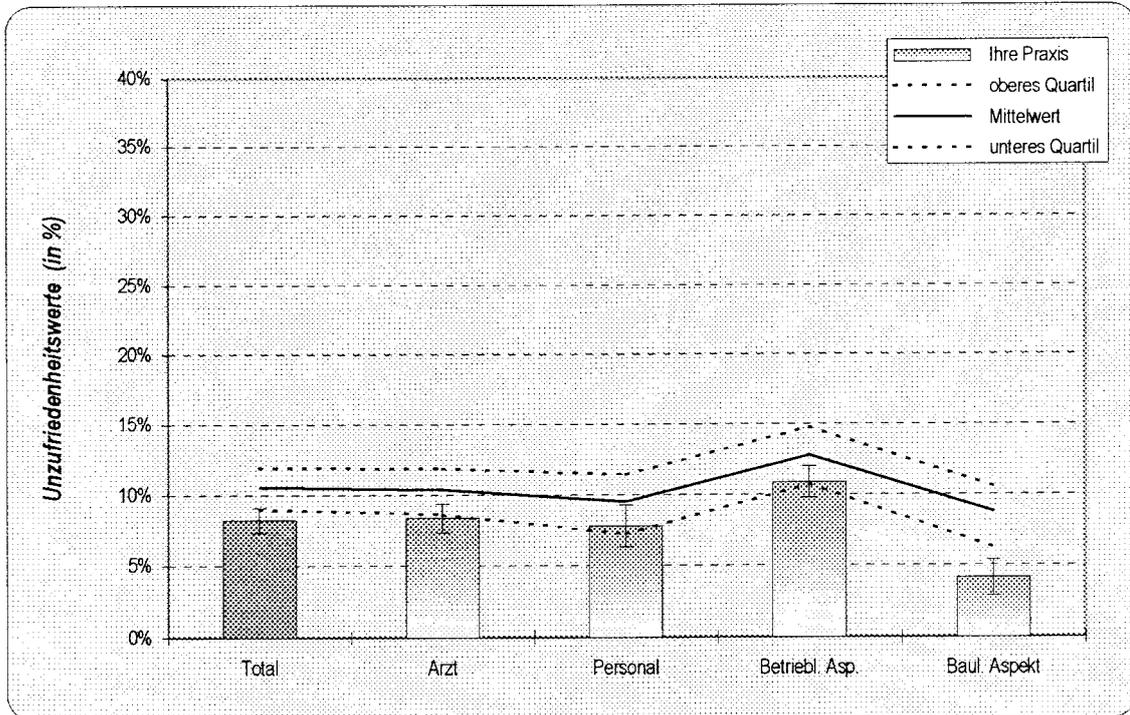
Grafik: Rücklaufquote für Ihre Praxis

	Anzahl Versand	Anzahl Rücklauf			Rücklauf- quote
Wert für Ihre Praxis	150	94			62.7%
Durchschnitt aller Praxen in der Auswertung	150	94			62.6%
oberes Quartil					70.7%
unteres Quartil					56.0%

Total der Praxen in der Auswertung : 181 Praxen

Gesamt-(un-)zufriedenheit

Alle Bereiche



Grafik: Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Alle Bereiche Total	Bereich Arzt	Bereich Personal	Bereich Betriebl. Asp.	Bereich Baul. Aspekt
Wert für Ihre Praxis	8.2%	8.3%	7.8%	10.9%	4.1%
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	10.6%	10.4%	9.5%	12.7%	8.8%
oberes Quartil	11.9%	11.8%	11.4%	14.8%	10.5%
unteres Quartil	9.0%	8.6%	7.2%	10.7%	6.2%
Vertrauensintervall (80%)	+/- 0.9%	1.0%	1.5%	1.1%	1.2%
Standardabweichung	6.7%	7.6%	11.0%	8.5%	9.4%
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	94	93	94	93

Alle Bereiche

Total

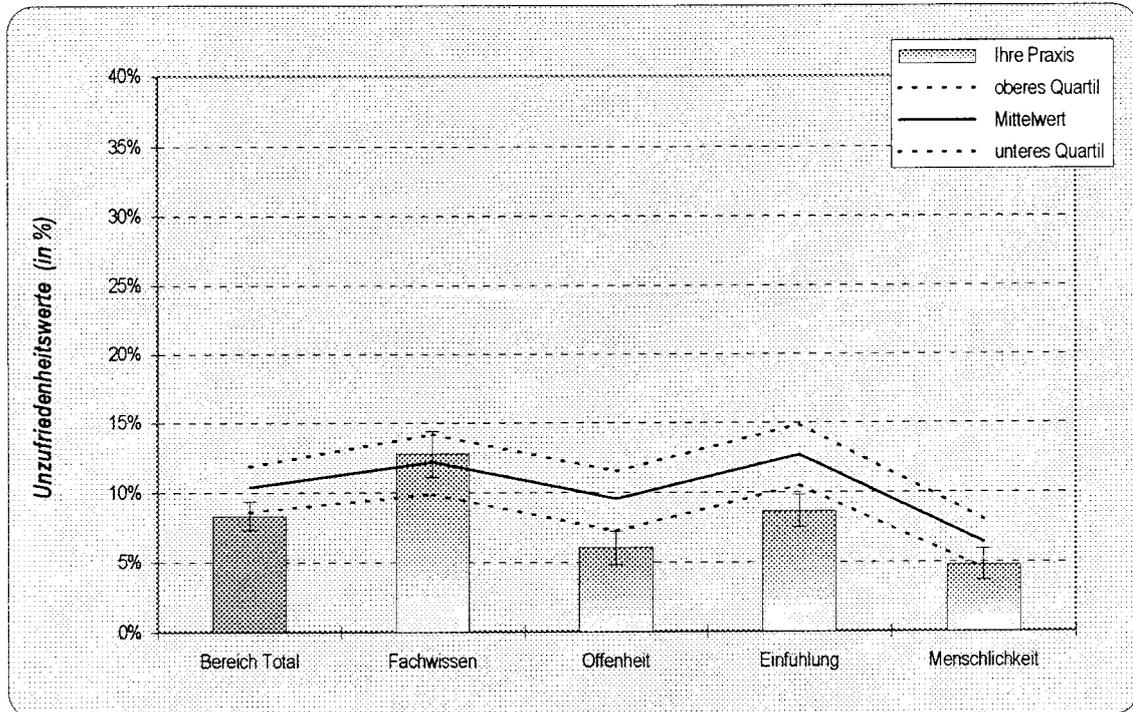
Arzt Kriterien Fachwissen, Einfühlung, Offenheit, Menschlichkeit

