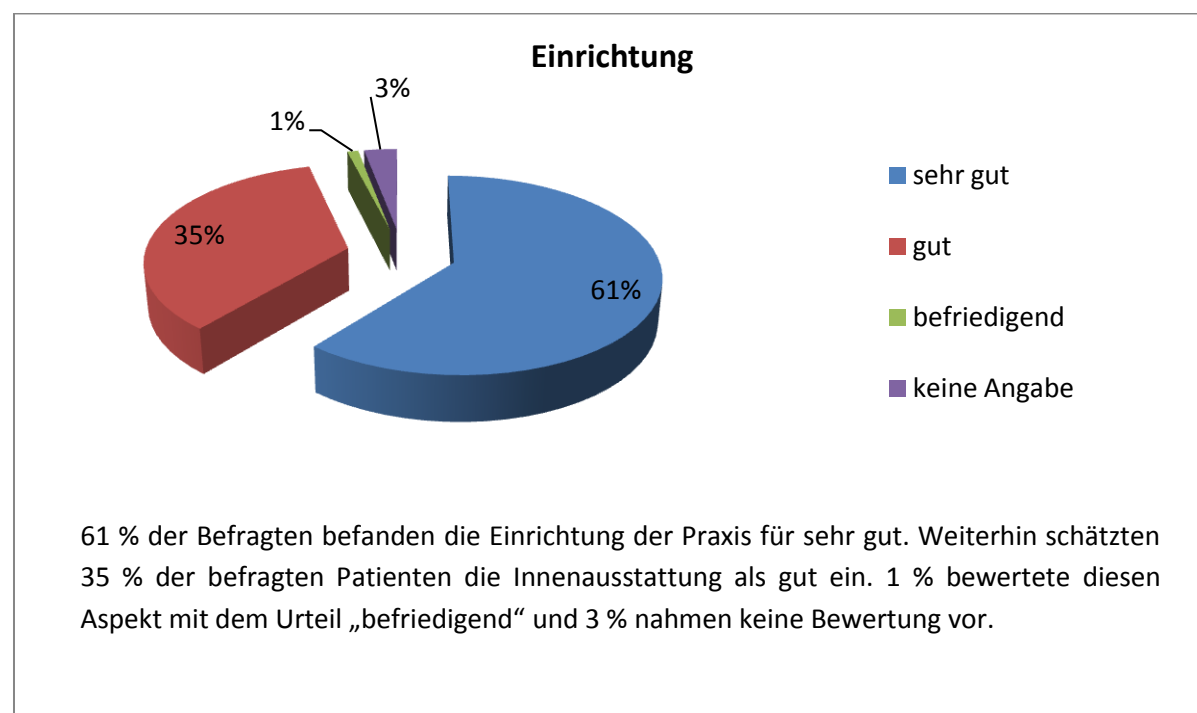
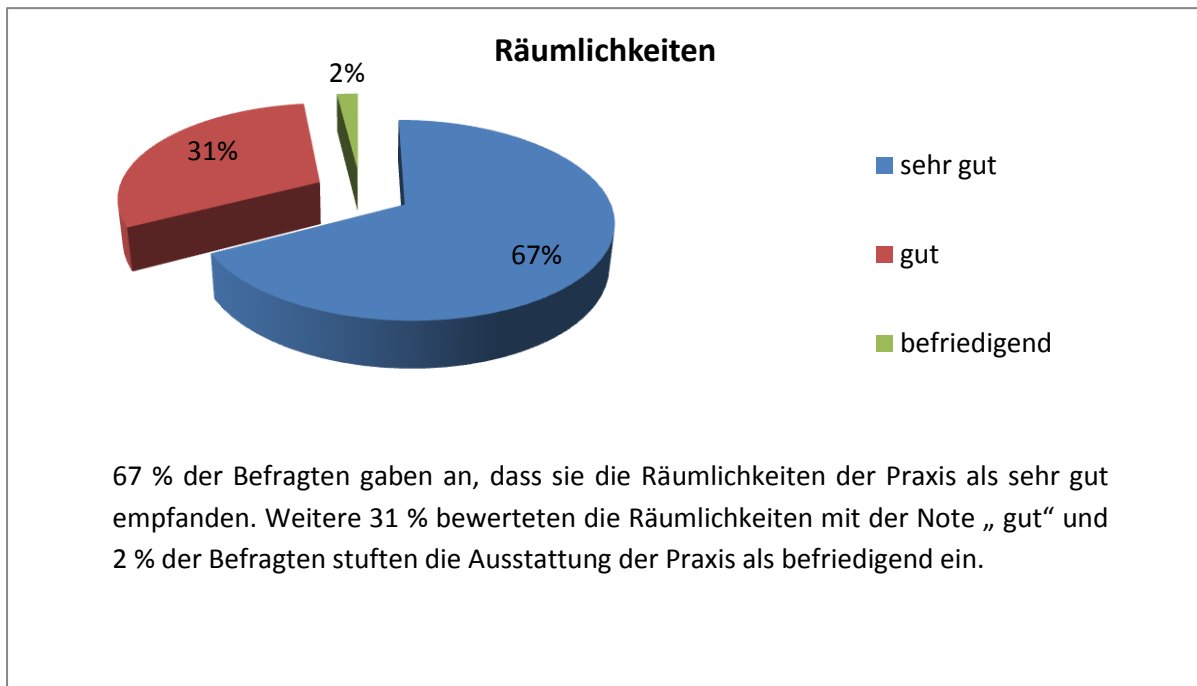


