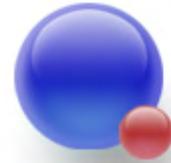


Patientenumfrage Praxisqualität



Logopädische Praxis
Zentrum für innovative Logopädie
Karen 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?
- Wie gut ist unsere Praxisorganisation?
- Was sollten wir verändern?
- Wie werden die Veränderungen der Praxis im letzten halben Jahr wahrgenommen?

Wir wollten es genau wissen und haben unsere Patienten gefragt.

Im November 2000 das erste Mal, im April 2003, im Mai 2005, im Juni 2007 und im April 2009 zum fünften Mal.

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

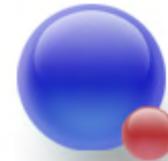
Art der Befragung:

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. Wie haben Sie die Praxis 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 sind sie versichert.
6. Wie häufig haben Sie/ihr Kind Therapie?
7. Ist die Häufigkeit angemessen?
8. Hat die Beratung und Diagnostik ihren Erwartungen entsprochen?
9. Fühlen Sie sich ausreichend über die Störung und die Therapie informiert?
10. Haben sie Informationsmaterial erhalten und wenn ja wie hilfreich war es?
11. Kennen sie unsere homepage, und für wie informativ halten sie sie?
12. Hat sich das Sprach-, Sprech- Stimm-, Schluckproblem durch die Behandlung positiv verändert? Nehmen Sie Fortschritte war?
13. Was für ein Sprach-, Sprech-, Stimm- oder Schluckproblem haben Sie(Ihr Kind)?
14. Wie lange sind Sie(Ihr Kind) schon bei uns in Behandlung?
15. Fühlen Sie sich von der behandelnden Logopädin gut betreut?
16. Halten Sie Ihre behandelnde Logopädin für fachlich kompetent?
17. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis?
18. Wie zufrieden sind Sie mit der Praxisorganisation (Terminvergabe, Absprachen)?
19. Wie zufrieden sind Sie mit der räumlichen Ausstattung der Praxis (Schulnoten)?
20. Haben Sie Probleme in dieser Praxis festgestellt, die Sie uns mitteilen möchten?
21. Was hat Ihnen gut gefallen?
22. Werden Sie die Praxis weiterempfehlen?

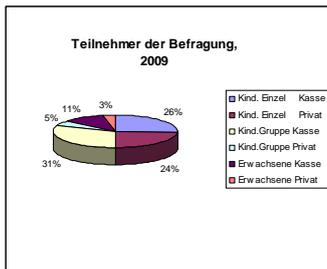
Patientenumfrage Praxisqualität



Logopädische Praxis
Zentrum für innovative Logopädie
Karen Grosstück

Ausgewählte Ergebnisse 2009

Teilnehmer der Umfrage 2009



- 92 Patienten bzw. Mütter von Patienten die innerhalb des Monats April in der Praxis in Behandlung waren.
- 46 Kinder in Einzelbehandlung
- 33 Kinder in Gruppenbehandlung
- 13 Erwachsene

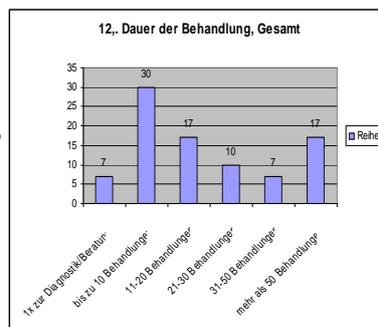
20. Veränderungsvorschläge oder Dinge die nicht gefallen/ bzw. ärgerlich waren

Begründungen	Gesamt	Kinder Einzel	Kinder Gruppe	Erwach
Absagepflicht von 24 Std./ Wochenende	6	4	2	
Praxisverkleinerung /Ausschluss von Kassenpatienten	5	2	3	
Das Wartezimmer (zu klein, Luft schlecht, fehlende Kindermöbel)	4	4		
Behandlungszimmer zu klein	2	1		1
Terminvergabe/mehr Einzeltermine/Wartzeit verkürzen	4	2	2	
Wartende regelm. über Stand auf der Warteliste informieren (alle 2 Monate)	1	1		
Es gibt zu wenig aktuelle Zeitschriften	1	1		
Privatgebühren sind zu hoch (Beihilfe)	1	1		

32

Dauer der Behandlung

- 1x zur Diagnostik (7) 8%
- Bis zu 10 Behandlungen (30) 35%
- 11-20 Behandlungen (17) 14%
- 21-30 Behandlungen (10) 11%
- 31-50 Behandlungen (7) 8%
- Über 50 Behandlungen (17) 19%



Ausgewählte Bemerkungen zu "Persönliche Betreuung"

- Mir wird die Therapie und Diagnostik sehr gut und verständlich erklärt, wir werden immer mit einem Lächeln empfangen.
- Super motivierend, stets freundlich, prima im Umgang mit dem Kind und uns Eltern.
- Sie erklärt genau den Ablauf der Therapiestunden und nimmt sich Zeit bei evt. bestehenden Problemen.

