

Unser Angebot

Durchführung einer Patientenzufriedenheitsanalyse auf der Grundlage von 100 Patientenfragebogen Ihrer Praxis im Benchmarkvergleich.

Leistungen:

- ▶ Lieferung von 100 Fragebogen mit 20 Fragen
- ▶ Lieferung eines Mantelfragebogens zur Praxisstatistik
- ▶ Erfassung und Auswertung der Fragebogen (Tabellenband)
- ▶ Schriftlicher Ergebnisbericht inkl. Abbildungen (ca. 15 Seiten) mit Handlungsempfehlungen

Zeitbedarf:

Lieferung des Berichtes 4 Wochen nach Eingang der Fragebogen in unserem Hause.

Kosten:

Die Kosten der Befragung und Analyse betragen 495 € inkl. Mehrwertsteuer.

Praxen, die sich am BabyCare-Programm beteiligen, erhalten die Untersuchung für 345 € inkl. Mehrwertsteuer.

Falls Sie die persönliche Präsentation der Ergebnisse in Ihrer Praxis wünschen, werden Reise- und Honorarkosten in Höhe von maximal 300 € in Rechnung gestellt.

Setzen Sie auf Qualität und vertrauen Sie auf die langjährige Erfahrung von

FB + E Forschung, Beratung + Evaluation GmbH
in Medizin, Epidemiologie, Gesundheits- und Sozialwesen

Durchführung

FB + E
Forschung, Beratung + Evaluation GmbH
in Medizin, Epidemiologie, Gesundheits- und Sozialforschung
c/o Charité Frauenklinik CVK
Augustenburger Platz 1
13353 Berlin
Tel.: 030/450578033
E-Mail: nicole.rabe@fb-e.de
www.fb-e.de



in Zusammenarbeit mit
Evidence Health Consultants Hamburg
Hagenau 1
22089 Hamburg

Rückantwort (per Fax): 030/450578922

- Bitte senden Sie mir weitere Informationen
- Bitte senden Sie mir das Auftragsformular
- Bitte setzen Sie sich mit mir in Verbindung

Name

Vorname

Straße/Hausnr.

PLZ

Ort

E-Mail

Telefon

Patientenzufriedenheit Gut ist nicht gut genug

Angebot zur Praxisoptimierung



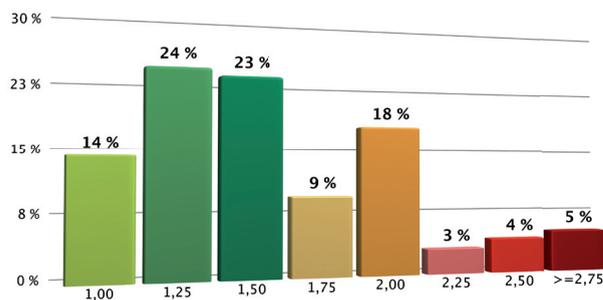
FB + E Forschung, Beratung + Evaluation GmbH
in Medizin, Epidemiologie, Gesundheits- und Sozialwesen

Gut ist nicht gut genug

Sie überlegen, ein neues Fahrzeug zu kaufen und denken an ein bestimmtes Modell, das Ihnen gefällt. In den kommenden Tagen treffen Sie einen guten Kollegen und sehen, wie dieser Ihr präferiertes Modell einparkt. Im Gespräch sagt Ihr Kollege, er sei mit dem Auto ganz zufrieden. Auf Ihre Frage, ob er es empfehlen könne, antwortet er: »Eher ja«. Hat dies Ihre Kaufbereitschaft erhöht? Vermutlich nicht. Dies wäre anders gewesen, wenn er gesagt hätte, ich bin begeistert und kann Dir das Fahrzeug ganz sicher empfehlen.

Die Praxisnote und die Weiterempfehlungsbereitschaft

In der folgenden Grafik haben wir Ihnen die Ergebnisse einer Analyse der Patientenzufriedenheit in Frauenarztpraxen dargestellt, die wir letztes Jahr in 13 Praxen mit insgesamt 1200 Patientinnen durchgeführt haben. 14% der Befragten bewerten die Praxen mit der Bestnote 1, 24% mit der Note 1,25 und weitere 23% mit der Note 1,5. Insgesamt geben 51% der Patientinnen diese »sehr guten« Noten.