Personal Kriterium Freundlichkeit und Fachliche Fähigkeiten

Betriebl. Asp. Kriterien Arbeitsklima, Erfolgsquote, Angebot, Ablauf, Kostendenken

Baul. Aspekt Kriterien Räumliche Infrastruktur, Geografische Lage

Bereich Arzt



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Arzt				
	Bereich Total	Fachwissen	Offenheit	Einfühlung	Menschlichkeit
Wert für Ihre Praxis	8.3%	12.8%	6.0%	8.7%	4.8%
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	10.4%	12.2%	9.6%	12.7%	6.4%
oberes Quartil	11.8%	14.2%	11.5%	14.9%	8.0%
unteres Quartil	8.6%	9.9%	7.2%	10.5%	4.5%
Vertrauensintervall (80%) +/-	1.0%	1.7%	1.2%	1.2%	1.1%
Standardabweichung	7.6%	12.5%	9.2%	8.7%	8.4%
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	93	94	94	94

Arzt

Bereich Total

Fachwissen Fragen 6 und 7

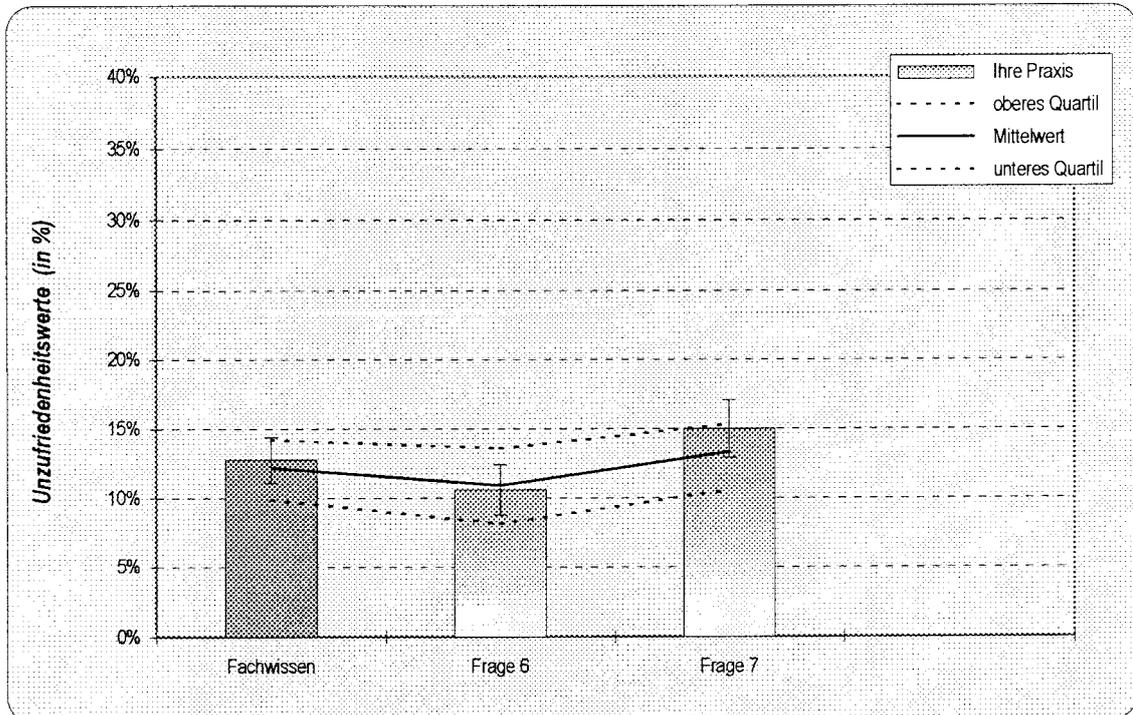
Offenheit Fragen 10, 14 und 16

Einfühlung Fragen 1, 2, 3, 9 und 15

Menschlichkeit Fragen 4 und 5

Bereich Arzt

Kriterium Fachwissen



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Arzt Fachwissen	Frage 6	Frage 7			
Wert für Ihre Praxis	12.8%	10.6%	15.0%			
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	12.2%	10.9%	13.3%			
oberes Quartil	14.2%	13.6%	15.3%			
unteres Quartil	9.9%	8.1%	10.6%			
Vertrauensintervall (80 %) +/-	1.7%	1.8%	2.1%			
Standardabweichung	12.5%	13.5%	15.4%			
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	93	92	90			

