

## Sehr geehrte Patientinnen und Patienten!

Im Mai/Juni dieses Jahres hat die Leuphana Universität Lüneburg unsere Patient/innen zu ihrer Zufriedenheit mit der Chirurgischen Gemeinschaftspraxis Stadtkoppel befragt. Das Forschungsteam konnte innerhalb von zwei Wochen rund 180 Fragebogen sammeln und auswerten. Dieses Ergebnis ist ganz beachtlich, denn es bedeutet, dass 90% aller angesprochenen Personen an der Befragung teilgenommen haben! Unseren herzlichen Dank nochmals an alle, die sich die Zeit genommen haben.

Für unsere Patient/innen hat das Team der Leuphana Universität die wichtigsten Ergebnisse auf den folgenden Seiten zusammengestellt. Dies soll Sie darüber informieren, wie zufrieden Ihre Mitpatient/innen mit den folgenden Bereichen unserer Gemeinschaftspraxis sind:

- Der Organisation der Gemeinschaftspraxis, zum Beispiel Erreichbarkeit, Wartezeiten oder Koordination mit anderen Einrichtungen oder Ärzten,
- den Räumlichkeiten der Praxis, insbesondere dem Wartebereich und der Sauberkeit,
- der Freundlichkeit und der Kompetenz des nicht-ärztlichen Personals, sowie
- den medizinischen und persönlichen Kompetenzen der in der Gemeinschaftspraxis tätigen Ärzte.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und hoffen, dass Sie die Ergebnisse so spannend finden, wie wir selbst!

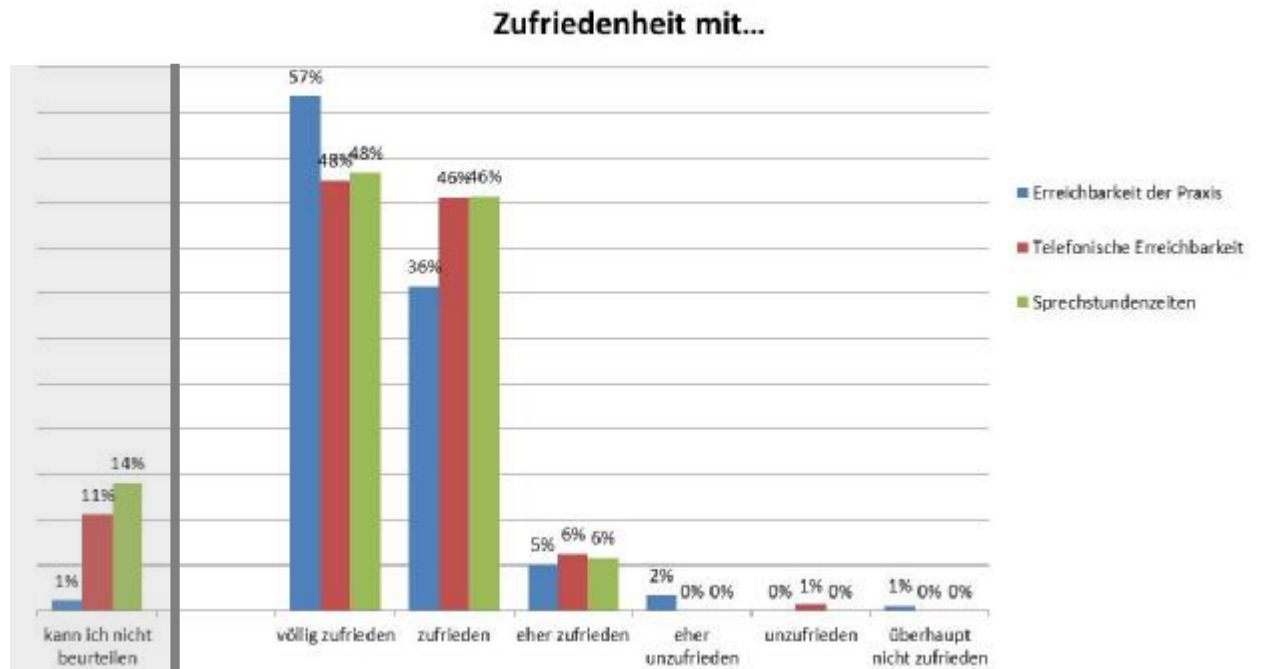
Ihre Ärztlichen Leiter der Gemeinschaftspraxis Stadtkoppel

