



QuE-Patientenbefragung 2012

Ergebnisse




MEDICAL VALLEY
Europäische Metropolregion Nürnberg
QuE ist Mitglied im
Expertennetzwerk

Nürnberg, 16.05.2013



QuE ist zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2008



QuE-Patientenbefragung 2012

- Befragungszeitraum: Oktober 2012
- Fragebogen: Brendann-Schmittmann-Stiftung Berlin in Kooperation mit der TU Dresden (bereits 2010 verwendet)
- Ausgabe der Fragebögen (inklusive frankierte Rückantwortkuverts) in den beteiligten Praxen (Einzelpraxis: 80 Bögen, 2er GP: 120, 3er GP: 160, 4 und mehr: 200 Bögen)
- Auswertung durch Brendan-Schmittmann-Stiftung Berlin
- Individueller Feedbackbericht je Praxis mit Vergleich zum Gesamtergebnis sowie zur jeweiligen Fachgruppe

2

QuE-Patientenbefragung 2012



Anzahl der beteiligten Praxen: 53, d.h. 80% der Mitgliedspraxen (55)

Rücklauf: 4.553 (2010: 2.248)

Rücklaufquote: 56,91 % (2010: 46,83 %)

Anteil QuE-Patienten unter Befragten: 19,15 %* (2010: 32,03 %)

* 876 Befragte haben angegeben, dass Sie in QuE eingeschrieben sind.

In den nachfolgenden Übersichten wird neben der Auswertung für die Hausärzte und Fachärzte auch die Gesamtdarstellung sowie die Darstellung bezogen auf die Antworten der „QuE-Patienten“ aufgezeigt.

3

Patientenbefragung 2012



Durchschnittsalter der Befragten: 56,13 Jahre

47,78 % der Befragten sind älter als 60 Jahre. Nimmt man nur die „QuE-Patienten“, liegt der Anteil der über 60jährigen bei 63%

Anteil der weiblichen Befragten: 60%; Männlich: 40%

Ca. 50 % der Befragten ist nicht mehr erwerbstätig

Knapp 50% der von Hausärzten Befragten sind mehr als 10 Jahre in der selben Praxis. Gesamthaft gaben 35% der Befragten an, mehr als 10 Jahre in der befragten Praxis in Behandlung zu sein. 50,76 der „QuE-Patienten“ gaben an, mehr als 10 Jahre beim selben, befragten Arzt in Behandlung zu sein (mehr als 85% der QuE-Patienten gaben an, mindestens 5 Jahre den selben befragten Arzt zu besuchen)

Im Durchschnitt wurde die befragte Praxis in den letzten 12 Monaten 6,8 mal aufgesucht (Hausärzte: 8,4 mal; Fachärzte, 5,5 mal)

Nahezu 70% der Befragten antworteten auf die Frage „Wie zufrieden Sie gegenwärtig alles in allem mit Ihrem Leben sind“ mit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“

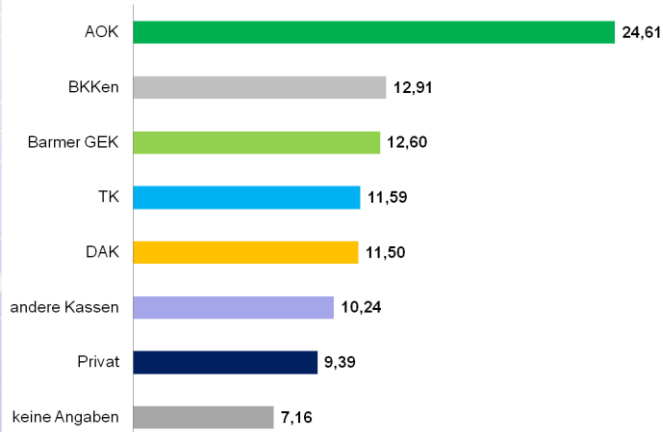
4

Patientenbefragung 2012



Kassenzugehörigkeit

Anteil der Befragten in Prozent. Gesamt: 4.453.



Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012.

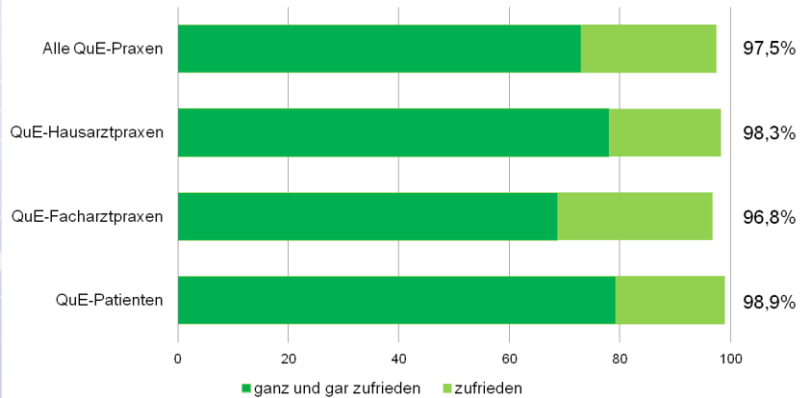
5

Patientenbefragung 2012



Zufriedene Patienten 2012

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem Arzt / Ihrer Ärztin und seiner / ihrer Praxis?



Die Gesamtzufriedenheitswerte entsprechen der Summe der Prozentwerte von Note „ganz und gar zufrieden“ und „zufrieden“.
Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012.

6

Fazit Gesamtzufriedenheit 2012



Der hohe Zufriedenheitsgrad der vorhergehenden Befragungen (2010: 97,6%; 2006: 98,1% (sehr) zufrieden) konnte weiterhin gehalten werden

Der Wert der Kategorie „ganz und gar zufrieden“ konnte sowohl bei den Hausärzten (2010: 70,89%; 2012: 78,11%) als auch bei den Fachärzten (2010: 62,14%; 2012: 68,69%) gesteigert werden

QuE-Patienten sind noch ein wenig mehr zufrieden! Knapp 80% gaben an, „ganz und gar zufrieden“ zu sein

Im Vergleich zu anderen Studien und Erhebungen auf bayerischer oder Bundesebene liegt die Zufriedenheit in den QuE-Praxen deutlich darüber

7

Fazit Gesamtzufriedenheit 2012



Vergleichswerte anderer Befragungen und Studien

Bundesdurchschnitt Allgemeinärzte „weiße Liste“ (Stand 02.05.2013)

- Patientenzufriedenheit mit Praxis und Personal **84,8%**
- Patientenzufriedenheit mit Arztkommunikation **92,2%**
- Patientenzufriedenheit mit Behandlung **81,8%**

Ergebnisse einer repräsentativen Studie in der ambulanten ärztlichen Versorgung, 2010. Durchgeführt von der TK (WINEG):

61% „sehr zufrieden“, 34% „eher zufrieden“.

Forsa-Umfrage 2012 in Kooperation mit der DAK zur „Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung in Bayern“:

30% „sehr zufrieden“, 51% „eher zufrieden“

8



Fazit

Weiterempfehlungsbereitschaft 2012



Das Ergebnis bestätigt die hohen Werte aus den vorausgegangenen Befragungen (2010: 99,7%; 2008: 97,6%).

Gerade 4 Patienten insgesamt sagen: Weiterempfehlung „auf gar keinen Fall“

11 Patienten würden eine QuE-Praxis „eher nicht“ empfehlen

Im Vergleich zu 2010 ist auch hier die Kategorie „Ja, ohne Einschränkung“ noch ein wenig besser ausgefallen als 2010

Die uneingeschränkte Weiterempfehlungsbereitschaft ist bei QuE-Patienten am höchsten (93,13%)!