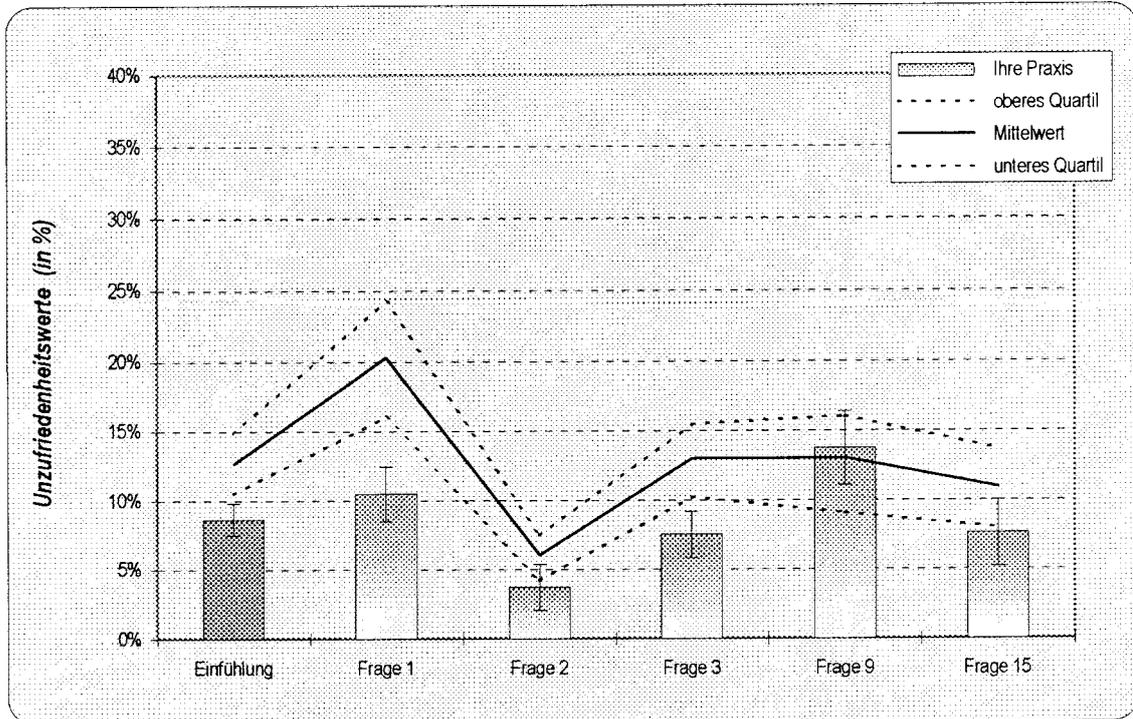
Arzt Fachwissen

Frage 6 Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten der Ärztin / des Arztes?

Frage 7 Stellt die Ärztin / der Arzt jeweils klare Diagnosen?

Bereich Arzt

Kriterium Einfühlung



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Arzt Einfühlung	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 9	Frage 15
Wert für Ihre Praxis	8.7%	10.5%	3.7%	7.5%	13.8%	7.6%
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	12.7%	20.3%	6.0%	13.0%	13.0%	11.0%
oberes Quartil	14.9%	24.3%	7.5%	15.5%	16.0%	13.7%
unteres Quartil	10.5%	16.1%	4.2%	10.2%	9.1%	8.0%
Vertrauensintervall (80 %) +/-	1.2%	2.0%	1.7%	1.7%	2.7%	2.4%
Standardabweichung	8.7%	14.9%	12.7%	12.7%	19.6%	18.1%
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	93	94	93	89	92