Veränderungen durch die Therapie

- Ja es ist viel besser (23) 28%
- Ja es ist besser (29) 37%
- Ja es ist ein wenig besser (19) 23%
- Nein, es ist unverändert (10) 12%
- Nein, es hat sich verschlechtert (0) 0%

19. Dinge die den Patienten gut gefallen haben

Begründungen	Gesamt	Kinder Einzel	Kinder Gruppe	Erwach
Freundliche Atmosphäre im Team	13	9	2	2
Professionalität, Fachkompetenz, Verlässlichkeit	7	2	5	
Gespräche/Beratung/Infoabend-Eltern	2	1		
Alles(alles nett, bunt, Kindgerecht)	4	2	2	
Räumlichkeit (ansprechen, Strukturiert)	5	1	3	
Therapie (Arbeitsmaterial, Konzepte, Training)	3		2	1
Therapeuten Persönlichkeit	5	2	2	1

33

Vergleich Schulnotenbewertung 2007-2009

Bewertung in Schulnoten (1-5)	2007	2009
7. Beratung + Diagnostik	1,5	1,4
8. Information über Störung + Therapie	1,6	1,7
9. Hilfwert des Infomaterials	1,8	1,9
13. Persönliche Betreuung d. Logopädin	1,4	1,6
14. Fachkompetenz der Logopädin	1,3	1,4
15. Telefonische Erreichbarkeit	2,0	2,6
16. Praxisorganisation	1,7	1,9
17. Räumlich Ausstattung der Praxis		
Therapieräume	1,6	1,6
Wartezimmer	1,8	1,8
WC-Bereich	1,7	1,7
Materialausstattung	1,6	1,7
Gesamtnote	1,6	1,8

Karen Grosstück,
April 2009, Patientenumfrage

27

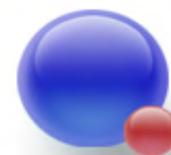
Ausgewählte Bemerkungen zu "Fachkompetenz"

- Der Elternabend in der Gruppe war super strukturiert, vorbereitet und durchgeführt.
- Die Logopädin fördert und fordert mein Kind.
- Es hat sich viel verbessert.
- Es ist alles gut verständlich für mich als Laien.

Weiterempfehlung:

92,5% aller Patienten empfehlen die Praxis weiter.

Ergebnisse Patientenumfrage Praxisqualität



Logopädische Praxis
Zentrum für innovative Logopädie
Karen Grosstück

Vergleich

	2000		2003		2005		2007		2009	
Anzahl der Fragebögen:	78	100%	98	100%	93	100%	114	100%	92	100%
ausgewählte Ergebnisse:										
1. Wahl der Praxis nach										
Telefonbuch	8	10%	10	10%	5	5%	20	17%	6	7%
Ärztlicher Empfehlung	46	59%	50	51%	55	59%	68	59%	51	55%
Empfehlung ehem. Patienten	18	18%	22	22%	28	30%	21	18%	19	21%
andere Gründe/ Empfehlungen internet	13	13%	24	24%	13	14%	18	11%	23	25%
							2	2%	3	3%
2. Einzugsgebiet/Stadtteile	14 Stadtteile		21 Stadtteile		18 Stadtteile		16 Stadtteile		16 Stadtteile	
3. Wartezeit auf Therapie	Ø 3,0 Monate		Ø 5,1 Monate		Ø 3,2 Monate		Ø 3,1 Monate		Ø 2,6 Monate	
7. Häufigkeit der Therapie										
1x pro Woche	60	77%	65	66%	47	51%	50	46%	57	63%
2x pro Woche	11	14%	31	32%	37	40%	56	52%	31	34%
3 oder 4x pro Woche							2	2%	2	2%
9. Veränderungen durch Therapie										
positive Veränderungen	74	95%	86	88%	39	42%	95	90%	71	88%
keine Veränderungen	4	5%	12	12%	6	6%	10	10%	10	12%
13. Gute Betreuung durch die Logopädin										
ja, weil...	78	100%	81	82%	77	83%	Schul-	1,4	Schul-	1,6
nur zum Teil, weil...	0	0%	3	3%	4	4%	note		note	
nein, weil...	0	0%	0	0%	0	0%				
14. Fachliche Kompetenz der Logopädin										
ja, weil...	72	94%	88	90%	64	69%	Schul-	1,3	Schul-	1,4
nur zum Teil, weil...	0	0%	1	1%	1	1%	note		note	
nein, weil...	0	0%	0	0%	0	0%				
15. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis										
sehr zufrieden	27	35%	32	33%	35	38%	Schul-	2	Schul-	2,6
meistens zufrieden	35	45%	46	47%	36	39%	note		note	
nicht zufrieden	5	6%	10	10%	12	13%				
Telefonsprechzeit der Praxis:	3Std /Woche		5 Std /Woche		10 Std /Woche		20 Std /Woche		20 Std /Woche	
16. Praxisorganisation										
sehr zufrieden	55	70%	61	62%	56	60%	Schul-	1,7	Schul-	1,9
meistens zufrieden	14	18%	29	30%	29	31%	note		note	
nicht zufrieden	0	0%	1	1%	2	2%				