Vergleichswert:

Aktueller Bundesdurchschnittswert für Allgemeinärzte auf „weiße Liste“:
Weiterempfehlungsquote: 88,4% (Stand 02.05.2013)

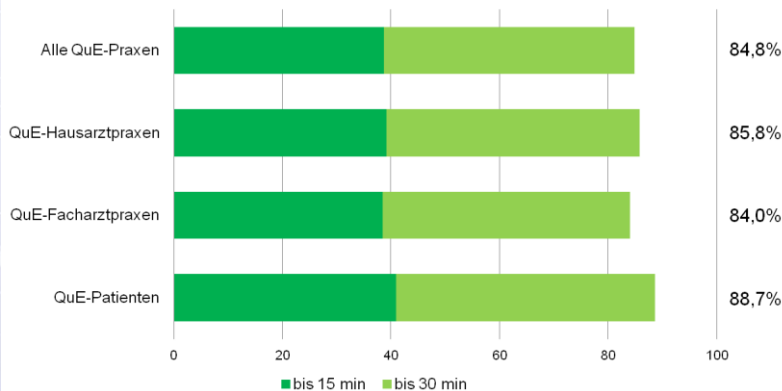
11

Patientenbefragung 2012



Wartezeit 2012

Wie lange ist Ihrer Erfahrung nach die durchschnittliche Wartezeit in der Praxis?



Die Gesamtwerte entsprechen der Summe der Prozentwerte von „Wartezeit bis zu 15 min“ und „Wartezeit bis zu 30 min“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012.

12

Fazit Wartezeit 2012



85 % aller unserer Patienten warten nicht länger als 30 Minuten.
(2010 lag dieser Wert noch bei 82,6%)

Knapp 89 % der QuE-Patienten warten nicht länger als 30 Minuten

Die KBV kommt bei Ihrer Versichertenumfrage 2010 zum Ergebnis, dass 72% der Befragten nicht länger als 30 Minuten warten

Gesamthaft ist auch dieses Ergebnis sehr gut, zumal QuE-Praxen ausschließlich im Rahmen der QuE-Selektivverträge vertraglich dazu angehalten sind, möglichst 30 Minuten Wartezeit nicht zu überschreiten

Insgesamt haben nur 58 der 4.401 antwortenden Befragten angegeben, über 60 Minuten im Schnitt in der befragten Praxis zu warten. Nur 7 QuE-Patienten warten im Schnitt über 60 Minuten

Damit erfüllen wir die Erwartungen unserer Patienten voll und ganz, denn, 77,48 % finden Wartezeiten bis 30 Minuten akzeptabel, weitere 16,43% wären auch mit Wartezeiten bis zu 45 zufrieden. Mehr als 250 Befragte finden auch Wartezeiten über 45 Minuten für vertretbar

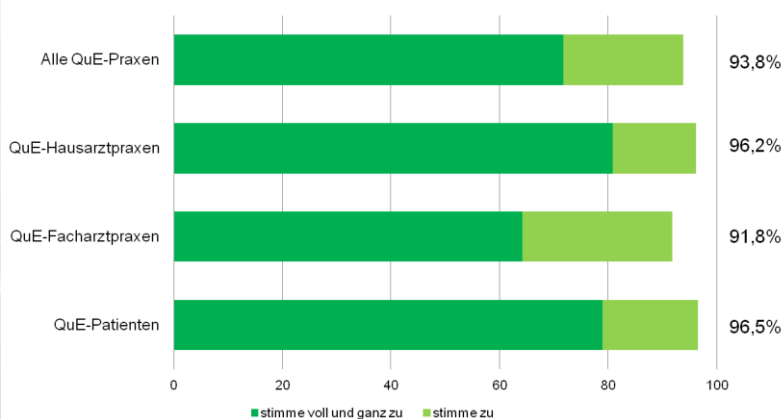
13

Patientenbefragung 2012



Terminvereinbarung 2012

"Es ist mir möglich, passende Termine zu bekommen."