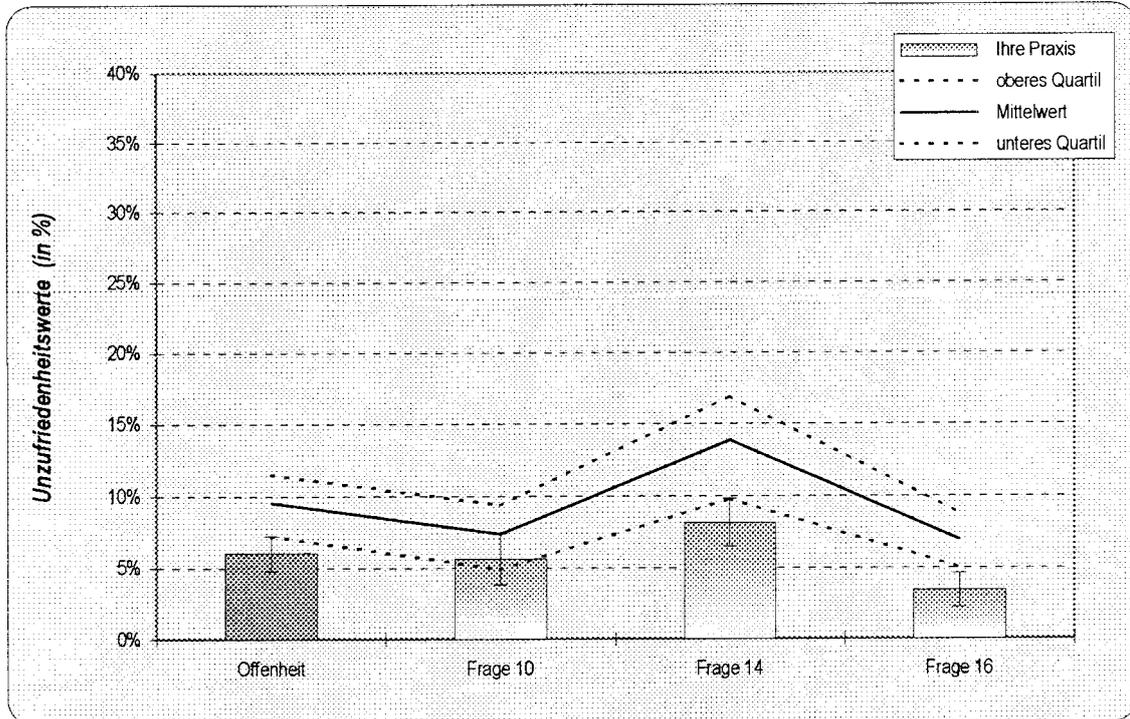
Arzt

Einfühlung

- Frage 1 Wieviel Zeit nimmt sich die Ärztin / der Arzt jeweils für Sie?
- Frage 2 Fühlen Sie sich durch die Ärztin / den Arzt respektvoll behandelt?
- Frage 3 Wie geht die Ärztin / der Arzt auf Ihre Bedürfnisse und Wünsche ein?
- Frage 9 Wie gut kennt die Ärztin / der Arzt Ihre Krankengeschichte und Probleme?
- Frage 15 Wie verständlich sind diese Erklärungen?

Bereich Arzt

Kriterium Offenheit



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Arzt Offenheit	Frage 10	Frage 14	Frage 16		
Wert für Ihre Praxis	6.0%	5.6%	8.2%	3.4%		
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	9.6%	7.4%	13.9%	7.0%		
oberes Quartil	11.5%	9.4%	16.9%	8.7%		
unteres Quartil	7.2%	4.9%	9.8%	5.0%		
Vertrauensintervall (80 %) + / -	1.2%	1.8%	1.7%	1.2%		
Standardabweichung	9.2%	13.4%	12.4%	8.7%		
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	93	92	87		

Arzt Offenheit

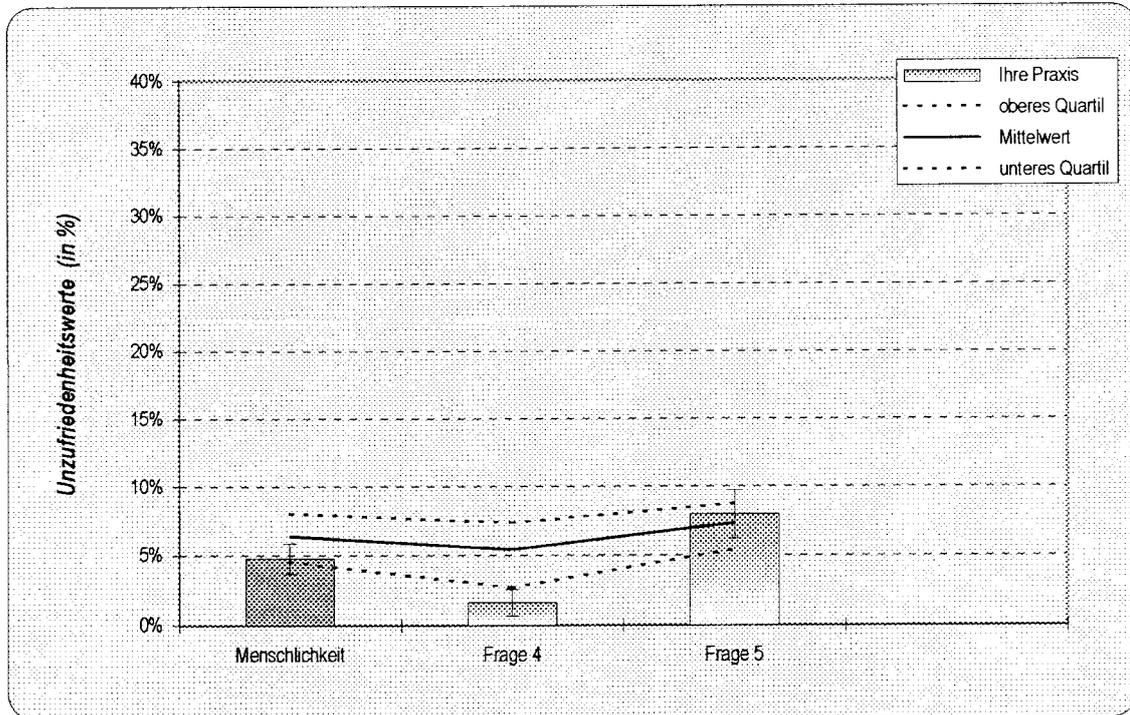
Frage 10 Glauben Sie, dass die Ärztin ihre / der Arzt seine Grenzen kennt und Sie nötigenfalls an einen Spezialisten überweist?