Andreas Luedtke

Dr. Christian Schulz

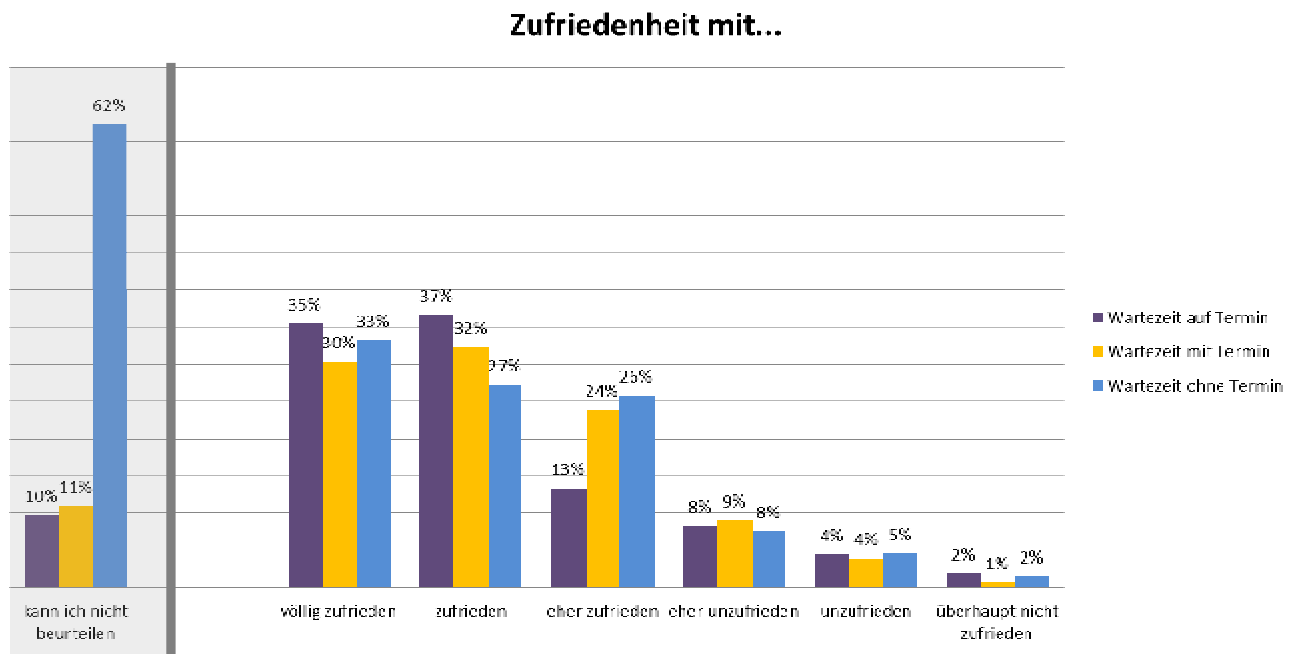
## 1. Zufriedenheit mit der Organisation der Gemeinschaftspraxis

Abbildung 1: Erreichbarkeit mit Auto, Bus Bahn, telefonische Erreichbarkeit und Sprechzeiten



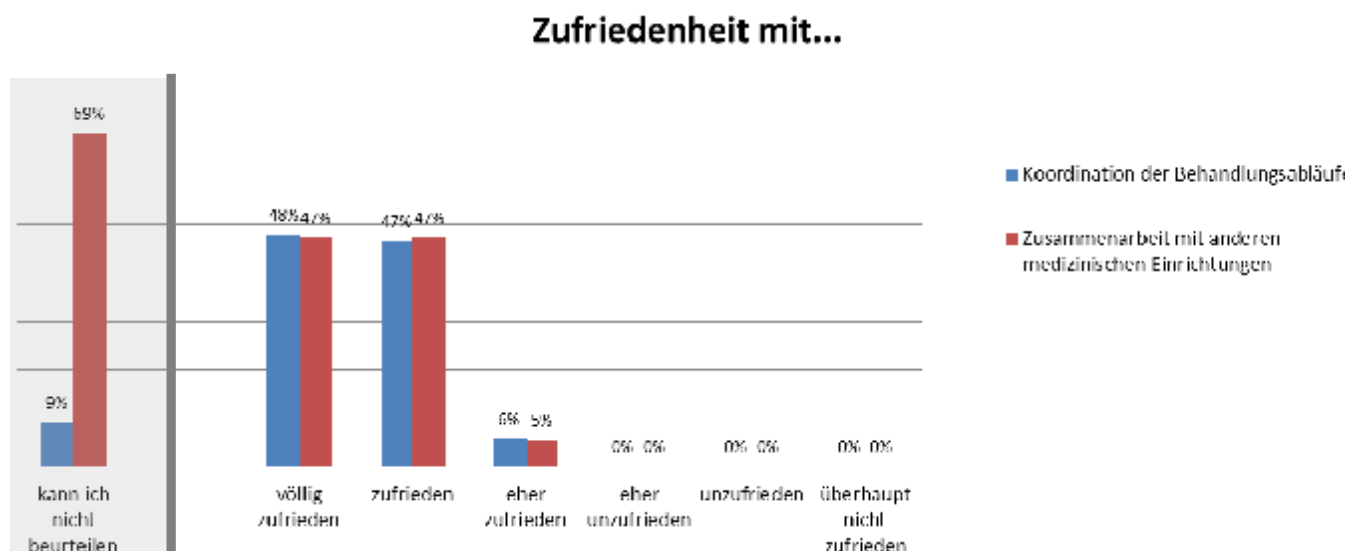
- 93% Prozent derjenigen Befragten, die ein Urteil hierzu abgaben, sind zufrieden oder völlig zufrieden mit der Erreichbarkeit der chirurgischen Gemeinschaftspraxis mit beispielsweise Auto, Bus oder Bahn; lediglich eine Person war mit der Erreichbarkeit überhaupt nicht zufrieden.
- Acht Personen gaben in einer Zusatzfrage an, dass die Parksituation ein Problem darstellt.
- Die telefonische Erreichbarkeit ist für 94% der Befragten völlig zufriedenstellend oder zufriedenstellend; eine befragte Person gab an, unzufrieden zu sein.
- Mit den Sprechstundenzeiten der Praxis waren alle Befragten mindestens eher zufrieden, 48% waren völlig zufrieden.

