

## **Praxismgemeinschaft Dr. Shaw & Kollegen Patientenbefragung 2011**

### **Kurzdarstellung**

Im Jahr 2011 führten wir eine Befragung aller Patienten der Praxen in München, Düsseldorf und Berlin zu ihrer Zufriedenheit durch. Wir legten allen Patienten, die zwischen Anfang Juni und Mitte Juli 2011 (6 Wochen) einen Termin bei uns hatten, einen umfangreichen Fragebogen zu ihrer Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten ihrer Behandlung bei uns vor.

Wir erreichten damit sowohl Patienten, die erstmalig in der Praxis waren als auch solche, die bereits eine längere Beratung/Psychotherapie in Anspruch genommen hatten. In diesem Zeitraum wurden 221 Patienten gesehen, 187 davon füllten den Fragebogen aus. Wir konnten demnach einen sehr guten Rücklauf von 85% verzeichnen und dürfen daher davon ausgehen, dass die Ergebnisse repräsentativ sind für alle bei uns behandelten Patienten.

Die Befragung wurde anonym durchgeführt, so dass keinerlei Rückschlüsse auf die Person möglich waren. Wir dürfen daher davon ausgehen, dass wir ehrliche Aussagen unserer Patienten bekommen haben.

Bei allen unseren Patienten, die an der Befragung teilgenommen haben, möchten wir uns an dieser Stelle ganz herzlich bedanken!

Die Zufriedenheit unserer Patienten ist insgesamt sehr hoch.

Alle Fragen sollten auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 7 (=vollkommen unzufrieden) beantwortet werden. Die Zufriedenheit betrug im Durchschnitt für die einzelnen Bereiche: 1,3 (Therapeut/Therapeutin); 1,6 (Therapie); 1,7 (Räumlichkeiten) und 1,8 (homepage und Anmeldung). Die Gesamtzufriedenheit mit der Praxis insgesamt lag bei 1,5.

98% unserer Patienten würden unsere Praxis weiterempfehlen.

Für 97% wäre unsere Praxis wieder die erste Wahl.

### **Die Ergebnisse im Einzelnen**

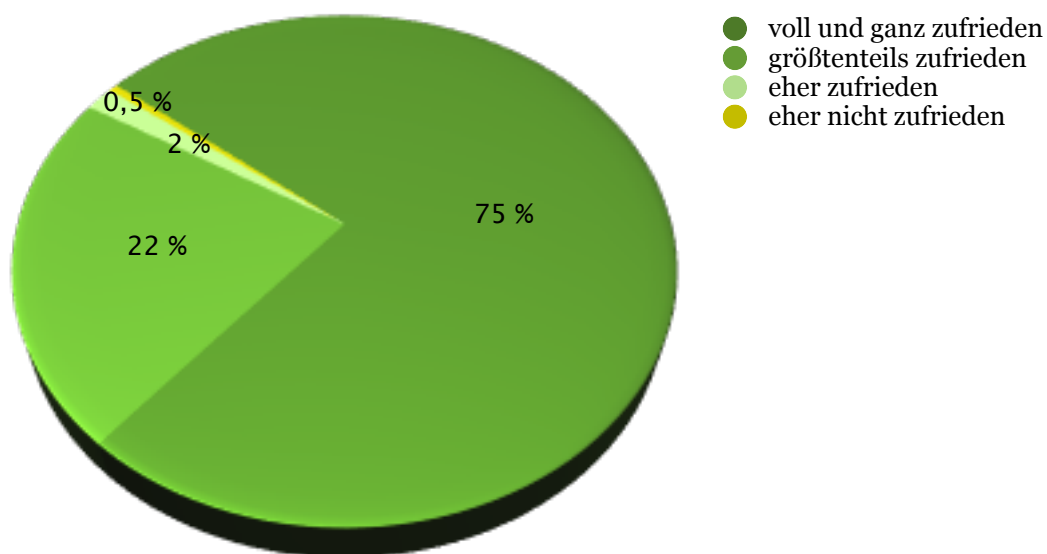
Die Befragung wurde an allen drei Praxis-Standorten durchgeführt (München, Düsseldorf, Berlin). Zwischen den drei Standorten ergaben sich kaum Unterschiede in der Bewertung. Aus diesem Grunde werden hier die Zusammenfassungen über alle drei Standorte

dargestellt. Die Detail-Analysen der einzelnen Standorte können bei Interesse zugesandt werden. Bitte kontaktieren Sie uns dazu unter: ebensberger@praxis-dr-shaw.de