Frage 14 Wie ausführlich sind die Erklärungen der Ärztin / des Arztes jeweils?

Frage 16 Glauben Sie, dass die Ärztin / der Arzt Sie offen und ehrlich über ihr Krankheitsbild informiert?

Bereich Arzt

Kriterium Menschlichkeit



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Arzt				
	Menschlichkeit	Frage 4	Frage 5		
Wert für Ihre Praxis	4.8%	1.6%	8.0%		
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	6.4%	5.4%	7.3%		
oberes Quartil	8.0%	7.4%	8.7%		
unteres Quartil	4.5%	2.7%	5.4%		
Vertrauensintervall (80%)	+/- 1.1%	1.0%	1.8%		
Standardabweichung	8.4%	7.2%	13.3%		
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	93	94		

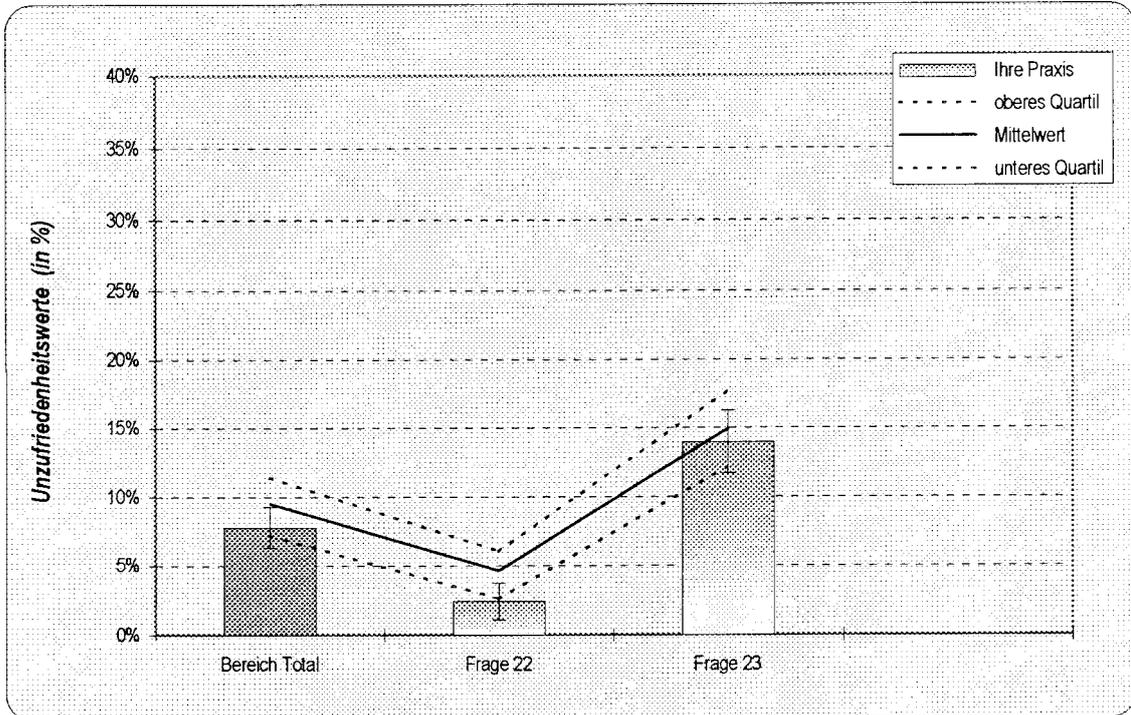
Arzt

Menschlichkeit

Frage 4 Wie wirkt die Ärztin / der Arzt im persönlichen Umgang auf Sie? (ruhig / nervös)

Frage 5 Wie gut können Sie der Ärztin / dem Arzt vertrauen?