Die Gesamtwerte entsprechen der Summe der Prozentwerte von „stimme voll und ganz zu“ und „stimme zu“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012.

14

Fazit Terminvereinbarung 2012



Knapp 94% aller Befragten geben an, dass es in QuE-Praxen eher leicht ist, passende Termine zu erhalten

Bei den Fachärzten sind es immerhin 91,8%, die zustimmen. Der Anteil in der höchsten Bewertungskategorie „stimme voll und ganz zu“ ist bei den Fachärzten allerdings deutlich geringer (64,2%) als bei den Hausärzten (80,9%)

Damit bestätigt sich der allgemein anerkannte Status, dass es insbesondere bei fachärztlichen Untersuchungen schwerer ist, einen passenden Termin zu bekommen

Allerdings zeigt das Ergebnis durchaus, dass nur in wenigen Fällen die Befragten unzufrieden sind. Lediglich 81 Befragte würden der Aussage „Es ist mir möglich, passende Termine zu bekommen“ nicht zustimmen (43) oder voll und ganz nicht zustimmen (38)

Die Regelung, wonach QuE-Patienten möglichst innerhalb von 10 Tagen einen passenden Facharzttermin erhalten sollen, wird im Netz umgesetzt. Lediglich 12 QuE-Patienten waren mit diesem Aspekt unzufrieden

15

Patientenbefragung 2012



<u>Zusammenfassende Bewertung durch den Patienten gesamt und (QuE)</u>	2012	2010
Bewertung der Praxisräume	1,64 (1,55)	1,66
Bewertung der Praxisorganisation	1,37 (1,27)	1,40
Bewertung des Praxisteams	1,21 (1,17)	1,21
Bewertung des Arztes / der Ärztin	1,35 (1,25)	1,40
Bewertung der Arztinformation	1,43 (1,33)	1,46
Bewertung der fachlichen Betreuung	1,35 (1,27)	1,38
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt plus Werte für QuE-Patienten Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“, 3,5-4,4=„genügend“, über 4,4=„ungenügend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

16

Patientenbefragung 2012



<u>Bewertung durch den Patienten getrennt nach Haus- und Fachärzten</u>	HA	FA
Bewertung der Praxisräume	1,59	1,68
Bewertung der Praxisorganisation	1,27	1,46
Bewertung des Praxisteams	1,18	1,24
Bewertung des Arztes / der Ärztin	1,25	1,43
Bewertung der Arztinformation	1,33	1,52
Bewertung der fachlichen Betreuung	1,31	1,39
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt getrennt nach Haus- und Fachärzten. Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“, 3,5-4,4=„genügend“, über 4,4=„ungenügend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

17

Patientenbefragung 2012



<u>Was ist dem Patienten besonders wichtig? Bewertung der Einschätzungsschwerpunkte durch den Patienten.</u>	2012	2010
Die Praxisräume	1,91	1,87
Die Praxisorganisation / die Abläufe in der Praxis	1,31	1,31
Das Praxisteam	1,31	1,31
Der Arzt / die Ärztin	1,06	1,05
Die Information und Aufklärung durch Arzt / Ärztin	1,13	1,12
Die fachlichen Betreuung durch Arzt / Ärztin	1,09	1,09
Die Wartezeiten	1,81	1,80
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt Skalierung: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

18

Patientenbefragung 2012



Bewertung der Praxisorganisation im Detail	2012	2010
Es ist mir möglich, passende Termine zu bekommen.	1,37	1,36
Bei akuten gesundheitlichen Problemen ist es für mich einfach, schnelle Hilfe durch den Arzt zu erhalten.	1,35	1,38
Ich kann mich darauf verlassen, dass meine Daten und Unterlagen vertraulich behandelt werden.	1,23	1,26
Ich bin mit den Wartezeiten in der Praxis zufrieden.	1,58	1,64
Die Praxis meines Arztes / meiner Ärztin ist gut organisiert und das Praxisteam eingespielt.	1,33	1,34
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“, 3,5-4,4=„genügend“, über 4,4=„ungenügend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