## 1. Zufriedenheit mit der Therapeutin/Therapeut

Die Zufriedenheit mit dem Therapeuten/der Therapeutin war sehr hoch. Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) und 7 (=überhaupt nicht zufrieden) lag die Gesamt-Zufriedenheit im Durchschnitt bei 1,3.

75% der Patienten sind voll und ganz zufrieden, 22,5% größtenteils zufrieden, 1,6% eher zufrieden und 0,5% eher nicht zufrieden mit ihrem Therapeuten.



In Tab. 1 sind die einzelnen Fragen mit der durchschnittlichen Bewertung durch unsere Patienten aufgeführt.

Tab 1: Zufriedenheit mit Therapeutin: Fragen und statistische Kennwerte

(N=Anzahl der Patienten, Min/Max=niedrigster/höchster angekreuzter Wert, SD=Standardabweichung)

	N	Mittelwert	Min	Max	SD
Ich habe das Gefühl, dass meine Therapeutin/mein Therapeut meine Probleme und mich ernst nimmt.	187	1,22	1	7	0,803
Ich habe das Gefühl, dass sich meine Therapeutin/mein Therapeut gut in meine Situation einfühlen kann.	187	1,42	1	6	0,739
Ich habe das Gefühl, dass ich einen guten Draht zu meiner Therapeutin/meinem Therapeuten habe und über alles offen sprechen kann.	187	1,30	1	4	0,557
Meine Therapeutin/Mein Therapeut ist engagiert und zeigt Interesse an meinen Anliegen.	187	1,16	1	3	0,382

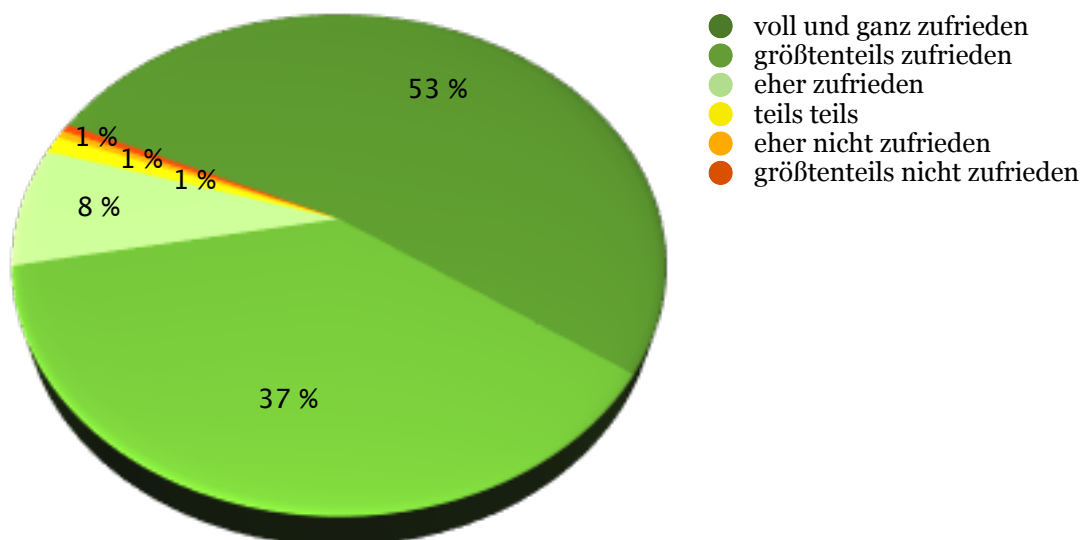
	N	Mittelwert	Min	Max	SD
Meine Therapeutin/Mein Therapeut ist gut für mich erreichbar.	187	1,42	1	6	0,795
Meine Therapeutin/Mein Therapeut verfügt über eine hohe therapeutische Kompetenz.	187	1,38	1	4	0,648
Meine Therapeutin/Mein Therapeut ist flexibel bei der Terminvereinbarung.	187	1,57	1	6	0,978
Meine Therapeutin/Mein Therapeut hält sich zuverlässig an Absprachen.	187	1,12	1	4	0,389
Meine Therapeutin/Mein Therapeut unterstützt mich bei Formalitäten (z.B. Antragstellung, Kostenerstattung).	179	1,39	1	6	0,802
<b>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Therapeutin/Ihrem Therapeuten in der Praxis?</b>	187	1,28	1	5	0,546

