

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?

Wir wollten es genau wissen und haben unsere Patienten gefragt.

Im November 2000 das erste Mal, dann April 2003, Mai 2005, Juni 2007, April 2009, Mai 2011 und nun April/Mai 2013 zum siebten 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:

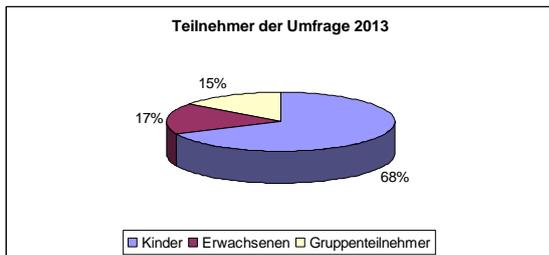
1. Wie haben Sie die Praxis ausgewählt?
2. Aus welchem Stadtteil kommen Sie?
3. Wie erreichen Sie die Praxis?
4. Wie lange mussten Sie auf einen festen Therapietermin warten?
5. Wie sind Sie versichert?
6. Wie häufig haben Sie/Ihr Kind Therapie?
7. Ist die Häufigkeit angemessen?
8. Hat die Beratung und 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 2013

Teilnehmer der Umfrage 2013



115 Patienten bzw. Mütter von Patienten die innerhalb des Monats April/Mai in der Praxis in Behandlung waren.

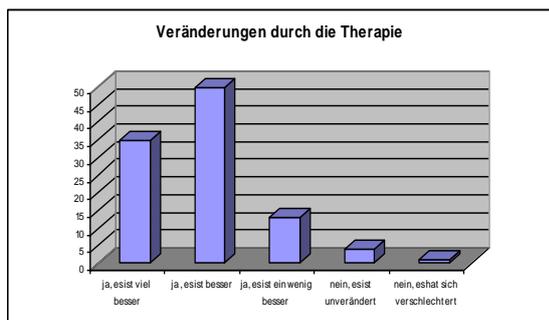
- 89 Kinder in Einzelbehandlung
- 22 Erwachsene
- 19 Gruppenteilnehmer

Dauer der Behandlung

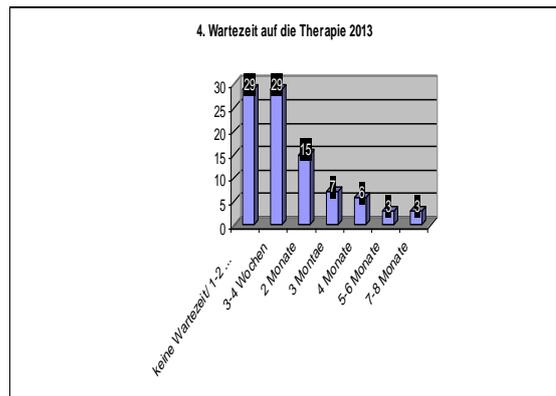
- 1x zur Diagnostik (11) 10%
- Bis zu 10 Behandlungen (24) 22%
- 11-20 Behandlungen (31) 30%
- 21-30 Behandlungen (12) 11%
- 31-50 Behandlungen (14) 13%
- Über 50 Behandlungen (15) 14%

Veränderungen durch die Therapie

- Ja es ist viel besser (35) 34%
- Ja es ist besser (50) 48%
- Ja es ist ein wenig besser (13) 13%
- Nein, es ist unverändert (4) 4%
- Nein, es hat sich verschlechtert (1) 1%



Wartezeit auf die Therapie:



Vergleich Schulnotenbewertung 2007-2013

	2007	2009	2011	2013
7. Beratung + Diagnostik	1,5	1,4	1,46	1,29
8. Information über Störung + Therapie	1,6	1,7	1,46	1,35
9. Hilfswert des Infomaterials	1,8	1,9	1,89	1,86
13. Persönliche Betreuung d. Logopädin	1,4	1,6	1,27	1,17
14. Fachkompetenz der Logopädin	1,3	1,4	1,24	1,24
15. Telefonische Erreichbarkeit	2,0	2,6	2,07	2,12
16. Praxisorganisation	1,7	1,9	1,65	1,55
17. Räumlich Ausstattung der Praxis				
Therapieräume	1,6	1,6	1,53	1,42
Wartezimmer	1,8	1,8	1,66	2,53
WC-Bereich	1,7	1,7	1,53	1,52
Materialausstattung	1,6	1,7	1,49	1,38
Gesamtnote	1,6	1,8	1,6	1,6

