

Ergebnisse Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis K. Grosstück

Umfrageergebnisse 2007–2015 im Vergleich



Logopädische Praxis
Zentrum für innovative Logopädie
Karen Grosstück

	2007		2009		2011		2013		2015	
Anzahl der Fragebögen:	114	100%	92	100%	94	100%	115	100%	104	100%
ausgewählte Ergebnisse:										
1. Wahl der Praxis nach										
Telefonbuch	20	17%	6	7%	5	5%	3	2%	2	2%
Ärztlicher Empfehlung	68	59%	51	55%	42	43%	50	42%	53	47%
Empfehlung ehem. Patienten	21	18%	19	21%	27	27%	32	26%	25	22%
andere Gründe/ Empfehlungen	18	11%	23	25%	9	9%	20	17%	22	20%
internet	2	2%	3	3%	9	9%	16	13%	10	9%
2. Einzugsgebiet/Stadtteile	16 Stadtteile		16 Stadtteile		20 Stadtteile		17 Stadtteile		17 Stadtteile	
3. Wartezeit auf Therapie	ø3,1 Monate		ø2,6 Monate		ø2,3 Monate		ø1,5 Monate		ø1,8 Monate	
7. Häufigkeit der Therapie										
1 x pro Woche	50	46%	57	63%	53	59%	78	71%	73	76%
2 x pro Woche	56	52%	31	34%	29	32%	27	25%	11	12%
3 oder 4 x pro Woche	2	2%	2	2%	1	1%	4	4%	3	3%
9. Veränderungen durch Therapie										
positive Veränderungen	95	90%	71	88%	81	98%	98	95%	93	93%
keine Veränderungen	10	10%	10	12%	2	2%	5	5%	7	7%
13. Gute Betreuung durch die Logopädin	Schul- note	1,4	Schul- note	1,6	Schul- note	1,3	Schul- note	1,2	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	Schul- note	1,2
15. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	Schul- note	2	Schul- note	2,6	Schul- note	2	Schul- note	2,1	Schul- note	1,8
16. Praxisorganisation	Schul- note	1,7	Schul- note	1,9	Schul- note	1,7	Schul- note	1,5	Schul- note	1,6

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, April/Mai 2013 und nun April/Mai 2015 zum achten 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:

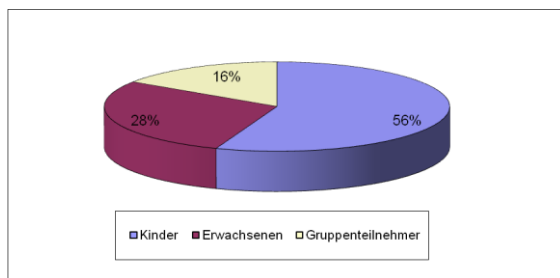
1. Wie haben Sie die Praxis ausgewählt?
2. Aus welchem Stadtteil kommen Sie?
3. Wie lange mussten Sie auf einen festen Therapietermin warten?
4. Wie sind Sie versichert?
5. Wie häufig haben Sie/Ihr Kind Therapie?
6. Ist die Häufigkeit angemessen?
7. Kennen Sie unsere Homepage, und für wie informativ halten Sie sie?
8. Was für ein Sprach-, Sprech-, Stimm- oder Schluckproblem haben Sie(Ihr Kind)?
9. Wie lange sind Sie(Ihr Kind) schon bei uns in Behandlung?
10. Hat sich das Sprach-, Sprech- Stimm-, Schluckproblem durch die Behandlung positiv verändert? Nehmen Sie Fortschritte war?
11. Fühlen Sie sich von der behandelnden Logopädin gut betreut?
12. Halten Sie Ihre behandelnde Logopädin für fachlich kompetent?
13. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis?
14. Wie zufrieden sind Sie mit der Praxisorganisation (Terminvergabe, Absprachen)?
15. Wie zufrieden sind Sie mit der räumlichen Ausstattung der Praxis (Schulnoten)?
16. Haben Sie Probleme in dieser Praxis festgestellt, die Sie uns mitteilen möchten?
17. Was hat Ihnen gut gefallen?
18. Wussten Sie schon...?
19. Werden Sie die Praxis weiterempfehlen?
20. Wer war Ihre behandelnde Logopädin?