- 1=stimme voll und ganz zu/voll und ganz zufrieden  
2=stimme größtenteils zu/größtenteils zufrieden  
3=stimme eher zu/eher zufrieden  
4=teil/teils  
5=stimme eher nicht zu/eher nicht zufrieden  
6=stimme größtenteils nicht zu/größtenteils unzufrieden  
7=stimme überhaupt nicht zu/überhaupt nicht zufrieden

## 2. Zufriedenheit mit der Therapie

Die Zufriedenheit mit der Therapie ist im Durchschnitt 1,6 (auf einer Skala von 1-7).

53% der Patienten sind voll und ganz zufrieden, 37% größtenteils zufrieden, 8% eher zufrieden. 3% sind teils/teils zufrieden, 1% größtenteils nicht zufrieden.



Bei diesen Bewertungen ist zu berücksichtigen, dass sich die Fragen überwiegend auf die Zufriedenheit mit den Therapiefortschritten beziehen. Bei Patienten, die das erste Mal in

der Praxis waren und solchen am Anfang der Therapie, dürfte diese noch nicht so stark ausgeprägt sein.

**Tab 2: Zufriedenheit mit Therapie: Fragen und statistische Kennwerte**

(N=Anzahl der Patienten, Min/Max=niedrigster/höchster angekreuzter Wert, SD=Standardabweichung)

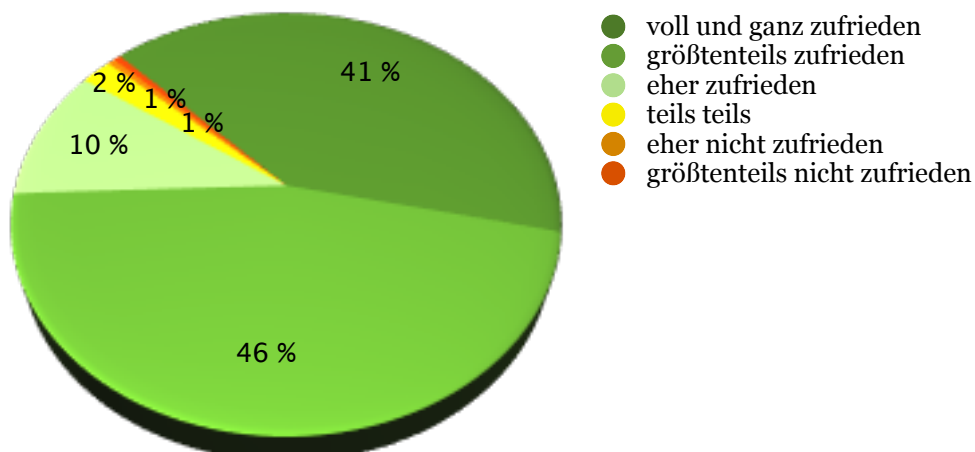
	N	Mittelwert	Min	Max	SD
Durch meine Therapie fühle ich mich auf zukünftige, für mich bisher schwierige Situationen gut vorbereitet.	181	2,02	1	6	0,910
Meine Therapie hilft mir dabei meinen Alltag wieder selbst zu bewältigen.	181	1,92	1	7	1,032
Ich werde von meiner Therapeutin/meinem Therapeuten über den Stand der Therapie sehr gut informiert.	181	2,06	1	6	1,084
Durch meine Therapie fühle ich mich wirklich besser.	181	1,90	1	7	1,086
Die bisher in meiner Therapie erarbeiteten Inhalte haben mich meinen Zielen näher gebracht.	182	1,86	1	7	1,061
<b>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Therapie in der Praxis?</b>	182	1,61	1	6	0,798

