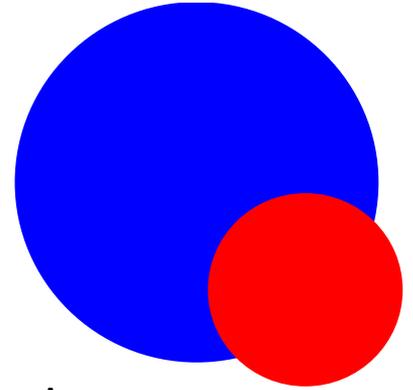


Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis K. Grosstück



Fragestellung:

- Wie schätzen unsere Patienten unsere therapeutische Leistung ein?
- Wie wohl fühlen sich die Patienten in unseren Praxisräumen?
- Wer schickt die Patienten zu uns?
- Wie groß ist unser Einzugsgebiet?
- Was bringt die Werbung in den gelben Seiten?
- Wie gut ist unsere Praxisorganisation?
- Was sollten wir verändern?

Wir wollten es genau wissen und haben unsere Patienten gefragt. Im November 2000 das erste Mal, im April 2003, im Mai 2005 und im Juni 2007 zum vierten Mal.

- Was hat sich verändert?
- Was ist gleich geblieben?

Art der Befragung:

Einen Monat lang wurden alle Patienten/Angehörigen die zurzeit in Behandlung waren, gebeten, anonym im Wartezimmer einen zweiseitigen Fragebogen auszufüllen und in den bereitstehenden Praxisbriefkasten einzuwerfen.

Fragebogen:

1. Wonach haben Sie diese Praxis für sich ausgewählt?
2. Aus welchem Stadtteil kommen Sie?
3. Wie erreichen Sie die Praxis?
4. Wie lange mussten Sie auf einen festen Therapietermin warten?
5. Wie häufig in der Woche erhalten Sie (Ihr Kind) Therapie?
6. Erscheint Ihnen die Therapiefrequenz angemessen?
7. Hat die Beratung und Diagnostik ihren Erwartungen entsprochen?
8. Fühlen Sie sich ausreichend über die Störung und die Therapie informiert?
9. Haben sie Informationsmaterial erhalten und wenn ja wie hilfreich war es?
10. Hat sich das Sprach-, Sprech-, Stimm-, Schluckproblem durch die Behandlung positiv verändert? Nehmen Sie Fortschritte wahr?
11. Was für ein Sprach-, Sprech-, Stimm- oder Schluckproblem haben Sie(Ihr Kind)?
12. Wie lange sind Sie(Ihr Kind) schon bei uns in Behandlung?
13. Fühlen Sie sich von der behandelnden Logopädin gut betreut?
14. Halten Sie Ihre behandelnde Logopädin für fachlich kompetent?
15. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis?
16. Wie zufrieden sind Sie mit der Praxisorganisation (Terminvergabe, Absprachen)?
17. Wie zufrieden sind Sie mit der räumlichen Ausstattung der Praxis (Schulnoten)?
18. Haben Sie Probleme in dieser Praxis festgestellt, die Sie uns mitteilen möchten?
19. Was hat Ihnen gut gefallen?
20. Werden Sie die Praxis weiterempfehlen?

Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis K. Grosstück

Ausgewählte Ergebnisse 2007

Teilnehmer der Umfrage 2007

Teilnehmer Befragung



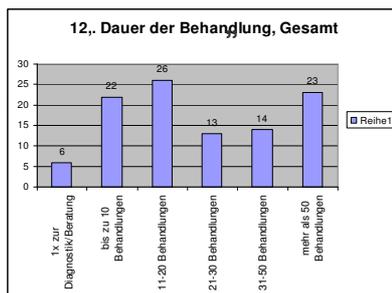
- 114 Patienten bzw. Mütter von Patienten die innerhalb des Monats Juni in der Praxis in Behandlung waren.
- 70 Kinder in Einzelbehandlung
- 19 Kinder in Gruppenbehandlung
- 22 Erwachsene
- 2 unvollständige Fragebögen

Veränderungsvorschläge oder Dinge die nicht gefallen/ bzw. ärgerlich waren

Begründungen	Gesamt	Kinder Einzel	Kinder Gruppe	Erwach
Nichts stört, es soll alles so bleiben	15	6	4	5
Absagepflicht von 24 Std.	5	5		
Zuviel Anrufbeantworter	2	2		
Ein Kaffeeautomat fehlt	3	1	2	
Mehr Spielzeug für wartende Geschwisterkinder wäre schön	3	3		
Das Wartezimmer ist zu dunkel/zu unruhig	2		1	1
Es gibt zu wenig Zeitschriften f. Kinder/zu wenig aktuelle Zeitschriften	2		1	1
Privatgebühren sind zu hoch	2	2		

Dauer der Behandlung

- 1x zur Diagnostik (6) 6%
- Bis zu 10 Behandlungen (22) 21%
- 11-20 Behandlungen (26) 25%
- 21-30 Behandlungen (13) 13%
- 31-50 Behandlungen (14) 13%
- Über 50 Behandlungen (23) 22%



Ausgewählte Bemerkungen zu „Persönliche Betreuung“

- Die Logopädin geht sehr auf die Kinder ein, hat eine sehr ruhige Sprachlage und mein Sohn fühlt sich bei ihr wohl.
- Sie geht sehr auf das Problem ein, hat immer Zeit Fragen zu beantworten und gibt prima Tipps wie es privat gehandelt werden kann.
- Ich bin sehr zufrieden, ich wurde ernst genommen!