Abbildung 2: Wartezeit auf einen Termin und Wartezeiten in der Praxis (mit und ohne Terminvereinbarung)



- Während 72% der Befragten, die ein Urteil hierzu abgaben, mit der Wartezeit auf einen Termin völlig zufrieden oder zufrieden waren, sinkt dieser Anteil bei der Wartezeit in der Praxis mit Termin auf 63% und schließlich auf 61% bei denjenigen Befragten, die ohne Termin in die Gemeinschaftspraxis kamen. Die Mehrheit der Patient/innen nimmt geplant Termine wahr.
- Der Anteil der Befragten, die mit den Wartezeiten unzufrieden oder überhaupt nicht zufrieden waren, liegt bei allen drei Fragestellungen zwischen 5% und 6%.
- Als Antwort auf die Schlussfrage gaben 10 Personen an, sich eine kürzere Wartezeit zu wünschen.

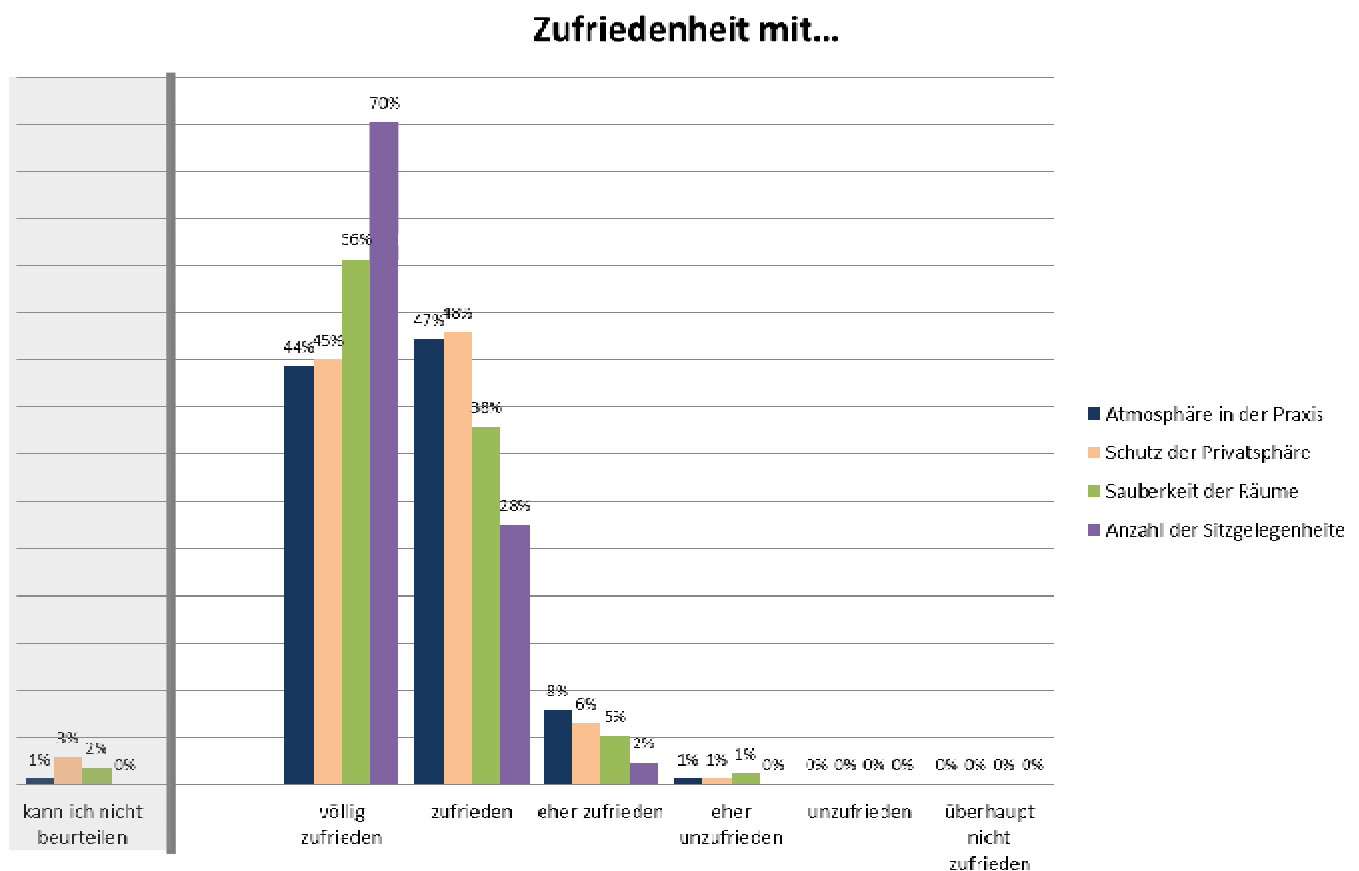
Abbildung 3: Koordination der Behandlungsabläufe und Zusammenarbeit