Bereich Personal



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

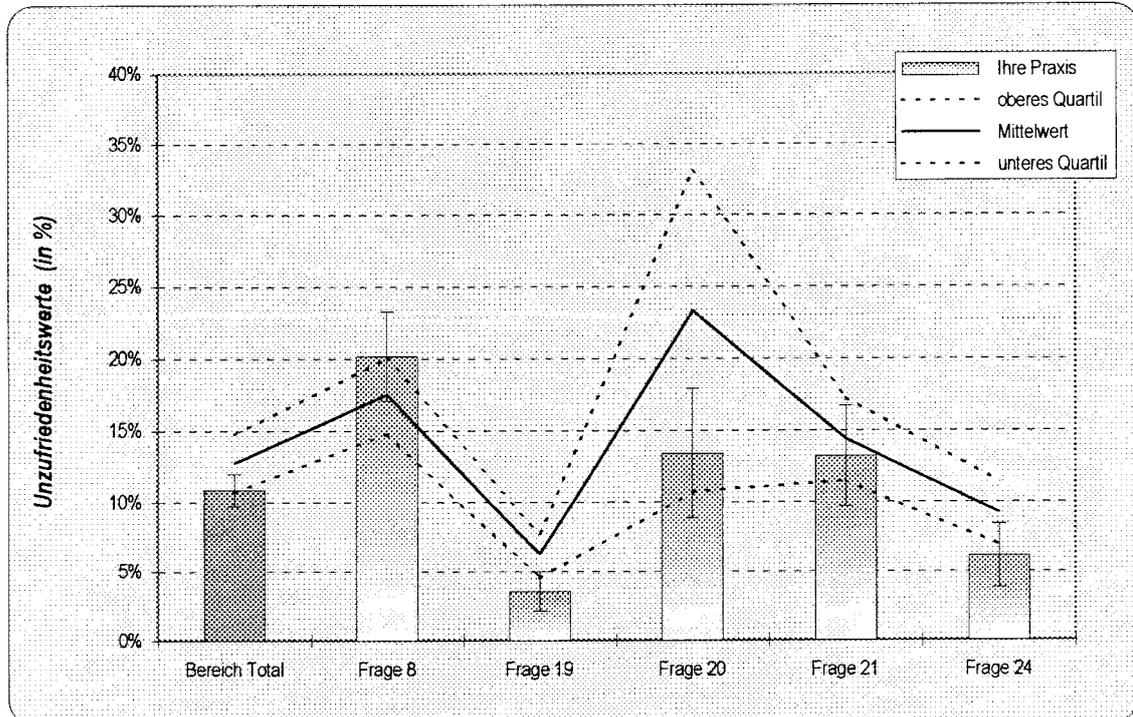
	Personal Bereich Total	Frage 22	Frage 23			
Wert für Ihre Praxis	7.8%	2.4%	14.0%			
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	9.5%	4.7%	15.0%			
oberes Quartil	11.4%	6.0%	17.8%			
unteres Quartil	7.2%	2.6%	12.2%			
Vertrauensintervall (80 %) +/-	1.5%	1.3%	2.3%			
Standardabweichung	11.0%	9.8%	16.5%			
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	93	93	86			

Personal Bereich Total

Frage 22 Ist das Praxispersonal freundlich und hilfsbereit?

Frage 23 Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Praxispersonals?

Bereich Betrieblicher Aspekt (Teil1)



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Betriebl. Asp. Bereich Total	Frage 8	Frage 19	Frage 20	Frage 21	Frage 24
Wert für Ihre Praxis	10.9%	20.2%	3.6%	13.4%	13.2%	6.1%
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	12.7%	17.5%	6.3%	23.3%	14.4%	9.2%
oberes Quartil	14.8%	20.1%	7.7%	33.0%	17.3%	11.4%
unteres Quartil	10.7%	14.8%	4.5%	10.7%	11.5%	6.9%
Vertrauensintervall (80 %) + / -	1.1%	3.1%	1.4%	4.5%	3.5%	2.3%
Standardabweichung	8.5%	22.7%	9.7%	26.5%	20.0%	16.9%
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	88	77	56	53	90

Betriebl. Asp.

Bereich Total

Frage 8 Wie erfolgreich behandelt die Ärztin / der Arzt Ihre Krankheiten und Störungen?

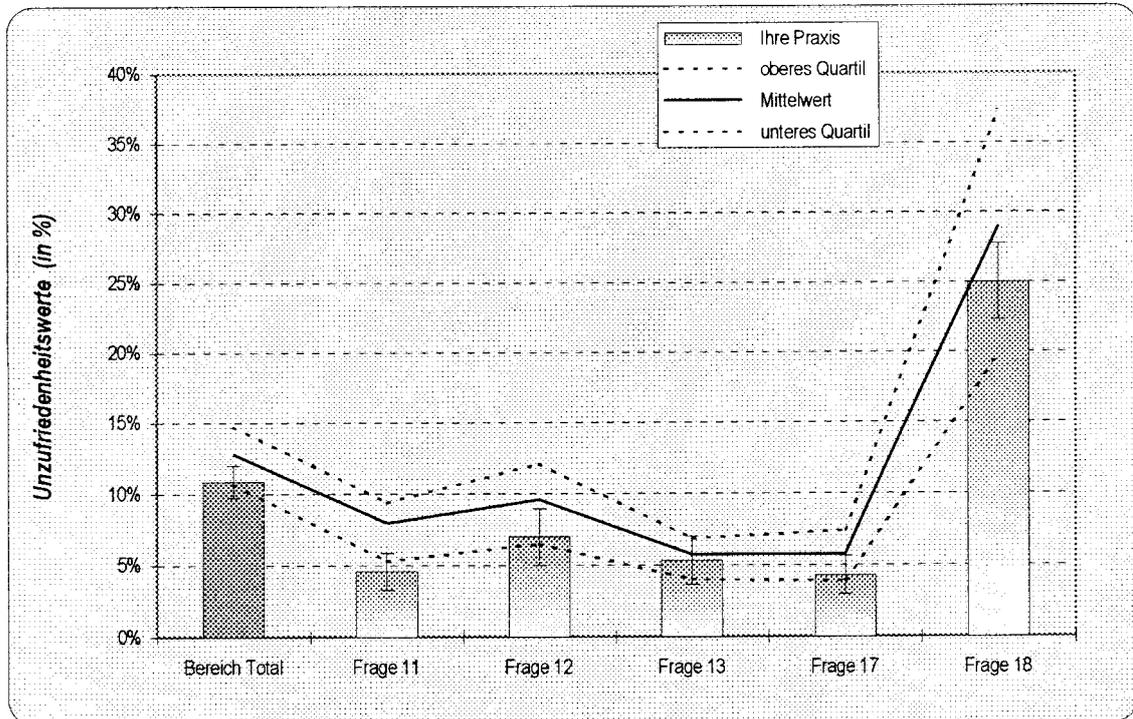
Frage 19 Wie schnell glauben Sie, behandelt Sie die Ärztin / der Arzt bei einem allfälligen Notfall?

