

# Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis K. Grosstück



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, im April 2009 und im Mai 2011 zum sechsten 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 Wartzimmer 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. Wussten sie schon...?
23. Werden Sie die Praxis weiterempfehlen?
24. Wer war ihre behandelnde Logopädin?

# Patientenumfrage Praxisqualität

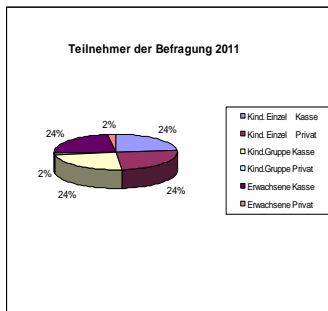
Logopädische Praxis  
K. Grosstück

Ausgewählte Ergebnisse 2011



Logopädische Praxis  
Zentrum für innovative Logopädie  
Karen Grosstück

## Teilnehmer der Umfrage 2011



- 94 Patienten bzw. Mütter von Patienten die innerhalb des Monats April in der Praxis in Behandlung waren.
- 43 Kinder in Einzelbehandlung
- 23 Kinder in Gruppenbehandlung
- 23 Erwachsene

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

Begründungen	Gesamt
<b>Nichts ändern, es ist gut wie es ist/ alles super</b>	<b>6</b>
Erreichbarkeit der Praxis/zu kurze Sprechzeiten/Absagen f. Montag	4
Kaffee für wartenden Mütter wäre gut	2
Wartezeit für ges. Versicherte ist länger als für Privat Patienten	1
Übungen für zuhause sollten schriftlich erläutert mitgegeben werden	1
mehr Spiele für ältere Kinder	1
Neues Spielzeug / Matschen f. Wartezimmer	1
Zu viele Übungszettel (Gruppe) - sollte man komprimieren, inhaltlich nicht kurzen	1
Trotz Gruppe sollte Zwischenstand vom Fachmann gegeben werden, wieweit das Schluckverhalten beim Kind verändert ist	1
Parkplatz am Mittwoch während der Marktzeit	1
Hochziehhilfe in der Toilette	1

Karen Grosstück,  
Mai 2011, Patientenumfrage

36

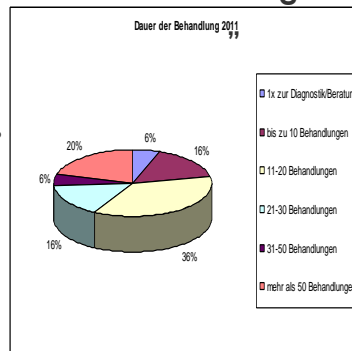
## Ausgewählte Bemerkungen zu

### Persönliche Betreuung

- Frau B. erklärt ganz genau was ich wissen muss, um meinem Kind zu helfen.
- Frau G. ist immer erreichbar und hat ein offenes Ohr für alle Probleme.
- Mein Mann fühlt sich gut betreut, aufgehoben und „verstanden“.
- Ich werde auf dem Laufenden gehalten bei der Entwicklung meines Kindes.

## Dauer der Behandlung

- 1x zur Diagnostik (5) 6%
- Bis zu 10 Behandlungen (14) 16%
- 11-20 Behandlungen (32) 36%
- 21-30 Behandlungen (14) 16%
- 31-50 Behandlungen (5) 6%
- Über 50 Behandlungen (18) 20%



## Veränderungen durch die Therapie

- Ja es ist viel besser (34) 41%
- Ja es ist besser (36) 43%
- Ja es ist ein wenig besser (11) 13%
- Nein, es ist unverändert (2) 2%
- Nein, es hat sich verschlechtert (0) 0%

## 19. Dinge die den Patienten gut gefallen haben

Begründungen	Gesamt	Begründungen	Gesamt
<b>Freundliche Atmosphäre im Team</b>	<b>17</b>	Mein Kind /ich fühle mich wohl/gut aufgehoben	2
Die Fähigkeiten/Kompetenz der Logopädin	7	Pünktlichkeit	2
Eingehen auf die Patienten/die Kinder, persönliche Betreuung	6	Ablauf der Therapie	2
Alles	5	Kein wechselnde Logopädin	1
Aufklärung, Information	5	Materialausstattung	1
Praxisausstattung gemütlich	3	Netter Empfang	1
Flexible Terminvergabe/super Zeitmanagement	3	Heißer Tee im Winter	1
		Wasser und Gläser	1
		Frische Blumen	1
		Pünktlichkeit	1