- 94% der Befragten, welche die Koordination der Behandlungsabläufe beurteilten, waren entweder völlig zufrieden oder zufrieden mit dieser. Einen ähnlich hohen Zufriedenheitswert (95%) erreicht die Zusammenarbeit der chirurgischen Gemeinschaftspraxis Stadtkoppel mit anderen medizinischen Einrichtungen.
- Eine Person merkte in der Abschlussfrage an, dass die Narkosebesprechung vorzugsweise nicht extern erfolgen sollte.

## 2. Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten der Praxis

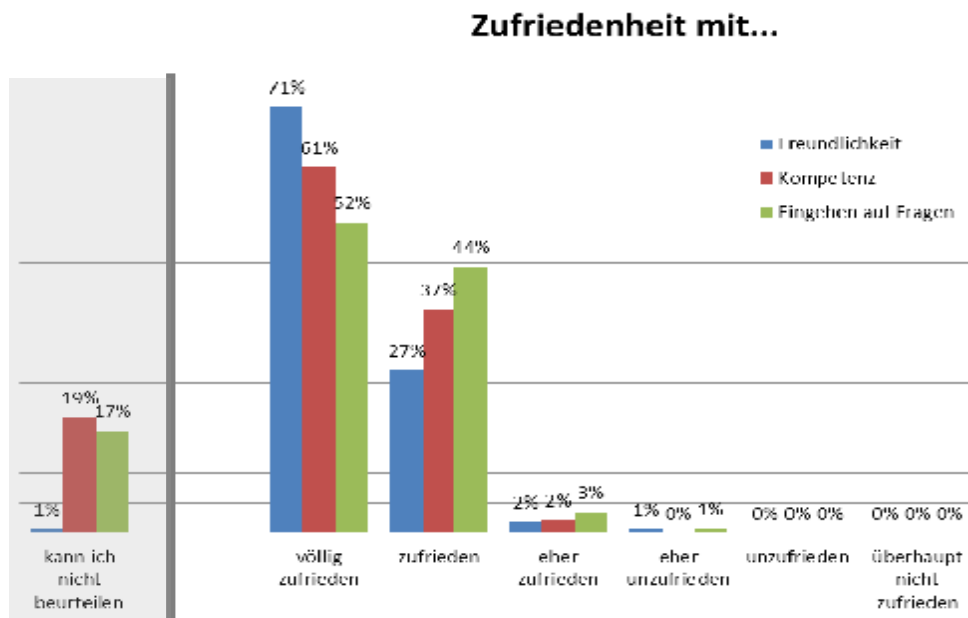
Abbildung 4: Atmosphäre, Schutz der Privatsphäre, Sauberkeit und Sitzgelegenheiten



- Besonders hervorgehoben wurde von denjenigen Befragten, die ein Zufriedenheitsurteil abgaben, die Anzahl der Sitzgelegenheiten im Wartebereich. 98% waren damit entweder völlig zufrieden oder zufrieden.
- Ebenfalls hoch fielen die Vergleichswerte für die Atmosphäre in der Praxis (92%), den Schutz der Privatsphäre (93%) und die Sauberkeit der Räume aus (94%).
- Sechs Personen merkten in der Abschlussfrage an, dass die Stühle bei längerem Sitzen unbequem seien. Auch wurde der Wunsch geäußert, im Wartebereich Getränke (zum Beispiel in Form eines Wasserspenders oder eines Getränkeautomaten) bereitgestellt werden.

