

Praxis für Psychotherapie Dr. Shaw & Kollegen

Patientenbefragung 2017 - Ergebnisse

Kurzdarstellung

Rahmenbedingungen:

Ende 2017 wurden alle Patienten, die zwischen Mitte November und Mitte Dezember (4-wöchiger Zeitraum) einen Termin in unserer Praxis hatten, zu ihrer Zufriedenheit mit unserer Praxis befragt. Verschiedene Aspekte der Behandlung wurden mithilfe eines kurzen Fragebogens erfasst.

Unter den befragten Patienten befanden sich sowohl Patienten, die zum ersten Mal in der Praxis waren, als auch Patienten, die bereits auf einen längeren Beratungs-/Psychotherapiezeitraum zurückblicken konnten. Von 71 Patienten, die in dem genannten Zeitraum unsere Praxis besuchten, füllten 68 den Fragebogen aus. Entsprechend dieser sehr guten Rücklaufquote von 96% können die Ergebnisse als repräsentativ für alle bei uns behandelten Patienten angesehen werden.

Da die Befragung anonymisiert durchgeführt wurde, d.h. keinerlei Rückschlüsse auf die Person möglich waren, kann zudem davon ausgegangen werden, dass es sich um ehrliche und keine sozial erwünschten Angaben handelt.

An dieser Stelle möchten wir uns auch ganz herzlich bei all unseren Patienten bedanken, die sich die Zeit genommen haben, an unserer Befragung teilzunehmen, und damit einen wertvollen Beitrag zu einer stetigen Verbesserung unseres Angebots geleistet haben!

Ergebnisse:

Die Zufriedenheit mit den verschiedenen Behandlungsaspekten wurde auf Basis von Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= schlecht) angegeben.

Insgesamt ist die Zufriedenheit unserer Patienten sehr hoch. So lag die Gesamtzufriedenheit mit der Praxis im Schnitt bei 1,5. Für alle erfassten Einzelbereiche (Therapie, Anmeldesekretariat, Praxisräume) betrug die Zufriedenheit im Durchschnitt ebenfalls jeweils 1,5.

99% unserer Patienten würden unsere Praxis weiterempfehlen.

Zusätzliche Anmerkungen bzgl. dessen, was unseren Patienten besonders gut gefallen hat, bezogen sich hauptsächlich auf die Fähigkeiten unserer Therapeutinnen (u.a. freundlich, kompetent, einfühlsam, verständnisvoll, unterstützend), die Atmosphäre (u.a. ruhig, angenehm, zum Wohlfühlen, entspannt), die Räumlichkeiten (u.a. warm, offen, hell, stilvoll, sauber) und die Ausstattung (u.a. Bücher, Zeitschriften, Blumen, Möbel) sowie die Terminvereinbarung (u.a. gute Erreichbarkeit, geringe Wartezeiten, unkompliziert, verlässlich, online möglich).

Dankend haben wir auch Verbesserungsvorschläge zur Kenntnis genommen, die von einzelnen Patienten genannt wurden. So werden wir beispielsweise im Bad ein helleres Licht anbringen und darauf achten, dass alle Räumlichkeiten inkl. des Wartebereichs auch an besonders kalten Wintertagen ausreichend beheizt sind.

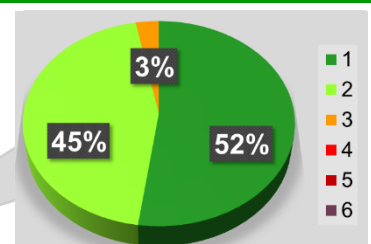
Die Ergebnisse im Einzelnen

1. Gesamtzufriedenheit mit der Praxis

Die Gesamtzufriedenheit mit der Praxis wurde im Schnitt mit 1,5 bewertet. Hierbei vergaben 52% der Patienten die Note 1, 45% die Note 2 und 3% die Note 3. Die Noten 4 bis 6 wurden nicht vergeben.