- 1=stimme voll und ganz zu/voll und ganz zufrieden
- 2=stimme größtenteils zu/größtenteils zufrieden
- 3=stimme eher zu/eher zufrieden
- 4=teil/teils
- 5=stimme eher nicht zu/eher nicht zufrieden
- 6=stimme größtenteils nicht zu/größtenteils unzufrieden
- 7=stimme überhaupt nicht zu/überhaupt nicht zufrieden

### 3. Zufriedenheit mit Homepage und Anmeldung

Die Zufriedenheit mit Homepage und Anmeldung war im Durchschnitt 1,8 (auf einer Skala von 1-7).

41% der Patienten waren voll und ganz zufrieden, 46% größtenteils zufrieden, 10% eher zufrieden, 3% teils/teils oder eher/größtenteils unzufrieden



**Tab 3: Zufriedenheit mit Homepage und Anmeldung: Fragen und statistische Kennwerte**  
(N=Anzahl der Patienten, Min/Max=niedrigster/höchster angekreuzter Wert, SD=Standardabweichung)

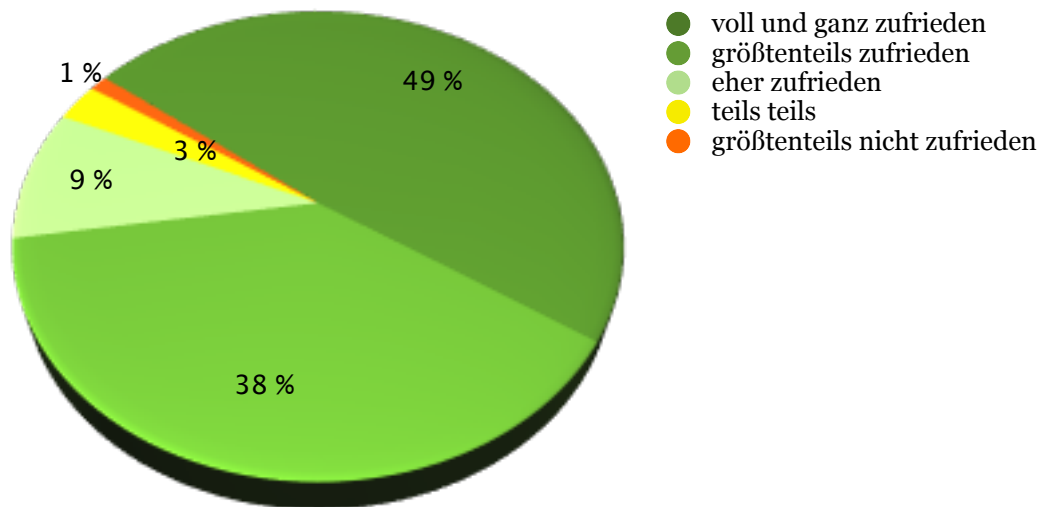
	N	Mittelwert	Min	Max	SD
Das Anmelde-Sekretariat war bei meinem Erstkontakt gut erreichbar.	187	1,82	1	7	1,300
Beim telefonischen Erstkontakt mit dem Anmelde-Sekretariat wurde ich sehr freundlich behandelt.	186	1,27	1	7	0,700
Durch das Gespräch mit dem Anmelde-Sekretariat fühlte ich mich gut informiert.	186	2,10	1	7	1,200
Mit der Wartezeit auf meinen Ersttermin war ich sehr zufrieden.	185	2,01	1	7	1,088
Der Empfang ist so organisiert, dass ich mich jederzeit in der Praxis willkommen fühle.	187	1,37	1	5	0,630
Auf der Homepage der Praxis sind die Informationen verständlich aufbereitet.	186	2,05	1	7	1,365
Die Informationen auf der Homepage sind für mich sehr hilfreich.	164	1,54	1	5	0,659
<b>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Serviceleistungen der Praxis (Anmelde-Sekretariat, Empfang, Homepage)?</b>	187	1,78	1	6	0,83