### 3. Zufriedenheit mit dem nicht-ärztlichen Personal

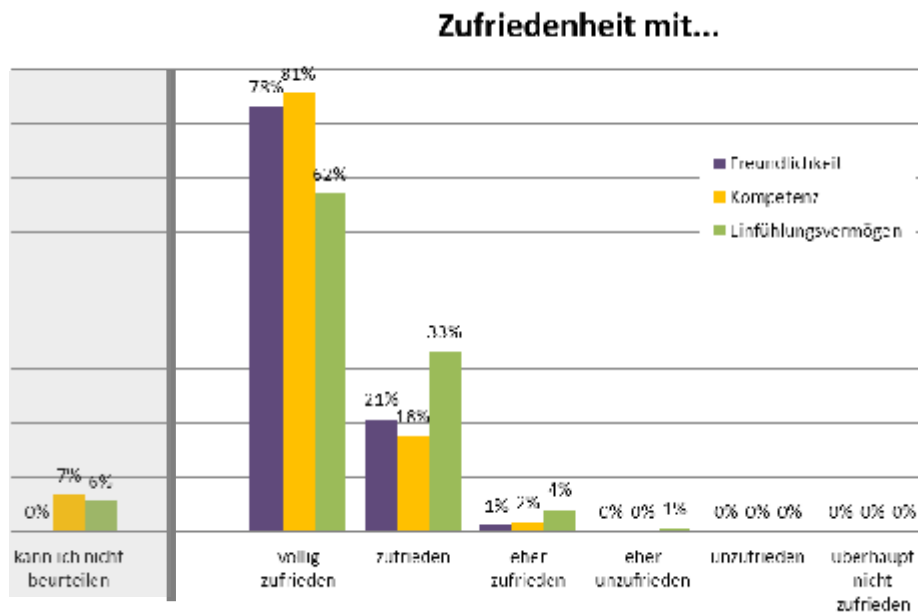
Abbildung 5: Nicht-ärztliches Personal: Freundlichkeit, Kompetenz und Eingehen auf Fragen



- Rund 98% der Befragten, die hierzu ein Urteil abgaben, sind mit der Freundlichkeit und der Kompetenz des nicht-ärztlichen Personals entweder völlig zufrieden oder zufrieden. Insbesondere die Freundlichkeit des nicht-ärztlichen Personals wird hervorgehoben; 71% der Befragten vergeben hier den höchsten Wert „völlig zufrieden“.
- Das Eingehen auf Fragen bewerten 96% der Befragten entweder als zufriedenstellend oder als völlig zufriedenstellend.
- Nur vereinzelt waren Befragte eher unzufrieden mit der Kompetenz und dem Eingehen auf Fragen durch das nicht-ärztliche Personal.

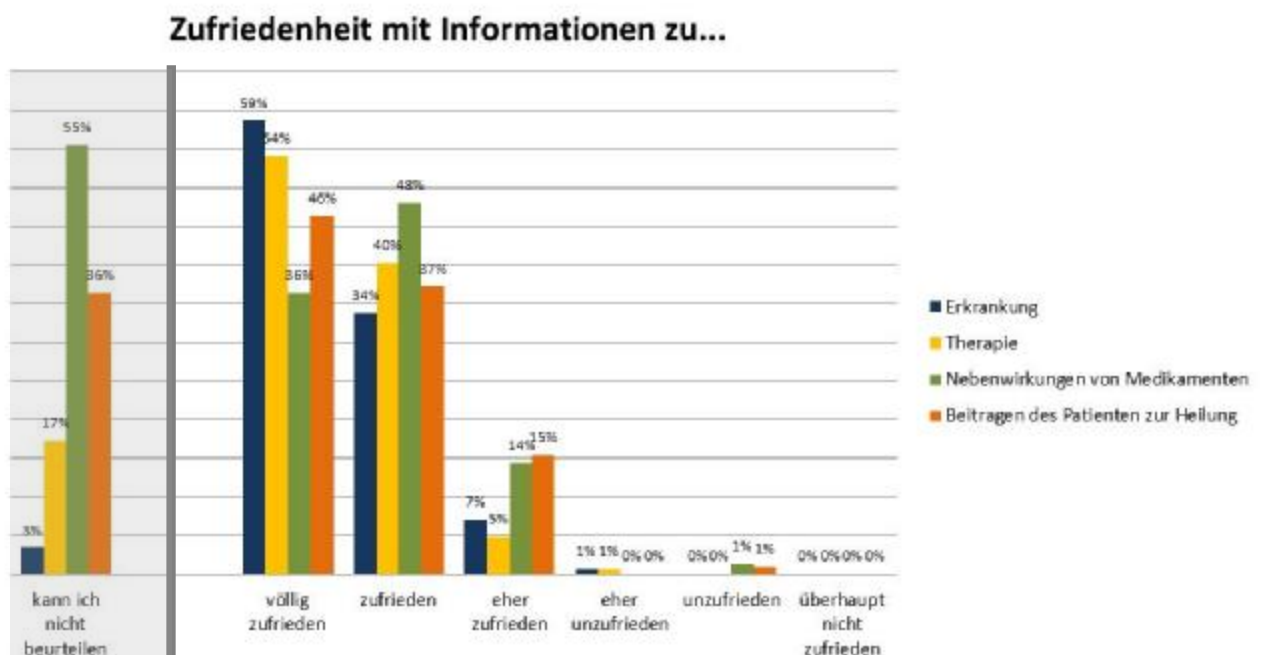
#### 4. Zufriedenheit mit dem Arzt

Abbildung 6: Ärztliches Personal: Freundlichkeit, Kompetenz und Einfühlungsvermögen