Frage 20 Ist die Ärztin / der Arzt bereit, Hausbesuche durchzuführen?

Frage 21 Wie ist die Stellvertretung der Ärztin / des Arztes organisiert?

Frage 24 Wie gut arbeiten Ihrer Meinung nach die Ärztin / der Arzt und das Praxispersonal zusammen?

Bereich Betrieblicher Aspekt (Teil2)



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

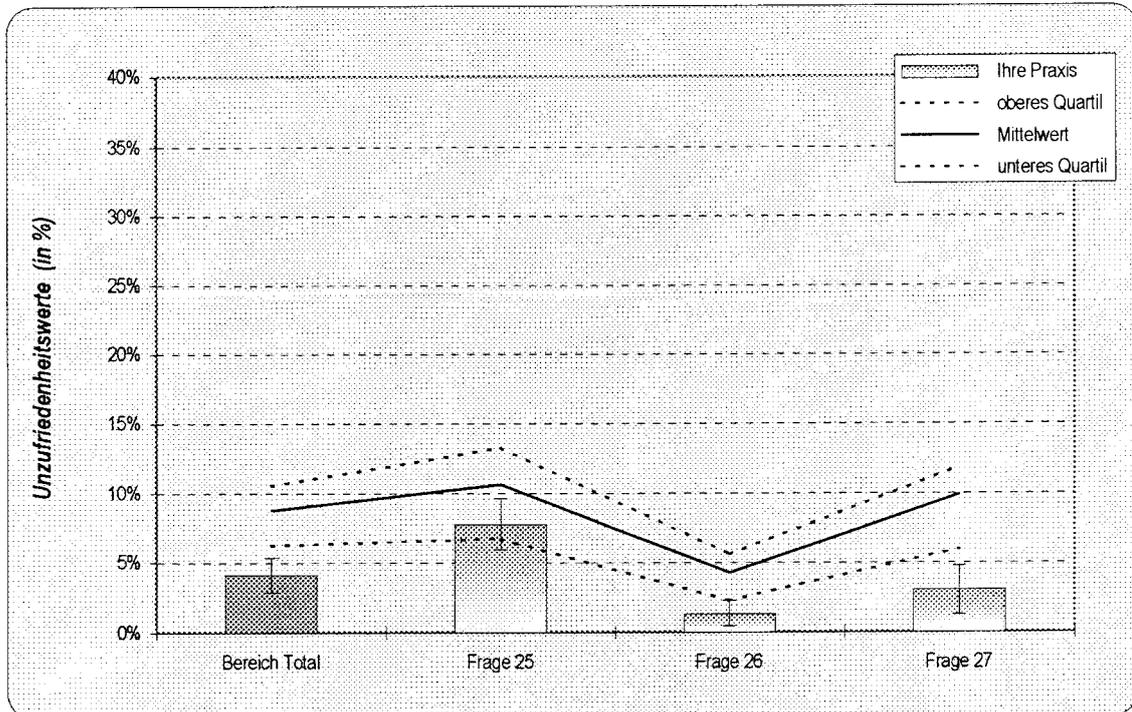
	Betriebl. Asp. Bereich Total	Frage 11	Frage 12	Frage 13	Frage 17	Frage 18
Wert für Ihre Praxis	10.9%	4.6%	7.0%	5.3%	4.3%	25.0%
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	12.7%	7.9%	9.6%	5.7%	5.7%	29.0%
oberes Quartil	14.8%	9.4%	12.1%	6.8%	7.4%	37.3%
unteres Quartil	10.7%	5.3%	6.5%	4.0%	3.9%	19.6%
Vertrauensintervall (80 %) +/-	1.1%	1.3%	2.0%	1.7%	1.4%	2.7%
Standardabweichung	8.5%	9.7%	14.9%	12.6%	10.2%	20.4%
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	94	93	93	94	93	91

Betriebl. Asp.

Bereich Total

- Frage 11 Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Ihre Ärztin / Ihr Arzt unnötige Untersuchungen vornimmt?
- Frage 12 Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Ihre Ärztin / Ihr Arzt unnötig viele Medikamente verschreibt?
- Frage 13 Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Ihre Ärztin / Ihr Arzt Sie unnötig lange behandelt?
- Frage 17 Wie gut wird bei der Festlegung der Termine auf Ihre Bedürfnisse geachtet?
- Frage 18 Wie empfinden Sie die Wartezeiten in der Praxis? Es gibt (oft langes Warten / keine Wartezeiten)

Bereich Baulicher Aspekt



Grafik : Unzufriedenheitswerte in Prozent

	Baul. Aspekt Bereich Total	Frage 25	Frage 26	Frage 27		
Wert für Ihre Praxis	4.1%	7.8%	1.4%	3.1%		
Mittelwert aller Praxen in der Auswertung	8.8%	10.7%	4.3%	9.9%		
oberes Quartil	10.5%	13.3%	5.6%	11.9%		
unteres Quartil	6.2%	6.7%	2.3%	6.0%		
Vertrauensintervall (80 %) +/-	1.2%	1.8%	0.9%	1.7%		
Standardabweichung	9.4%	13.8%	6.8%	12.9%		
Anzahl Angaben (für Ihre Praxis)	93	93	92	90		

Baul. Aspekt

Bereich Total

Frage 25 Sind die Praxisräumlichkeiten angenehm gestaltet?