- 1=stimme voll und ganz zu/voll und ganz zufrieden
- 2=stimme größtenteils zu/größtenteils zufrieden
- 3=stimme eher zu/eher zufrieden
- 4=teil/teils
- 5=stimme eher nicht zu/eher nicht zufrieden
- 6=stimme größtenteils nicht zu/größtenteils unzufrieden
- 7=stimme überhaupt nicht zu/überhaupt nicht zufrieden

#### 4. Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten

Die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten der Praxis ist im Durchschnitt 1,7 (auf einer Skala von 1-7).

49% der Patienten sind voll und ganz zufrieden, 38% sind größtenteils zufrieden, 9% sind eher zufrieden. 4% sind nur teils teils zufrieden oder unzufrieden.



Tab. 4:  
 Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten: Fragen und statistische Kennwerte  
 (N=Anzahl der Patienten, Min/Max=niedrigster/höchster angekreuzter Wert, SD=Standardabweichung)

	N	Mittelwert	Min	Max	SD
In der Praxis fühle ich mich wohl in Hinblick auf die Einrichtung / Möblierung / räumliche Gestaltung.	187	1,75	1	7	0,980
In der Praxis fühle ich mich wohl in Hinblick auf die Sauberkeit.	187	1,37	1	7	0,754
In der Praxis fühle ich mich wohl in Hinblick auf die Gestaltung des Wartezimmers.	187	2,04	1	7	1,294
Die Lage und Erreichbarkeit der Praxis ist sehr gut.	187	1,86	1	6	1,180
<b>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Räumlichkeiten der Praxis?</b>	187	1,70	1	6	0,878

- 1=stimme voll und ganz zu/voll und ganz zufrieden
- 2=stimme größtenteils zu/größtenteils zufrieden
- 3=stimme eher zu/eher zufrieden
- 4=teil/teils
- 5=stimme eher nicht zu/eher nicht zufrieden
- 6=stimme größtenteils nicht zu/größtenteils unzufrieden
- 7=stimme überhaupt nicht zu/überhaupt nicht zufrieden

## 5. Was verbinden die Patienten mit unserer Praxis?

Besonders deutlich verbinden die Patienten mit unserer Praxis Vertrauen, Professionalität, Vertraulichkeit/Datenschutz und offene Kommunikation. Erfahrung, gute Organisation und Wohlfühlen werden ebenfalls deutlich mit unserer Praxis verbunden.

Tab. 5:

Was verbinden Sie mit unserer Praxis? Fragen und statistische Kennwerte

(N=Anzahl der Patienten, Min/Max=niedrigster/höchster angekreuzter Wert, SD=Standardabweichung)

	N	Mittelwert	Min	Max	SD
Mit der Praxis Dr. Shaw & Kollegen verbinde ich...					
...Wohlfühlen	187	1,93	1	6	0,984
...offene Kommunikation	187	1,39	1	4	0,444
... gute Organisation	187	1,64	1	6	0,672
...absolute Vertraulichkeit und Datenschutz	185	1,33	1	4	0,364
...Professionalität	187	1,30	1	4	0,353
...Erfahrung	187	1,56	1	4	0,581
...Vertrauen	187	1,28	1	3	0,290

1=stimme voll und ganz zu/voll und ganz zufrieden

2=stimme größtenteils zu/größtenteils zufrieden

3=stimme eher zu/eher zufrieden

4=teil/teils

5=stimme eher nicht zu/eher nicht zufrieden

6=stimme größtenteils nicht zu/größtenteils unzufrieden

7=stimme überhaupt nicht zu/überhaupt nicht zufrieden

## 6. Was ist unseren Patienten besonders wichtig?

Die Freundlichkeit der Therapeuten, Fachkompetente Beratung und die Qualität der Therapie sind für unsere Patienten die wichtigsten Faktoren warum sie bei uns in Behandlung sind. Weniger wichtig sind Service der Praxis, die Homepage der Praxis, der gute Ruf der Praxis, positive Erfahrungen mit der Praxis in der Vergangenheit oder die Ausstattung der Praxis. Kaum eine Rolle spielen negative Erfahrungen mit anderen Psychotherapie-Praxen.