**Auswertung der Patientenbefragung zur Qualitätsdokumentation in der Gemeinschaftspraxis von Dr. med. Christina Schurwanz und Dr. med. Karl-Ulrich Johann** (auf der Basis von 192 Rückantworten)

## **1. Allgemeiner Teil**

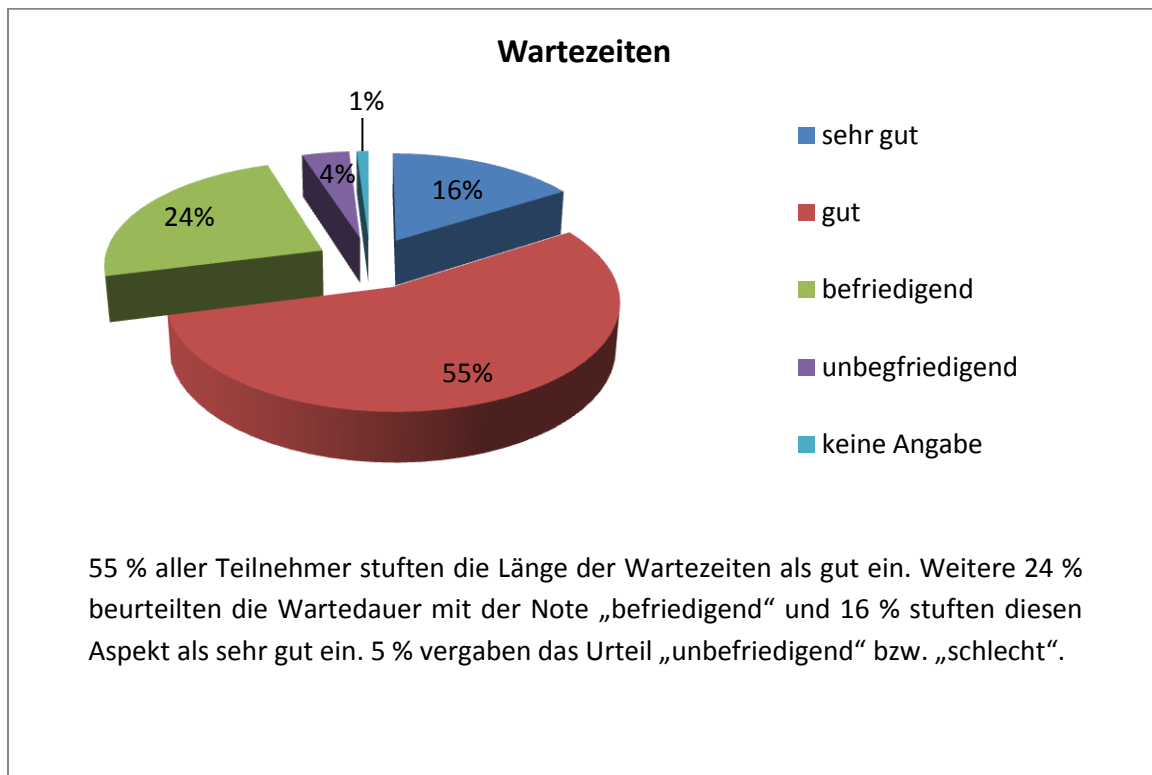
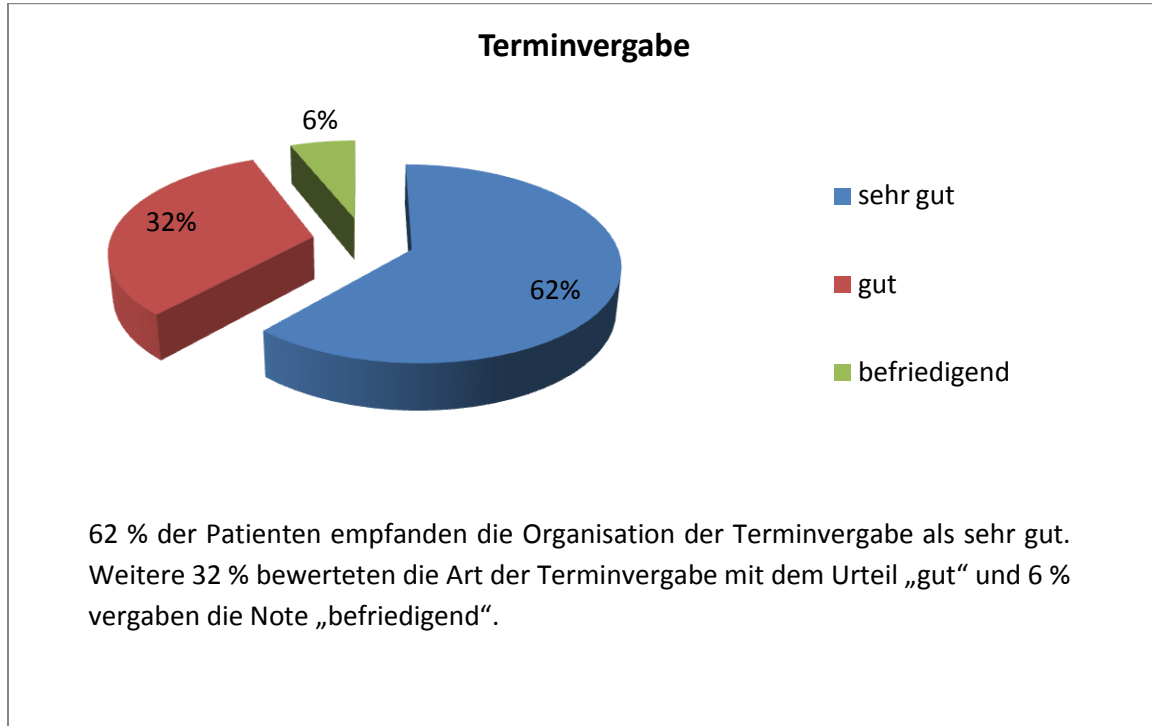
Wie beurteilen Sie...