Frage 26 Ist die Praxis absolut sauber und hygienisch?

Frage 27 Wie ist die Praxis verkehrstechnisch für Sie erreichbar?

Bemerkungen der Patientinnen und Patienten

Mein Hausarzt war nicht fähig, mir die Diagnose "Depression" zu stellen, obwohl mein Bruder ebenfalls deswegen bis am Tag seines Selbstmordes bei ihm in Behandlung war! Mit Hilfe der Anlaufstelle meines Arbeitgebers kam ich schliesslich selber darauf und nehme nun Medikamente (Seropram) und besuche regelmässig eine Psychotherapeutin und eine Psychiaterin.

Die Wartezeit nehme ich gerne in Kauf, wie Sie sehen, ist alles andere sehr gut!

Ich fühle mich durchwegs sehr gut aufgehoben und betreut, vor allem auch in psychischer Hinsicht. Bin selber auch im medizinischen Bereich tätig, daher immer sehr offene Gespräche bezüglich Diagnose, Medikamente etc.

Besonders gut gefällt mir, dass keine "unnötigen" Untersuchungen gemacht werden und dies auch verständlich angesprochen wird.

Ich arbeite mit einem homöopathischen Arzt. Dieser Arzt hier ist bereit, allenfalls notwendige Labortests und Untersuchungen, die der Homöopath nicht machen kann, durchzuführen und mich nachher wieder in die Hände des anderen zu entlassen. Sehr flexibel!!!

Sehr gute Betreuung und immer einfühlsam. Ich fühle mich ernst genommen!

Bin sehr zufrieden! Der natürliche Umgang gefällt mir.

Mein Arzt nimmt sich genug Zeit und erklärt genau die Ursache der Krankheit.

Zuerst ging es für mich ums Überleben von Selbstverletzungen und Verletzungen von aussen. Jetzt geht es um selbstbestimmtes Leben. Ich brauche dazu sehr viel Zeit, Verständnis und Mut von Seiten des Arztes.

Nie schlechte Laune, kann zuhören, optimale Beratung. Geht auf Patienten ein, sehr gute Diagnostik. Erreichte, was der Spezialist verschlafen hat, nämlich mir zu helfen. Absolut perfekte Betreuung.

Die persönliche und freundliche Betreuung des Praxispersonals und des Arztes ist sehr angenehm. Ich fühle mich medizinisch in sehr guten Händen.

Ich bin dipl. Pflegefachmann und mein Arzt akzeptiert dies - spricht, es ist jeweils wie eine Zusammenarbeit von zwei Fachkräften, was ich sehr schätze!

Die Praxis ist eher etwas kühl und unpersönlich eingerichtet. Der Warteraum ist ungemütlich.

Einrichtung etwas "aufwärmen" - wirkt sehr nüchtern und kalt.

Ich fühle mich gut aufgehoben bei meinem Arzt.

Ich hatte einen Skiunfall, rief an und erhielt gleich einen Termin. Ich schätzte sehr, dass ich sofort untersucht wurde, es gab mir Sicherheit. Ich fühlte mich ernst genommen, das war super. Danke!

Arzt und Praxispersonal immer sehr freundlich und beruhigend!

Ihr sind alli fründlich! Komplimänt, ich würd dä Arzt nüm wächsle.

Ich fühle mich sehr gut aufgehoben und meine Fragen werden sehr ausführlich beantwortet. Auch wenn ich mal sage, dass ich etwas nicht verstehe, versucht der Arzt das Thema von einer anderen Seite her anzugehen, bis ich sage, dass ich es verstanden habe.

Ich finde den persönlichen Umgang mit dem Patienten sehr gut. Ich konnte noch nichts Negatives über meinen Aufenthalt berichten.

Ich habe noch nie eine Stellvertretung benötigt.

Notfall, Hausbesuche und Stellvertretung: Diese Situationen sind bisher noch nicht eingetreten, deshalb kann ich sie nicht beantworten. Ich fühle mich von meinem Hausarzt sehr gut begleitet.

Ich habe mich noch nie so gut aufgehoben gefühlt wie jetzt.

Ich bin zufrieden und froh, dass ich zu ihm gewechselt habe.

In all den Jahren hatte ich nie einen so guten Arzt wie im Moment! Ich fühle mich sehr wohl und gut beraten! Schade, gibt es nicht mehr Ärzte wie Dr. Megroz! Meine ganze Familie geht zu ihm!

Ich finde, das Gespräch mit dem Arzt hat mir sehr viel gebracht. (Dr. Mégroz)

Ich bin mit meinem Hausarzt sehr zufrieden.

Ich finde es gut, dass der Patient mitdenken muss und die Verantwortung für das Gelingen der Behandlung selbst trägt. Nur manchmal wünschte ich mir mehr "Druck" (wenn's ums Abnehmen geht!).

Spass erlaubt! Kompliment!