49% geben Noten, die im schulischen Kontext als »gut« gelten können, in Zufriedenheitsanalysen aber bereits kritische Situationen anzeigen. Korreliert man die Noten mit der Frage nach der Bereitschaft zur Weiterempfehlung zeigt sich, dass Patientinnen, die die Note 1,0 vergeben, mit großer Sicherheit die Praxis weiter-

Note	Praxis wird ganz sicher weiterempfohlen
1	97%
1,25	92%
1,5	79%
1,75	58%
2,0	47%
>=2,25	31%

empfehlen werden, z. B. einer guten Freundin, die neu in die Stadt zieht. Auch bei einer Gesamtnote von 1,5 brauchen Sie sich noch keine Sorgen zu machen, denn immerhin fast 80% der Patientinnen haben eine sehr hohe Empfehlungsbereitschaft. Bei der Note 1,75 wird es aber bereits kritisch, denn hier sinkt die Empfehlungsbereitschaft bereits deutlich und bei der Note 2,0 sinkt diese unter 50%. Gut ist also nicht gut genug.

Neue Herausforderungen an die Tätigkeit des niedergelassenen Frauenarztes und seines Teams

Die medizinische Versorgung in Deutschland befindet sich in einem gesundheitspolitischen und ökonomischen Umbruch. Einerseits ist sie ständisch geprägt, andererseits in hohem Umfang staatlich reguliert, reglementiert und überbürokratisiert. Der Gesetzgeber hat im abgelaufenen Jahrzehnt vielfältige Elemente des Wettbewerbs und des Marktes eingeführt. Die fachärztliche Tätigkeit findet zunehmend im Kontext erhöhten Wettbewerbs sowie steigender Kosten bei allerdings oft nicht hinreichender Vergütung statt.

Erkennbar verändern sich die Erwartung, Haltung und Einstellung von Patienten gegenüber Medizin, Arztpraxen und Ärzten. Das Arzt-Patienten-Verhältnis befindet sich im Wandel. Neben der medizinischen Behandlung, getragen von fachlichem Wissen und Vertrauen, wünschen sich die Patienten zunehmend, dass auch die

Ausstattung der Praxis sowie die organisatorischen und dienstleistungsorientierten Aspekte ihrer Behandlung und ihres Praxisbesuchs wie etwa Wartezeiten, freundliches Personal oder Erreichbarkeit der Praxis ihren Erwartungen entsprechen und positiv erlebt werden. Aus Patientensicht haben diese Faktoren einen sehr wichtigen Anteil an der Zufriedenheit mit den erlebten Behandlungen. Es reicht nicht, dass Sie mit Ihrem ärztlichen Wissen und Ihrer Erfahrung beste Behandlungsqualität erzielen, Ihr ganzes Team ist herausgefordert, beste Servicequalität zu erreichen. Dies umso mehr, da die Patienten weniger die medizinische Behandlungsqualität als die Servicequalität beurteilen können und beurteilen.

Wie ist das Profil Ihrer Praxis?

Um das Serviceprofil Ihrer Praxis zu erkennen, bietet sich die Durchführung einer Befragung von Patienten zur Zufriedenheit mit allen Aspekten der Praxis und dem Umgang mit den Patienten an.

Sie sollten eine Patientenbefragung nicht nur deshalb in Erwägung ziehen, weil der Gesetzgeber und der Gemeinsame Bundesausschuss diese im Rahmen der Qualitätssicherung empfiehlt.

Eine derartige Befragung macht vor allem Sinn, wenn Sie und Ihr Team:

- ▶ das Praxisprofil erkennen und bewerten wollen
- ▶ gute Servicequalität bestätigt sehen wollen
- ▶ aber auch Schwachstellen erkennen wollen, um diese Bereiche schrittweise zu optimieren

Ihr Praxisprofil erkennen Sie allerdings nur, wenn Ihre Ergebnisse im Vergleich zu anderen, vergleichbaren Praxen dargestellt sind und Sie einen Benchmarkvergleich zu Grunde legen.