Tab. 6:

Welche Faktoren sind dafür ausschlaggebend, dass Sie bei uns in Behandlung sind? Fragen und statistische Kennwerte

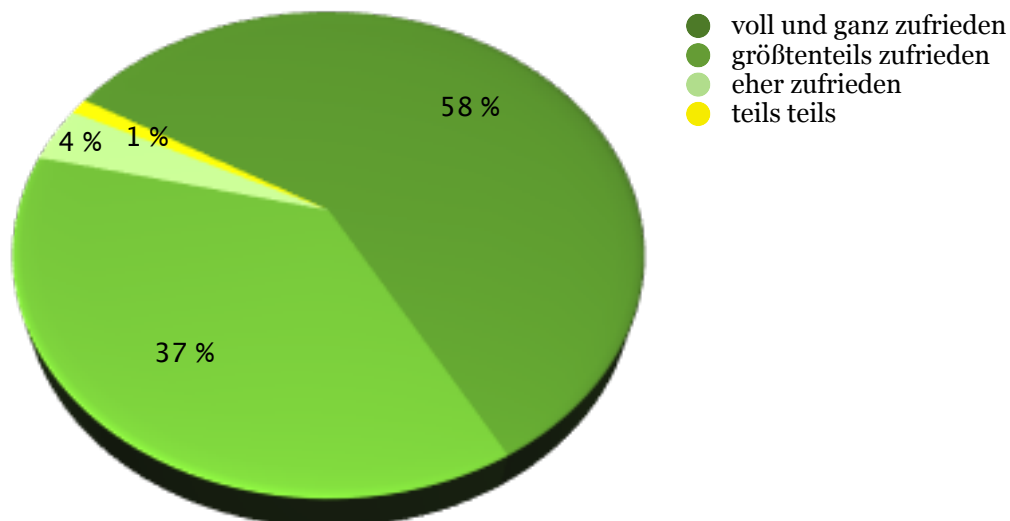
(N=Anzahl der Patienten, Min/Max=niedrigster/höchster angekreuzter Wert, SD=Standardabweichung)

	N	Mittelwert	Min	Max	SD
Homepage der Praxis	187	2,91	1	7	2,015
Service der Praxis	186	2,49	1	7	1,460
Ausstattung der Praxis	187	3,25	1	7	1,693
Fachkompetente Beratung	187	1,38	1	4	0,614
Freundlichkeit der Therapeuten	187	1,21	1	4	0,494
Positive Erfahrungen mit der Praxis in der Vergangenheit	183	3,74	1	7	6,042
Qualität der Therapie	187	1,55	1	7	0,856
Guter Ruf der Praxis	184	2,91	1	7	1,914
Negative Erfahrungen mit anderen Psychotherapiepraxen	185	5,81	1	7	1,943

- 1=stimme voll und ganz zu/voll und ganz zufrieden
- 2=stimme größtenteils zu/größtenteils zufrieden
- 3=stimme eher zu/eher zufrieden
- 4=teil/teils
- 5=stimme eher nicht zu/eher nicht zufrieden
- 6=stimme größtenteils nicht zu/größtenteils unzufrieden
- 7=stimme überhaupt nicht zu/überhaupt nicht zufrieden