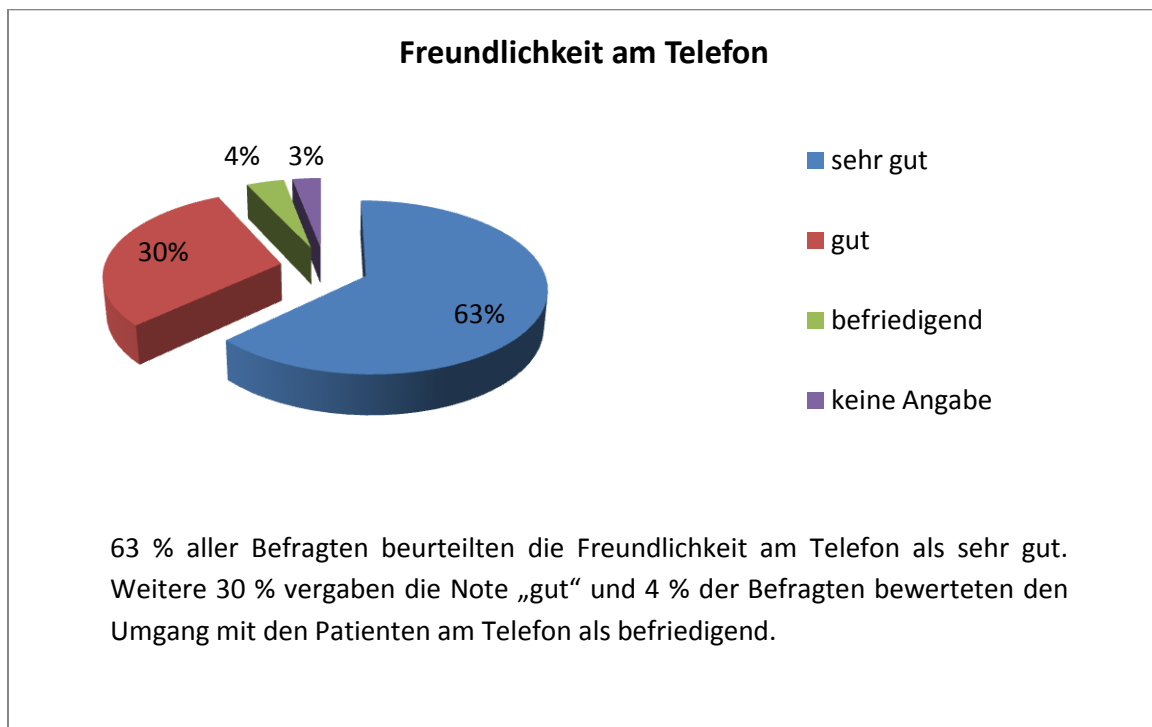
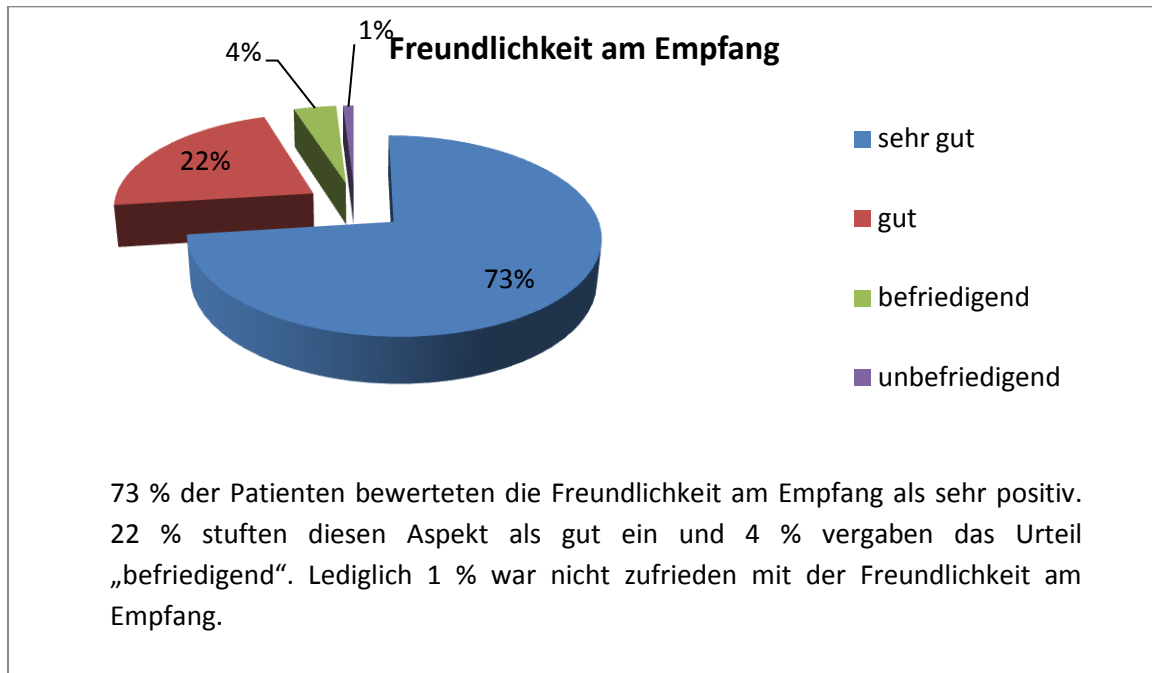
...die Ausstattung der Praxis