	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	1,5

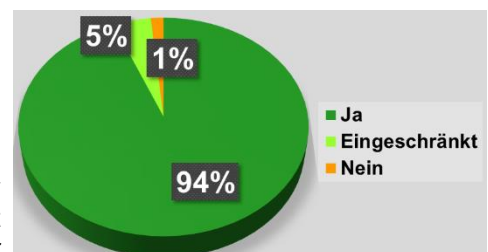
Tabelle: Gesamtzufriedenheit



Gesamtzufriedenheit mit der Praxis

2. Würden Sie die Praxis einem Freund / einer Freundin weiterempfehlen?

94% unserer Patienten würden unsere Praxis einem Freund / einer Freundin uneingeschränkt weiterempfehlen, 5% mit Einschränkungen und 1 Patient (1%) würde von einer Weiterempfehlung absehen.



Weiterempfehlung der Praxis

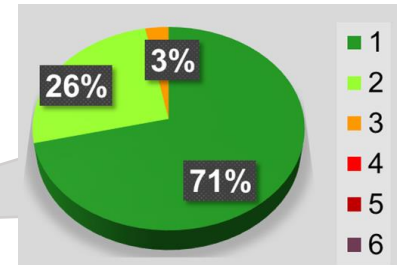
3. Therapie

Die Gesamtzufriedenheit mit der Therapie wurde im Schnitt mit 1,5 bewertet.

Die Zufriedenheit mit dem Erstgespräch lag im Durchschnitt bei 1,6, mit der durchgeführten Diagnostik bei 1,7 und dem bisherigen Therapieverlauf bei 1,5. Sehr zufrieden waren die Patienten mit ihrer Therapeutin. Hier wurde im Schnitt eine 1,3 vergeben. Eine detailliertere Darstellung zeigt, dass 71% ihrer Therapeutin die Note 1 gegeben haben, 26% die Note 2 und 3% die Note 3. Die Noten 4 bis 6 wurden nicht vergeben.

	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	1,5
Erstgespräch	1,6
Diagnostik	1,7
Therapeutin	1,3
Bisheriger Therapieverlauf	1,5

Tabelle: Therapie



Zufriedenheit mit der Therapeutin

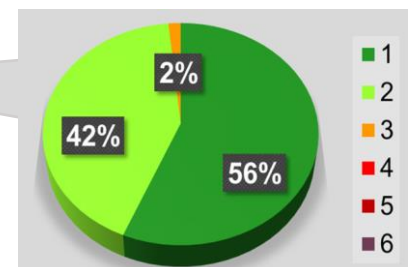
4. Anmeldesekretariat

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Anmeldesekretariat lag im Schnitt bei 1,5. Hierbei vergaben 56% der Patienten die Note 1, 42% die Note 2 und 2% die Note 3. Die Noten 4 bis 6 wurden nicht vergeben.

Auch die einzelnen Unterpunkte lagen im sehr guten Bereich. So wurde die Erreichbarkeit im Schnitt mit 1,6 bewertet, die Wartezeit auf ein Erstgespräch mit 1,5, die Terminvereinbarung für ein Erstgespräch mit 1,3 und die telefonischen und schriftlichen Informationen mit 1,5.

	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	1,5
Erreichbarkeit	1,6
Wartezeit auf ein Erstgespräch	1,5
Terminvereinbarung für ein Erstgespräch	1,3
Telefonische und schriftliche Informationen	1,5

Tabelle: Anmeldesekretariat



Gesamtzufriedenheit: Anmeldesekretariat

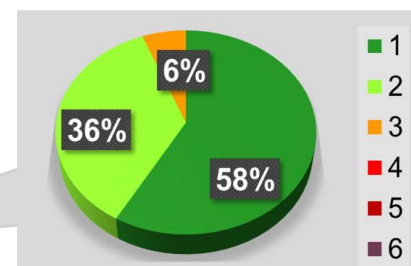
5. Praxisräume

Die Gesamtzufriedenheit mit den Praxisräumen lag bei 1,5.

Die Zufriedenheit mit dem Warteraum wurde im Schnitt mit 1,7 bewertet. Bzgl. der Therapieräume wurde eine Durchschnittsnote von 1,5 vergeben. Im Einzelnen gaben 58% der Patienten die Note 1, 36% die Note 2 und 6% die Note 3. Die Noten 4 bis 6 wurden auch hier nicht vergeben.

	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	1,5
Warteraum	1,7
Therapieräume	1,5

Tabelle: Therapieräume



Zufriedenheit mit den Therapieräumen