19

Patientenbefragung 2012



Bewertung des Arztes/ der Ärztin im Detail	2012	2010
Ich erfahre von meinem Arzt/ meiner Ärztin viel Zuspruch und Unterstützung.	1,38	1,42
Mein Arzt/ meine Ärztin hört mir aufmerksam zu.	1,28	1,31
Mein Arzt/ meine Ärztin hat viel Einfühlungsvermögen.	1,31	1,36
Mein Arzt/ meine Ärztin bezieht mich in die Entscheidungen über medizinische Behandlungen ein.	1,41	1,45
Mein Arzt/ meine Ärztin hat viel Verständnis für mich.	1,38	1,44
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“, 3,5-4,4=„genügend“, über 4,4=„ungenügend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

20

Patientenbefragung 2012



Bewertung der Praxisteams im Detail	2012	2010
Das Praxispersonal scheint sehr kompetent und gut ausgebildet zu sein.	1,26	1,27
Gegenüber PatientInnen sind die Praxismitarbeiter immer freundlich.	1,20	1,21
Das Praxispersonal ist stets hilfsbereit.	1,18	1,18
Das Verhalten des Personals am Telefon ist freundlich und korrekt.	1,19	1,18
Das äußere Erscheinungsbild des Praxisteams ist stets korrekt.	1,19	1,20
Der Umgangston zwischen den Praxismitarbeitern ist stets freundlich.	1,24	1,25
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“, 3,5-4,4=„genügend“, über 4,4=„ungenügend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

21

Patientenbefragung 2012



Bewertung der Arztinformation im Detail	2012	2010
Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir ausreichend Erklärungen und Erläuterungen zu meiner Krankheit.	1,33	1,36
Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir ausreichend Informationen zur geplanten Behandlung.	1,31	1,36
Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir ausreichend Informationen zu den medizinischen Untersuchungen.	1,42	1,45
Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir ausreichend Informationen, wie ich Krankheiten vermieden und gesund bleiben kann.	1,67	1,69
Die Erklärungen von Messwerten (Blutdruck, Labor) könnten etwas ausführlicher sein.**	4,01	3,94
Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir zu wenige Informationen zu den verordneten Medikamenten.**	4,29	4,17
Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“, 3,5-4,4=„genügend“, über 4,4=„ungenügend“. - **über 4,4=„sehr gut“, 3,5-4,4=„gut“, 2,5-3,4=„befriedigend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.		

22

Patientenbefragung 2012



Bewertung der fachlichen Betreuung im Detail	2012	2010
Mein Arzt / meine Ärztin scheint sehr kompetent.	1,18	1,21
Ich habe keine Zweifel daran, dass die Diagnose, die mein Arzt / meine Ärztin stellt, korrekt ist.	1,51	1,51
Die Dauer der Konsultation mit meinem Arzt / meiner Ärztin ist oft nicht lang genug, um alle für mich wichtigen Dinge abzuklären.**	3,86	4,09
Die Untersuchung bei meinem Arzt / meiner Ärztin verläuft in der Regel in Ruhe und ohne Störungen.	1,27	1,29
Mein Arzt / meine Ärztin ist sehr beliebt und seine / ihre Praxis daher stets gut besucht.	1,37	1,42
Nach meinem Eindruck bewilligt mein Arzt / meine Ärztin täglich ein enormes Arbeitspensum.	1,44	1,50
<small>Gesamtdarstellung der Mittelwerte – QuE gesamt Bis 1,5= „sehr gut“, 1,6-2,4= „gut“, 2,5-3,4= „befriedigend“, 3,5-4,4= „genügend“, über 4,4= „ungenügend“. **über 4,4= „sehr gut“, 3,5-4,4= „gut“, 2,5-3,4= „befriedigend“. Quelle: Brendan-Schmittmann-Stiftung, QuE-Patientenbefragung 2012 und 2010.</small>		