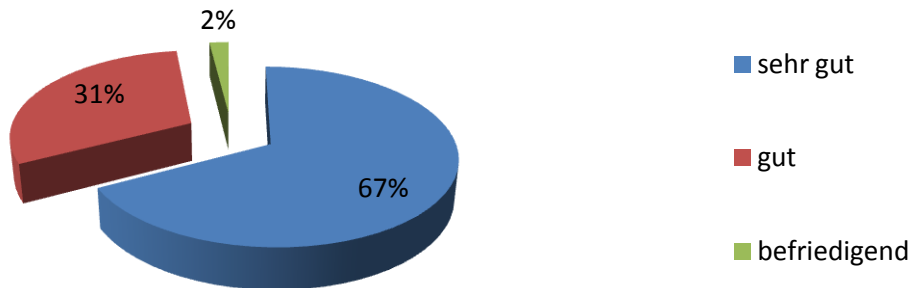
Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Mehrheit der Patienten die Ausstattung der Praxis für sehr gut oder gut befand und somit überaus zufrieden war mit den Räumlichkeiten und der Inneneinrichtung.

### ...die Organisation der Praxis



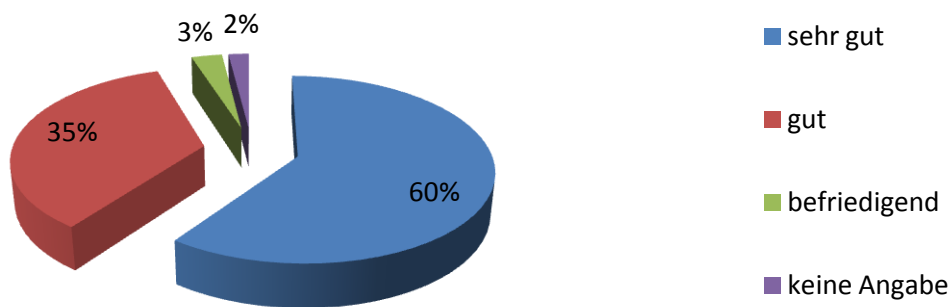


### Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft in der Praxis



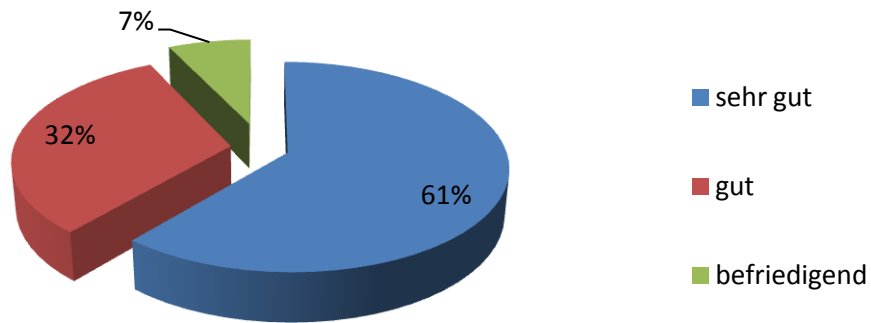
67 % der Patienten empfanden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft innerhalb der Praxis als sehr gut. 31 % bewerteten diese Aspekte mit der Eigenschaft „gut“ und 2 % vergaben das Urteil „befriedigend“.

### Betreuung in der Praxis



60 % aller Patienten bewerteten die Betreuung in der Praxis als sehr gut und weitere 35 % wählten die Note „gut“. Weiterhin vergaben 3 % das Urteil „befriedigend“ und 2 % nahmen keine Bewertung vor.