**7. Gesamtbewertung**

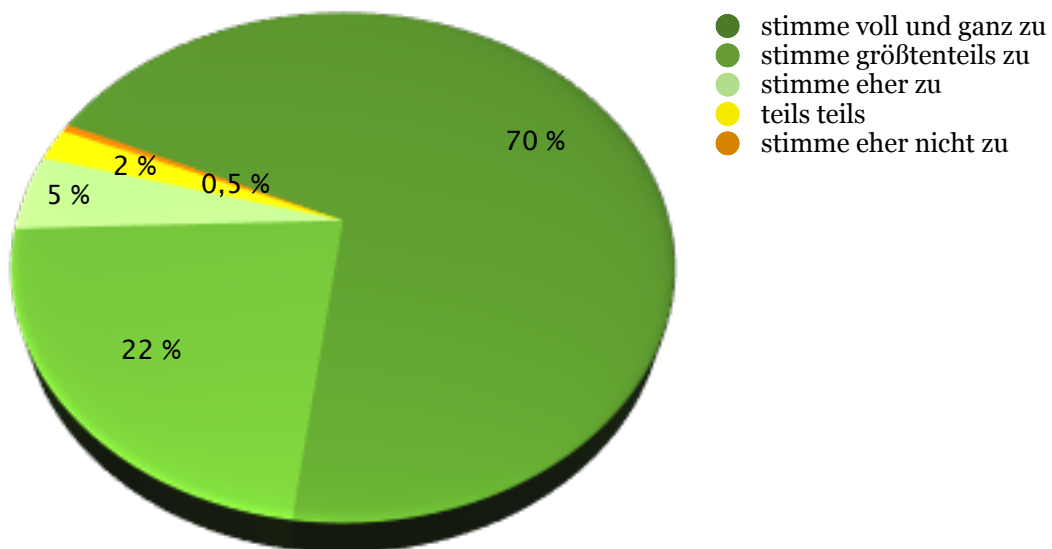
Abschliessend wurden die Patienten um eine Bewertung ihrer Zufriedenheit mit der Praxis Dr. Shaw & Kollegen insgesamt gebeten. Die durchschnittliche Zufriedenheit war mit 1,5 hoch. 58% unserer Patienten waren voll und ganz zufrieden, 37% größtenteils, 4% eher und 1% teils/teils zufrieden. Keiner unserer Patienten war insgesamt unzufrieden mit der Praxis.



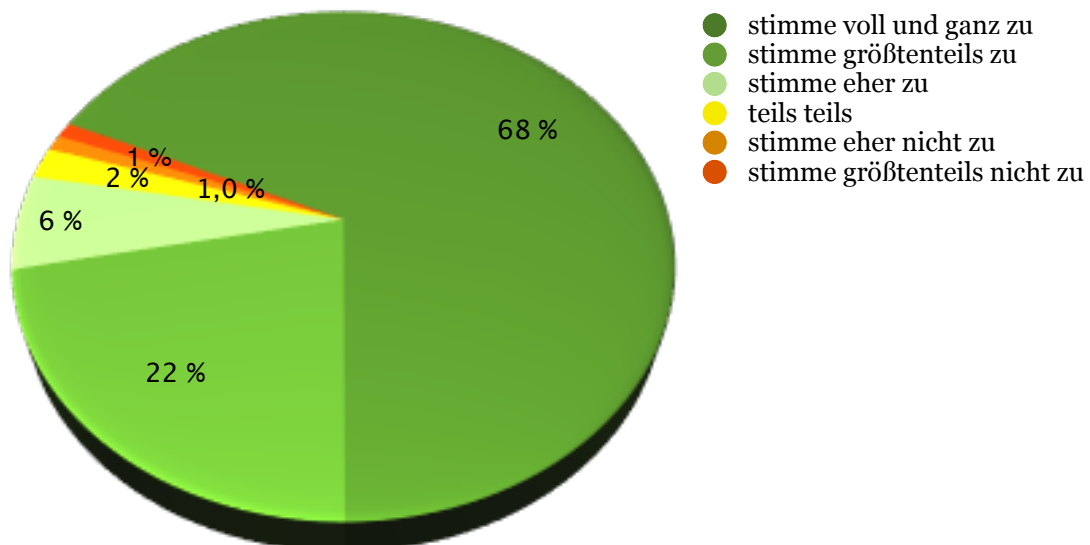


## 8. Weiterempfehlung

Die große Mehrheit unserer Patienten würde einem Freund/einer Freundin die Praxis weiterempfehlen. 70% stimmten dem voll und ganz zu, 22,5% größtenteils. 5% stimmten eher zu, 2% teil/teils. Lediglich ein Patient (0,5%) stimmte eher nicht zu.