Karen Grosstück,
April/Mai 2013, Patientenumfrage

28

Ausgewählte Bemerkungen zur „Fachkompetenz“

- Fragen werden immer gut beantwortet, Inhalte erklärt.
- Das Lernmaterial ist perfekt aufbereitet.
- Die Behandlungserfolge sprechen für sich.
- Transparenter Unterricht.

19. Dinge, die den Patienten gut gefallen haben

Begründungen	Gesamt	Begründungen	Gesamt
Freundliche Atmosphäre im Team, die Stimmung in der Praxis	20	Fachkompetenz der Th.	3
Meine Therapeutin	9	Information für die Eltern	3
Freundliche, kompetente u. persönliche Betreuung	8	Der Empfang (Fr. Kitzling)	3
Das Team	7	Persönliche Betreuung	2
Der Tee im Winter	6	Erfolg	2
Alles	4	Abwechslungsreiche Therapie	2
Der Umgang mit den Kindern	3	Nette Gespräche	2
Flexibilität bei den Terminen	3	Hygiene	1
Die Räumlichkeiten (ansprechend)	3	Die Blumen	1
		Engagement	1
		Zeitschriftenauswahl	1

Karen Grosstück,
April/Mai 2013, Patientenumfrage

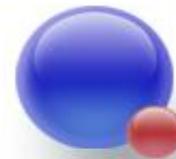
34

Weiterempfehlung: 99% der Patienten empfehlen die Praxis weiter.

Ergebnisse Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis K. Grosstück

Umfrageergebnisse 2007–2013 im Vergleich



Logopädische Praxis
Zentrum für innovative Logopädie
Karen Grosstück

	2007		2009		2011		2013	
Anzahl der Fragebögen: ausgewählte Ergebnisse:	114	100%	92	100%	94	100%	115	100%
1. Wahl der Praxis nach								
Telefonbuch	20	17%	6	7%	5	5%	3	2%
Ärztlicher Empfehlung	68	59%	51	55%	42	43%	50	42%
Empfehlung ehem. Patienten	21	18%	19	21%	27	27%	32	26%
andere Gründe/ Empfehlungen	18	11%	23	25%	9	9%	20	17%
internet	2	2%	3	3%	9	9%	16	13%
2. Einzugsgebiet/Stadtteile	16 Stadtteile		16 Stadtteile		20 Stadtteile		17 Stadtteile	
3. Wartezeit auf Therapie	ø3,1 Monate		ø2,6 Monate		ø2,3 Monate		ø1,5 Monate	
7. Häufigkeit der Therapie								
1 x pro Woche	50	46%	57	63%	53	59%	78	71%
2 x pro Woche	56	52%	31	34%	29	32%	27	25%
3 oder 4 x pro Woche	2	2%	2	2%	1	1%	4	4%
9. Veränderungen durch Therapie								
positive Veränderungen	95	90%	71	88%	81	98%	98	95%
keine Veränderungen	10	10%	10	12%	2	2%	5	5%
13. Gute Betreuung durch die Logopädin	Schul- note	1,4	Schul- note	1,6	Schul- note	1,3	Schul- note	1,2
14. Fachliche Kompetenz der Logopädin	Schul- note	1,3	Schul- note	1,4	Schul- note	1,2	Schul- note	1,2
15. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	Schul- note	2	Schul- note	2,6	Schul- note	2	Schul- note	2,1
16. Praxisorganisation	Schul- note	1,7	Schul- note	1,9	Schul- note	1,7	Schul- note	1,5