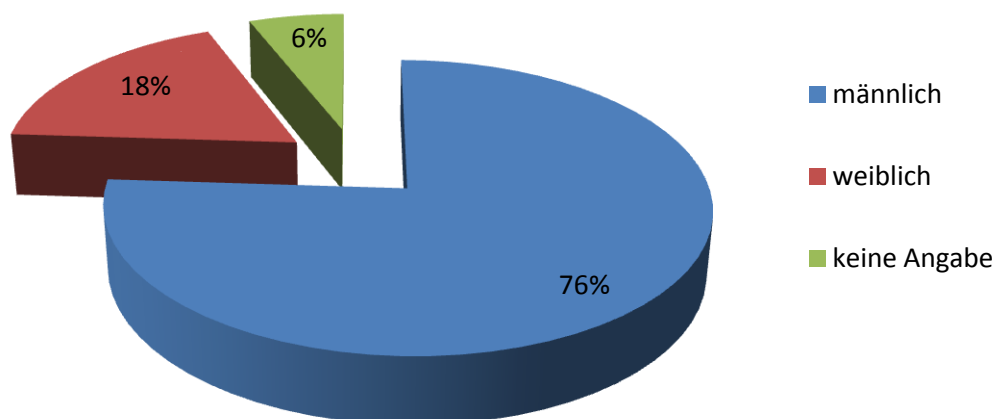
### Aufklärung über Nutzen und Risiken durch den Arzt

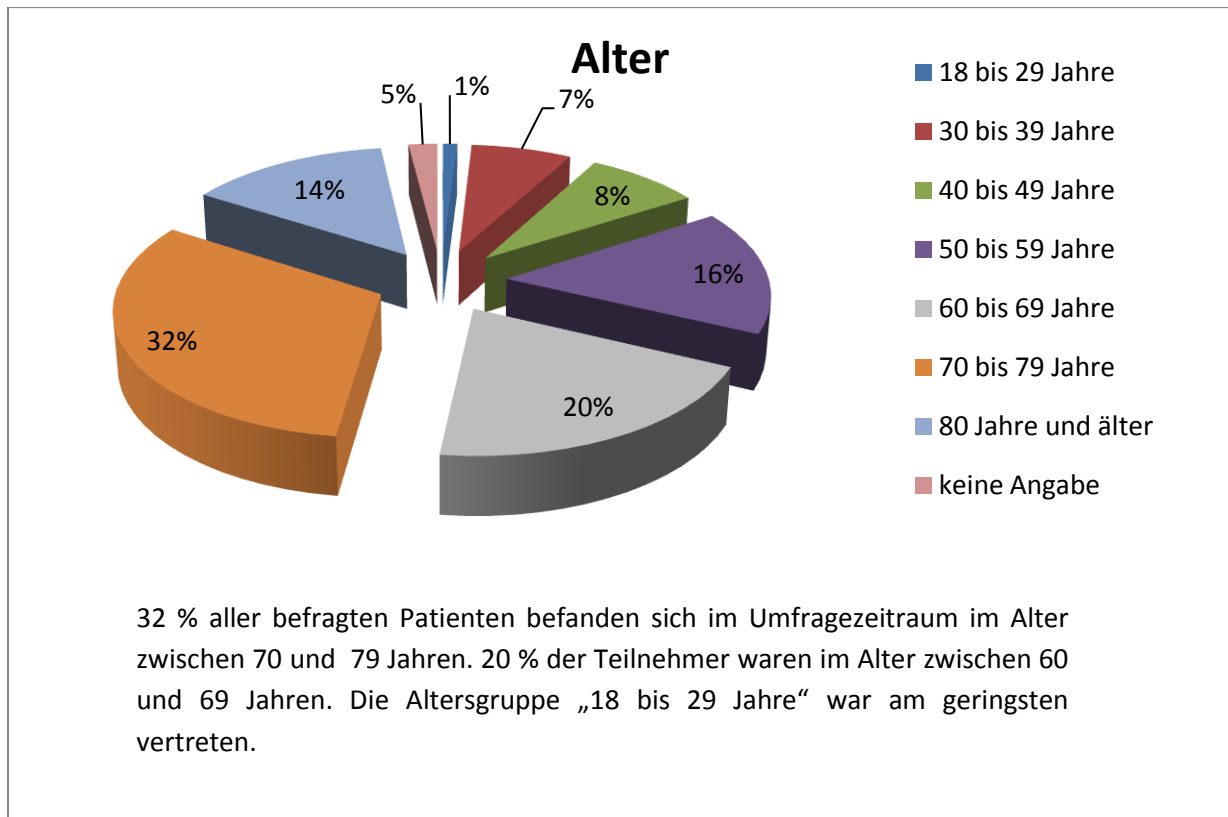


61 % der Patienten bewerteten die Aufklärung über Nutzen und Risiken der Therapie und Behandlung durch den Arzt als sehr gut. Überdies beurteilten 32 % der Befragten die ärztliche Aufklärung als gut und 7 % vergaben das Urteil „befriedigend“.