Für 96 % unserer Patienten wäre die Praxis wieder die erste Wahl, wenn sie sich erneut entscheiden müssten.



## **9. Offene Fragen**

Am Ende des Fragebogens wurden die Patienten gebeten, folgende offenen Fragen zu beantworten:

1. Was gefällt Ihnen an der Praxis besonders gut?
2. Was gefällt Ihnen an der Praxis nicht so gut? Welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?

Erfreulicherweise machten unsere Patienten regen Gebrauch von dieser Möglichkeit. 292 Nennungen zu den Stärken und 82 Nennungen zu den Verbesserungsmöglichkeiten wurden abgegeben. Im folgenden fassen wir kurz die Nennungen zusammen, die von mehreren Patienten kamen (6 x oder häufiger).

### **9.1. Was gefällt Ihnen an der Praxis besonders gut?“**

„Meine Therapeutin ist ein Engel“

Besonders häufig gelobt wurden unsere Therapeuten (151 Nennungen). Dabei wurde vor allem immer wieder die Freundlichkeit und Kompetenz der Therapeuten genannt, das Einfühlungsvermögen und die Offenheit. Für viele Patienten ist besonders wichtig das Vertrauen zu ihrer Therapeutin („absolutes Vertrauen zu meiner Therapeutin“) und das Gefühl ernst genommen zu werden. Auch die gute Erreichbarkeit („Handynummer für Notfälle“) und Flexibilität bei der Terminvereinbarung wurde von vielen angesprochen.

Sehr häufig wurden auch die Räumlichkeiten, die Ausstattung und die Möbel gelobt. Für viele ist auch die Lage der Praxis besonders wichtig.

Die Atmosphäre („angenehme, entspannte, freundliche Atmosphäre“) und Wohlfühlen („ich habe mich von Anfang an gut aufgehoben gefühlt“) wurde ebenfalls häufig genannt.

Oft genannt wurden weiter die kurzen Wartezeiten bis zum Erstgespräch und die gute, zuverlässige Organisation.

### **9.2. „Was gefällt Ihnen nicht so gut? Welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?“**

Verbesserungsvorschläge wurden vor allem zu den Räumlichkeiten gemacht. Mehr/ aktuellere Zeitschriften, helleres Licht, freundlichere Gestaltung des Wartebereichs waren typische Nennungen. In der Praxis in Düsseldorf und Berlin wurde von einigen Patienten die Parkplatzsituation als schwierig gesehen. Alle übrigen Anregungen kamen nur von jeweils 1 oder 2 Patienten und werden daher hier nicht einzeln aufgeführt.

## **10. Schlußfolgerungen**

Wir freuen uns sehr über die insgesamt ausgezeichneten Bewertungen. Die Anregungen unserer Patienten für weitere Verbesserungen greifen wir gerne auf.

So haben wir bereits den Wartebereich in der Münchner und der Berliner Praxis umgestaltet, mit hellerem Licht versehen und das Angebot aktueller Zeitschriften aufgestockt.

Die Erreichbarkeit des Anmeldesekretariats haben wir verbessert, indem wir die Telefonzeiten auf den Nachmittag ausgeweitet haben. An der Optimierung der Informationen durch das Anmeldesekretariat sowie der Aufbereitung der Informationen auf der Webseite arbeiten wir derzeit.

Wir sind immer bemüht, die Wartezeiten auf einen Termin so kurz wie möglich zu halten. In diesem Sinne sind an jedem der drei Standorte seit Abschluss der Befragung mehrere Kolleginnen hinzugekommen, um der wachsenden Nachfrage unserer Leistungen gerecht zu werden.

Darüber hinaus haben wir in der Münchner Praxis seit Anfang des Jahres einen Facharzt für Psychiatrie in unseren Reihen, um eine optimale Abstimmung der ärztlichen und psychotherapeutischen Behandlung zu gewährleisten.

---