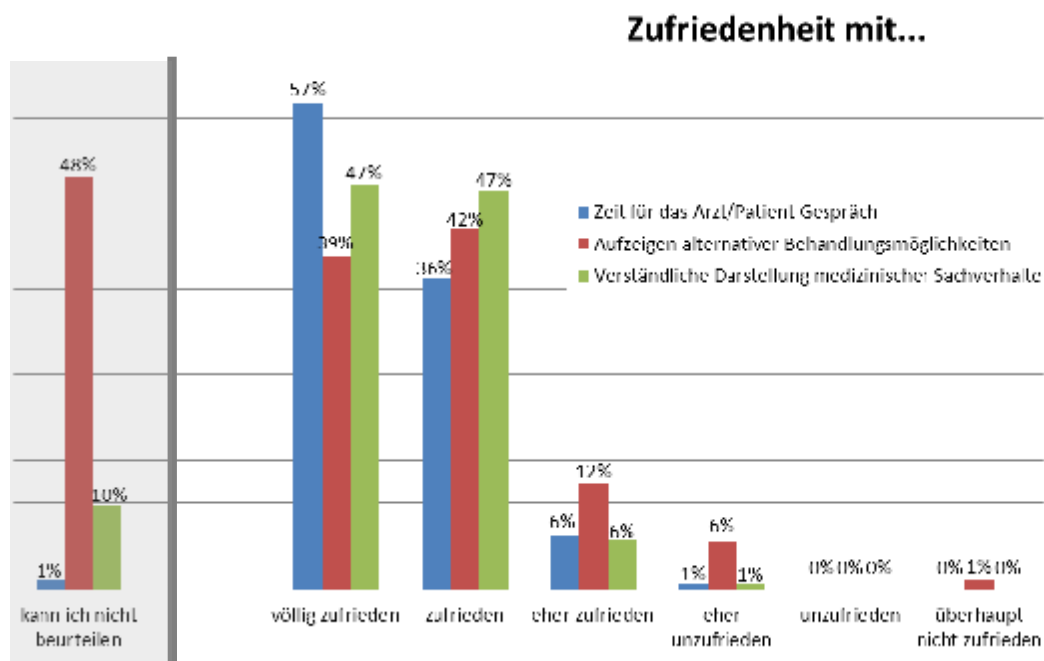
- Die Freundlichkeit des Arztes bedachten 78% und die Kompetenz 81% der Befragten mit der höchsten Wertung „völlig zufrieden“. Nur eine Person gab an, mit dem Einfühlungsvermögen des Arztes eher unzufrieden zu sein.
- Keiner der Befragten war unzufrieden oder überhaupt nicht zufrieden mit einem der abgefragten Persönlichkeitsmerkmale.

Abbildung 7: Ärztliches Personal: Informationen zu Erkrankung und Therapie, Nebenwirkung von Medikamenten und Mithilfe des Patienten bei der Heilung



- 92% der Befragten, die ein Urteil hierzu abgaben, waren völlig zufrieden oder zufrieden mit den Informationen, die der Arzt ihnen über ihre Erkrankung gab. Die vom Arzt gegebenen Informationen zur geplanten Therapie erreichten bei 94% der Befragten diese hohen Zufriedenheitswerte.
- Mit Blick auf die Informationen zu Nebenwirkung von Medikamenten sowie zum eigenen Beitrag, den Patienten zur Heilung beisteuern können, liegt dieser Wert (völlig zufrieden oder zufrieden) bei 84%.
- Vereinzelt waren Befragte mit den Informationen zur Erkrankung und zu der geplanten Therapie eher unzufrieden. Auch war je 1% der Befragten unzufrieden mit den Informationen zu Nebenwirkungen und dem eigenen Beitrag zur Heilung.
- Kein(e) Patient(in) war mit irgendeiner dieser Informationen überhaupt nicht zufrieden.

Abbildung 8: Ärztliches Personal: Verfügbaren Gesprächszeit, Aufzeigen alternativer Behandlungsmethoden und anschauliche Darstellung medizinischer Sachverhalte