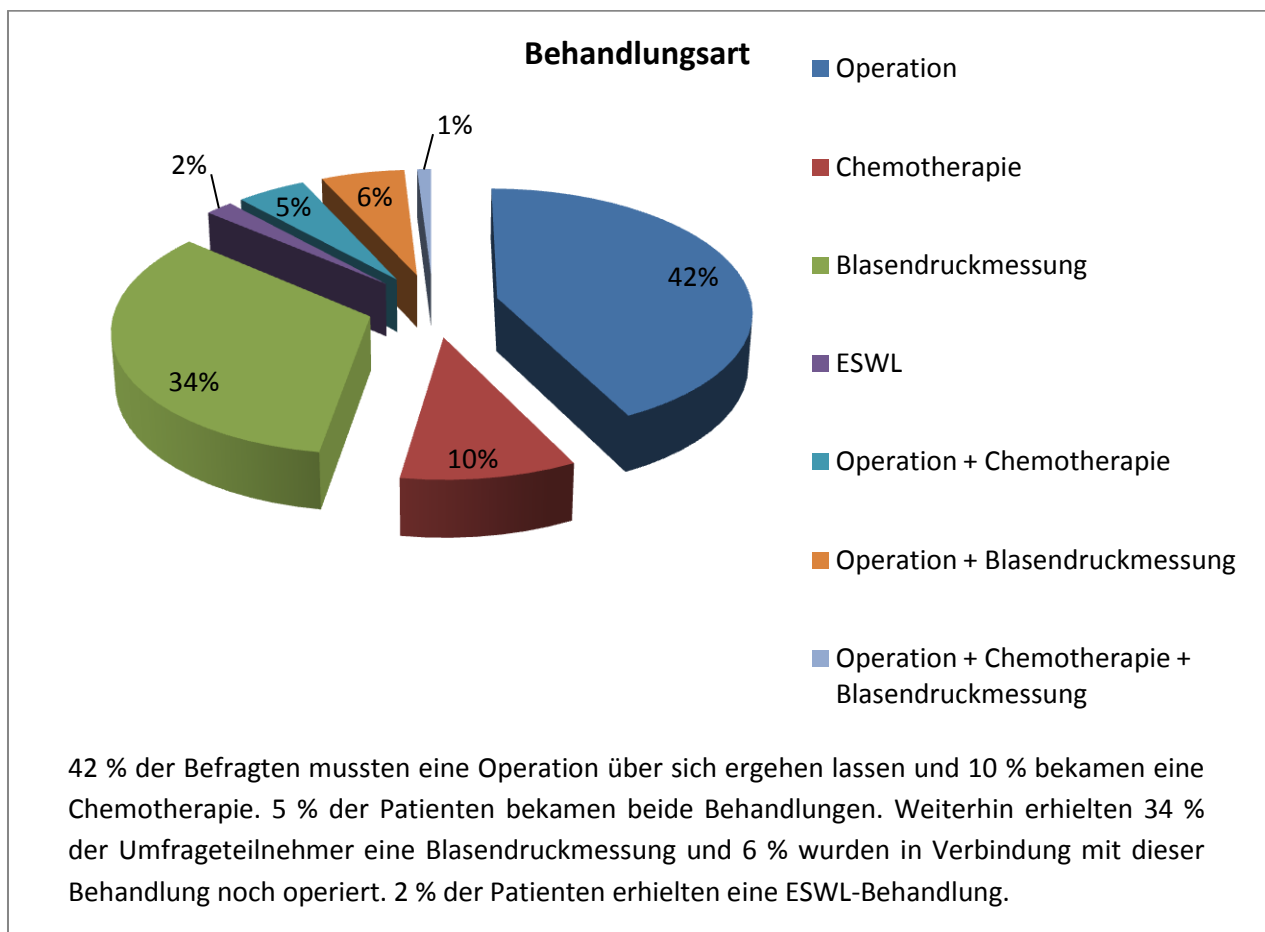
## 2. Angaben zu Ihrer Person

### Geschlecht



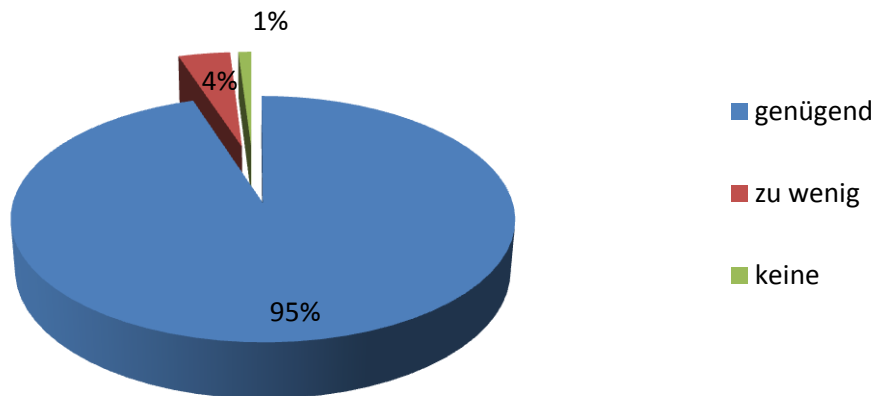


### **3. Behandlung**



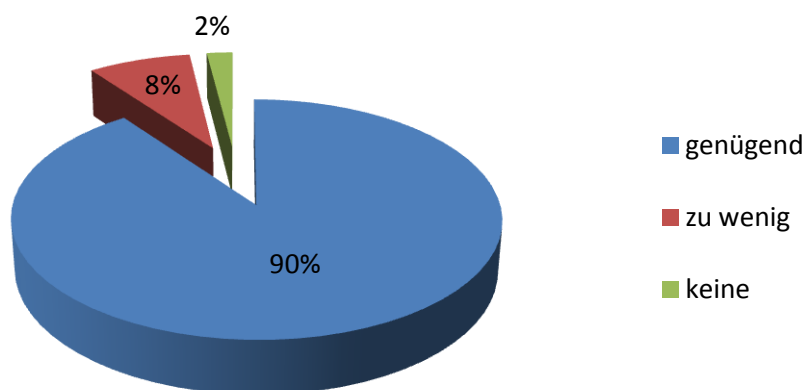
Wie beurteilen Sie...

**...die Zeit für offene Fragen *vor* der Therapie?**



Ein Großteil der Patienten bewertete die Zeit für offene Fragen **vor** der Therapie als genügend. 95 % waren dieser Meinung. 4 % der Befragten waren der Ansicht, dass es zu wenig Zeit gab um offene Fragen zu stellen