Karen Grosstück,  
Mai 2011, Patientenumfrage

37

## Vergleich Schulnotenbewertung 2007-2011

Bewertung in Schulnoten (1-5)	2007	2009	2011
7. Beratung + Diagnostik	1,5	1,4	1,46
8. Information über Störung + Therapie	1,6	1,7	1,46
9. Hilfwert des Infomaterials	1,8	1,9	1,89
13. Persönliche Betreuung d. Logopädin	1,4	1,6	1,27
14. Fachkompetenz der Logopädin	1,3	1,4	1,24
15. Telefonische Erreichbarkeit	2,0	2,6	2,07
16. Praxisorganisation	1,7	1,9	1,65
17. Räumlich Ausstattung der Praxis			
Therapieräume	1,6	1,6	1,53
Wartezimmer	1,8	1,8	1,66
WC-Bereich	1,7	1,7	1,53
Materialausstattung	1,6	1,7	1,49
<b>Gesamtnote</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>

Karen Grosstück,  
Mai 2011, Patientenumfrage

31

## Ausgewählte Bemerkungen zu „Fachkompetenz“

- Erfolgserebnisse nach fast jeder Behandlung.
- Meine Logopädin weiß wovon sie spricht.
- Umfangreiche Anregungen und qualifizierte Informationen
- Stetig fortgebildet.

**Weiterempfehlung: 98%** der Patienten empfehlen die Praxis weiter.

# Ergebnisse Patientenumfrage Praxisqualität



Logopädische Praxis  
Zentrum für innovative Logopädie  
Karen Grosstück

Umfrageergebnisse 2000–2011 im Vergleich

	2000	2003	2005	2007	2009	2011
Anzahl der Fragebögen:	78 100%	98 100%	93 100%	114 100%	92 100%	94 100%
ausgewählte Ergebnisse:						
<b>1. Wahl der Praxis nach</b>						
Telefonbuch	8 10%	10 10%	5 5%	20 17%	6 7%	5 5%
Ärztlicher Empfehlung	46 <b>59%</b>	50 <b>51%</b>	55 <b>59%</b>	68 <b>59%</b>	51 <b>55%</b>	42 <b>43%</b>
Empfehlung ehem. Patienten	18 18%	22 22%	28 30%	21 18%	19 21%	27 27%
andere Gründe/ Empfehlungen	13 13%	24 24%	13 14%	18 11%	23 25%	9 9%
internet				2 2%	3 3%	9 9%
<b>2. Einzugsgebiet/Stadtteile</b>	14 Stadtteile	21 Stadtteile	18 Stadtteile	16 Stadtteile	16 Stadtteile	20 Stadtteile
<b>3. Wartezeit auf Therapie</b>	Ø 3,0 Monate	Ø 5,1 Monate	Ø 3,2 Monate	Ø 3,1 Monate	Ø 2,6 Monate	Ø 2,3 Monate
<b>7. Häufigkeit der Therapie</b>						
1x pro Woche	60 <b>77%</b>	65 <b>66%</b>	47 <b>51%</b>	50 46%	57 <b>63%</b>	53 <b>59%</b>
2x pro Woche	11 14%	31 32%	37 40%	56 <b>52%</b>	31 34%	29 32%
3 oder 4x pro Woche				2 2%	2 2%	1 1%
<b>9. Veränderungen durch Therapie</b>						
positive Veränderungen	74 <b>95%</b>	86 <b>88%</b>	39 <b>42%</b>	95 <b>90%</b>	71 <b>88%</b>	81 <b>98%</b>
keine Veränderungen	4 5%	12 12%	6 6%	10 10%	10 <b>12%</b>	2 2%
<b>13. Gute Betreuung durch die Logopädin</b>						
ja, weil...	78 <b>100%</b>	81 <b>82%</b>	77 <b>83%</b>	Schul- 1,4	Schul- 1,6	Schul- 1,3
nur zum Teil, weil...	0 0%	3 3%	4 4%	note	note	note
nein, weil...	0 0%	0 0%	0 0%			
<b>14. Fachliche Kompetenz der Logopädin</b>						
ja, weil...	72 <b>94%</b>	88 <b>90%</b>	64 <b>69%</b>	Schul- 1,3	Schul- 1,4	Schul- 1,2
nur zum Teil, weil...	0 0%	1 1%	1 1%	note	note	note
nein, weil...	0 0%	0 0%	0 0%			
<b>15. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis</b>						
sehr zufrieden	27 35%	32 33%	35 <b>38%</b>	Schul- 2	Schul- 2,6	Schul- 2
meistens zufrieden	35 <b>45%</b>	46 <b>47%</b>	36 <b>39%</b>	note	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	20 Std /Woche
<b>16. Praxisorganisation</b>						
sehr zufrieden	55 <b>70%</b>	61 <b>62%</b>	56 <b>60%</b>	Schul- 1,7	Schul- 1,9	Schul- 1,7
meistens zufrieden	14 18%	29 30%	29 31%	note	note	note
nicht zufrieden	0 0%	1 1%	2 2%			