Veränderungen durch die Therapie

- Ja es ist viel besser (35) 33%
- Ja es ist besser (45) 43%
- Ja es ist ein wenig besser (15) 14%
- Nein, es ist unverändert (10) 10%
- Nein, es hat sich verschlechtert (0) 0%

Dinge die den Patienten gut gefallen haben

Begründungen	Gesamt	Kinder Einzel	Kinder Gruppe	Erwach
Freundliche Atmosphäre	26	16	5	5
Abwechslungsreiche Therapie/therapeutische Kompetenz	10	7	2	1
Gespräche/Beratung	7	4	1	2
Alles/ Vieles/ insgesamt zufrieden	6	4		2
Keine Wartezeit vor der Therapiestunde	3	1		2
Kind geht gerne hin	3	3		
Aufmerksamkeit dem Kind/meiner Person gegenüber	3	2		1
Service (Wasser, Essen, Zeitschriften, Sonderwünsche)	4	3	1	
Gruppentherapie	1	1		

Fragen mit Schulnotenbewertung

Bewertung in Schulnoten (1-5)	Gesamt	Kinder Einzel	Kinder Gruppe	Erwachsene
7. Beratung +Diagnostik	1,5	1,5	1,6	1,4
8. Information über Störung +Therapie	1,6	1,5	1,8	1,5
9. Hilfwert des Infomaterials	1,8	2,0	1,9	1,4
13. Persönliche Betreuung d. Logopädin	1,4	1,4	1,6	1,3
14. Fachkompetenz der Logopädin	1,3	1,5	1,3	1,2
15. Telefonische Erreichbarkeit	2,0	2,1	2,1	1,8
16. Praxisorganisation	1,7	1,8	1,7	1,6
17. Räumlich Ausstattung der Praxis				
Therapieurne	1,6	1,6	1,5	1,7
Wartezimmer	1,8	1,8	1,7	2,2
WC-Bereich	1,7	1,7	1,5	1,8
Materialausstattung	1,6	1,6	1,7	1,7
Gesamtnote	1,6	1,7	1,7	1,6

Ausgewählte Bemerkungen zu „Fachkompetenz“

- Breit gefächerte Therapie, dabei sehr gezielt Probleme abarbeitend.
- Guter Blick für die Gesamtheit der Dinge und die individuelle Entwicklung des Kindes, sehr aufmerksam. Hat Erfolg mit der Behandlung.
- Die Therapiemethoden sind wirklich sinnvoll.

Ergebnisse

Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis K. Grosstück

Umfrageergebnisse 2000–2007 im Vergleich

	2000		2003		2005		2007	
Anzahl der Fragebögen:	78	100%	98	100%	93	100%	114	100%
ausgewählte Ergebnisse:								
1. Wahl der Praxis nach								
Telefonbuch	8	10%	10	10%	5	5%	20	17%
Ärztlicher Empfehlung	46	59%	50	51%	55	59%	68	59%
Empfehlung ehem. Patienten	18	18%	22	22%	28	30%	21	18%
andere Gründe/ Empfehlungen	13	13%	24	24%	13	14%	18	11%
internet							2	2%
2. Einzugsgebiet/Stadtteile	14		21		18		16	
3. Wartezeit auf Therapie (Monate)	Ø 3,0		Ø 5,1		Ø 3,2		Ø 3,1	
7. Häufigkeit der Therapie								
1x pro Woche	60	77%	65	66%	47	51%	50	46%
2x pro Woche	11	14%	31	32%	37	40%	56	52%
3 oder 4x pro Woche							2	2%
9. Veränderungen durch Therapie								
positive Veränderungen	74	95%	86	88%	39	42%	95	90%
keine Veränderungen	4	5%	12	12%	6	6%	10	10%
13. Gute Betreuung durch die Logopädin								
ja, weil...	78	100%	81	82%	77	83%	Schulnote	1,4
nur zum Teil, weil...	0	0%	3	3%	4	4%		
nein, weil...	0	0%	0	0%	0	0%		
14. Fachliche Kompetenz der Logopädin								
ja, weil...	72	94%	88	90%	64	69%	Schulnote	1,3
nur zum Teil, weil...	0	0%	1	1%	1	1%		
nein, weil...	0	0%	0	0%	0	0%		
15. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis								
sehr zufrieden	27	35%	32	33%	35	38%	Schulnote	2
meistens zufrieden	35	45%	46	47%	36	39%		
nicht zufrieden	5	6%	10	10%	12	13%		
Telefonsprechzeit der Praxis:	3Std /Woche		5 Std /Woche		10 Std /Woche		20 Std /Woche	
16. Praxisorganisation								
sehr zufrieden	55	70%	61	62%	56	60%	Schulnote	1,7
meistens zufrieden	14	18%	29	30%	29	31%		
nicht zufrieden	0	0%	1	1%	2	2%		