Patientenumfrage Praxisqualität

Logopädische Praxis
K. Grosstück

Ausgewählte Ergebnisse 2015

Teilnehmer der Umfrage 2015



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

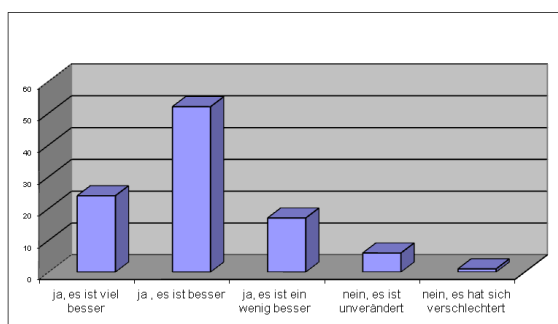
- 87 Kinder in Einzelbehandlung
- 26 Erwachsene ,Einzelbehandlung
- 22 Gruppenteilnehmer (Kinder/Erw.)

Dauer der Behandlung

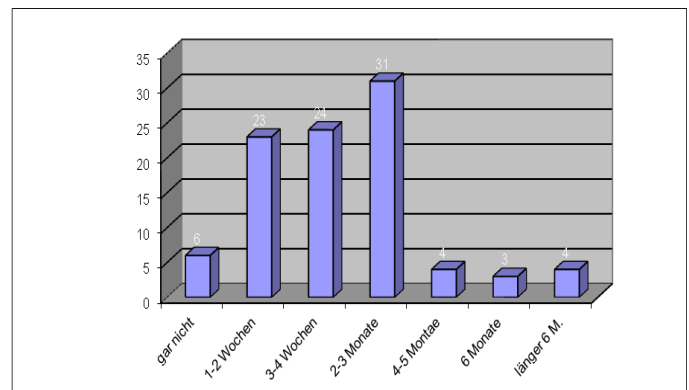
- 1x zur Diagnostik (2) 2%
- Bis zu 10 Behandlungen (27) 27%
- 11-20 Behandlungen (31) 31%
- 21-30 Behandlungen (13) 13%
- 31-50 Behandlungen (12) 12%
- Über 50 Behandlungen (15) 14%

Veränderungen durch die Therapie

- Ja es ist viel besser (24) 24%
- Ja es ist besser (52) 52%
- Ja es ist ein wenig besser (17) 17%
- Nein, es ist unverändert (6) 6%
- Nein, es hat sich verschlechtert (1) 1%



Wartezeit auf die Therapie:



Vergleich Schulnotenbewertung 2007-2015

	2007	2009	2011	2013	2015
Persönliche Betreuung durch die Logopädin	1,4	1,6	1,27	1,17	1,25
Fachkompetenz der Logopädin	1,3	1,4	1,24	1,24	1,21
Telefonische Erreichbarkeit	2,0	2,6	2,07	2,12	1,83
Praxisorganisation	1,7	1,9	1,65	1,55	1,59
Räumlich Ausstattung der Praxis:					
Therapieräume	1,6	1,6	1,53	1,42	1,46
Wartezimmer	1,8	1,8	1,66	2,53	1,50
WC-Bereich	1,7	1,7	1,53	1,52	1,52
Materialausstattung	1,6	1,7	1,49	1,38	1,42
Gesamtnote	1,63	1,78	1,55	1,61	1,47

Ausgewählte Bemerkungen zur „Fachkompetenz“

„Jede Frage wird ausführlich beantwortet. Der Patient wird ganzheitlich betrachtet.“

„Mein Sohn macht von Sitzung zu Sitzung Fortschritte und hat eine wirklich gute und erfreuliche Sprachfreude entwickelt.“

Positive Einzelmeinungen

- Ich habe mich immer gut beraten und betreut gefühlt – Vielen Dank an das ganze Team!
- Die Therapie verläuft sehr spielerisch-Toll!
- Mein Sohn hat schon einige Therapeuten gehabt. Frau Schelwies ist mit ganz viel Abstand die Beste!
- Mein Kind fühlt sich wohl und aufgenommen. Das gefällt mir und entspannt die Situation. Ich bin gut und ausreichend informiert worden.

Weiterempfehlung: 100% der Patienten empfehlen die Praxis weiter (104 von 104 Patienten).