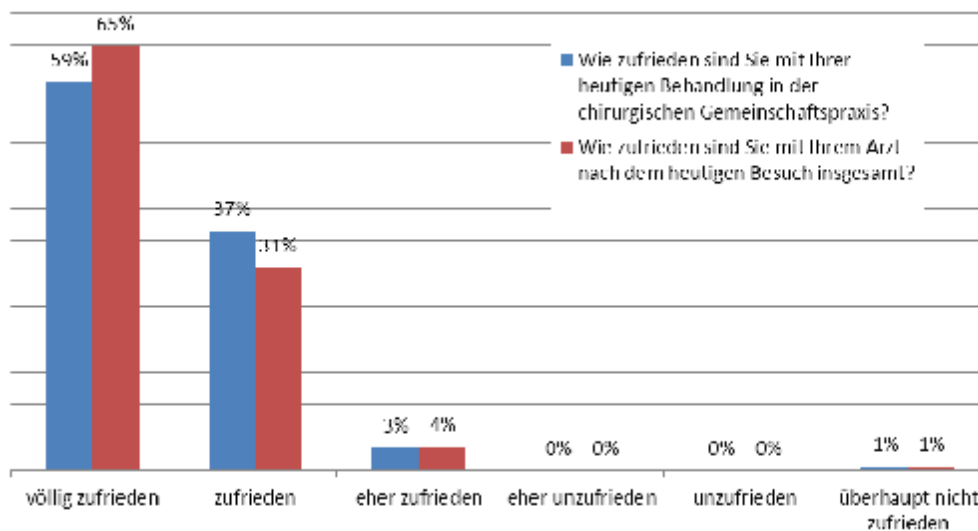


- 57% der Befragten, die ein Urteil abgaben, haben die Zeit, die sich der Arzt für das Arzt/Patient Gespräch nimmt, mit völlig zufriedenstellend bewertet; weitere 36% waren zufrieden. Damit vergaben insgesamt 93% der Befragten die höchsten Bewertungen für ihre Zufriedenheit mit der Gesprächszeit.
- Ähnliche Werte erzielt die Zufriedenheit mit der verständlichen Darstellung der medizinischen Sachverhalte (94%).
- Das Aufzeigen alternativer Behandlungsmöglichkeiten beurteilten 81% als völlig zufriedenstellend oder zufriedenstellend. Eine Person mit diesem Aspekt überhaupt nicht zufrieden.

## 5. Gesamturteil

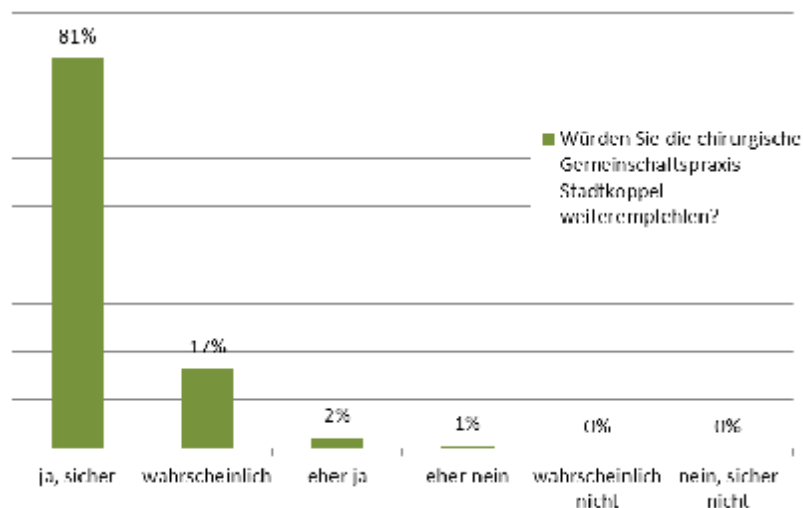
Schließlich erhob die Befragung auch zwei Gesamturteile und zwar zur Zufriedenheit mit der heutigen Behandlung sowie zur Zufriedenheit mit dem behandelnden Arzt. Die Patient/innen wurden auch nach ihrer Bereitschaft gefragt, die Chirurgische Gemeinschaftspraxis Stadtkoppel z.B. bei Freunden und Verwandten weiterzuempfehlen.

Abbildung 9: Gesamtzufriedenheit mit der Behandlung und dem Arzt



- Auch das Gesamturteil der Patienten fiel deutlich positiv aus. Jeweils 96% aller Befragten waren völlig zufrieden oder zufrieden mit der Behandlung in der Chirurgischen Gemeinschaftspraxis Stadtkoppel beziehungsweise mit dem behandelnden Arzt. Nur jeweils eine Person gab das Gesamturteil „überhaupt nicht zufrieden“ ab.