23

Fazit: Zusammenfassung der Einzelkategorien



Fast man die Detailergebnisse der Fragenblöcke zusammen so zeigt sich, dass die Werte im Vergleich zum Jahr 2010 noch ein wenig besser ausgefallen sind und – bis auf die Beurteilung der Praxisräume (Note 2) – durchwegs im sehr guten Bereich liegen

Auffällig auch hier die nochmals bessere Beurteilung durch die Gruppe der QuE-Patienten

Gesamthaft ist in keiner Kategorie eine sprunghafte Veränderung zu erkennen

Im Vergleich zwischen Haus- und Fachärzten fallen die Ergebnisse für die Hausärzte besser aus. Die Werte für die Fachärzte liegen aber ebenfalls alle im guten bis sehr guten Bereich

Während die Kategorien „Praxisräume“ und „Wartezeiten“ für den Patienten nicht so wichtig sind, ist ihm die fachliche Betreuung sowie eine umfassende Information und Aufklärung sehr wichtig

Gerade in diesen, für die Patienten wichtige Bereiche, gibt es aber auch im Gesundheitsnetz QuE noch weiteren Optimierungsbedarf

24

Vergleich QuE – Gesamt I



Die Sauberkeit der Praxisräume ist ohne Tadel

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 81,65% Gesamtheit: 76,87%

Bei akuten gesundheitlichen Problemen ist es für mich einfach, schnelle Hilfe durch meinen Arzt / meine Ärztin zu erhalten.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 79,01% Gesamtheit: 69,49%

Ich kann mich darauf verlassen, dass meine Daten und Unterlagen vertraulich behandelt werden.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 84,63% Gesamtheit: 76,70%

Die Praxis meines Arztes / meiner Ärztin wirkt sehr gut organisiert und das Praxisteam eingespielt.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 78,33% Gesamtheit: 72,70%

Ich erfahre von meinem Arzt / meiner Ärztin viel Zuspruch und Unterstützung.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 76,03% Gesamtheit: 68,44%

Mein Arzt / meine Ärztin bezieht mich in die Entscheidungen über medizinische Behandlungen ein.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 73,62% Gesamtheit: 65,74%

25

Vergleich QuE – Gesamt II



Mein Arzt / meine Ärztin hört mir aufmerksam zu

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 81,65% Gesamtheit: 76,21%

Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir ausreichend Informationen zur geplanten Behandlung.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 79,13% Gesamtheit: 71,62%

Mein Arzt / meine Ärztin gibt mir ausreichend Informationen zu den medizinischen Untersuchungen.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 74,66% Gesamtheit: 67,14%

Ich habe keine Zweifel daran, dass die Diagnose, die mein Arzt / meine Ärztin stellt, korrekt ist.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 75,92% Gesamtheit: 67,93%

Die Dauer der Konsultation mit meinem Arzt / meiner Ärztin ist oft nicht lang genug, um alle für mich wichtigen Dinge abzuklären.

Stimme ganz und gar nicht zu QuE-Patient: 60,55% Gesamtheit: 54,16%

Mein Arzt / meine Ärztin ist sehr beliebt und seine / ihre Praxis daher stets gut besucht

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 73,74% Gesamtheit: 65,03%

Nach meinem Eindruck bewältigt mein Arzt / meine Ärztin täglich ein enormes Arbeitsprogramm.

Stimme voll und ganz zu QuE-Patient: 73,17% Gesamtheit: 62,31%

26

Fragen beantworten wir gerne!



Gesundheitsnetz QuE Nürnberg
Vogelsgarten 1, 90402 Nürnberg

Telefon: 0911 95663280

www.gesundheitsnetznuernberg.de

www.deutsche-aerztenetze.de