Abbildung 10: Weiterempfehlungsabsicht

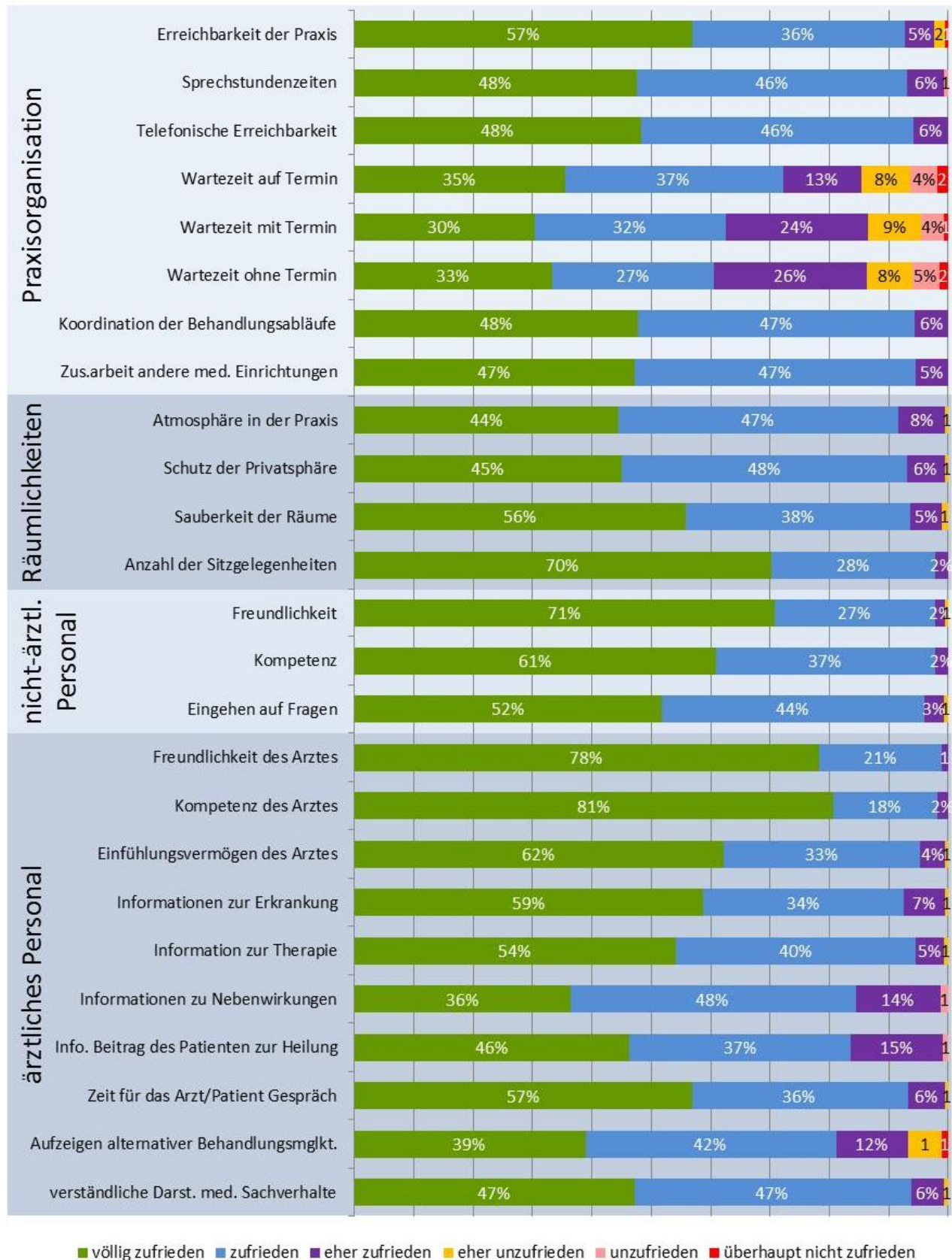


- Die überwältigende Mehrheit aller befragten Patient/innen, und zwar 81%, würde die Chirurgische Gemeinschaftspraxis Stadtkoppel folglich auch in jedem Fall weiterempfehlen, bei weiteren 17% ist eine Weiterempfehlung wahrscheinlich. Nur einer von rund 180 Befragten würde die Praxis eher nicht weiterempfehlen.



## 6. Übersicht

Die folgende Zusammenfassung zeigt die Beurteilung der Zufriedenheit zu den Themenbereichen Praxisorganisation, Räumlichkeiten, nicht-ärztliches Personal und Ärzte in der Übersicht.



Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,

zum Schluss wollen wir uns noch einmal zu Wort melden.

Selbstverständlich haben wir und unser Team uns diese Befragungsergebnisse zu Herzen genommen. Wir haben uns gefreut über die Aspekte, mit denen Sie (sehr) zufrieden sind, und werden uns Gedanken machen über diejenigen Punkte, mit denen Sie unzufrieden waren.

Einige Dinge haben wir bereits verändert, andere sind von uns kaum beeinflussbar, zum Beispiel die unbeliebten langen Wartezeiten. Wartezeiten sind ein Problem in chirurgischen Praxen, da immer wieder akute Notfälle zu behandeln sind. Dennoch werden wir bemüht sein, Ihnen das Warten so angenehm wie möglich zu machen.

Hier einige Sofortmaßnahmen, die wir anlässlich der Studie der Leuphana Universität Lüneburg ergriffen haben:

- F** Maßnahmen zum Einbau eines automatischen Türöffners
- F** Verbesserung der Sichtbarkeit der Sprechzeiten durch entsprechende Beschilderung im Eingangsbereich
- F** Verbesserung der Bequemlichkeit der Sitzgelegenheiten
- F** ....
- F** ....

Im Namen des gesamten Praxisteam's nochmals unseren herzlichen Dank für Ihr Interesse!