und 1 % fand, dass gar keine Möglichkeit bestand gewisse Dinge zu hinterfragen.

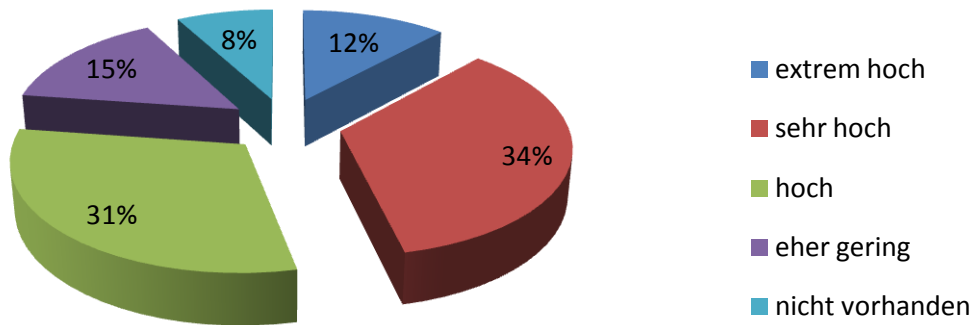
**...die Zeit für offene Fragen *nach* der Therapie?**



Ein Großteil der Patienten bewertete die Zeit für offene Fragen **nach** der Therapie als genügend. 90 % waren dieser Ansicht. 8 % der befragten Personen waren der Ansicht, dass es zu wenig Zeit gab um offene Fragen stellen zu können und 2 % fanden, dass gar keine Möglichkeit bestand gewisse Dinge zu hinterfragen.

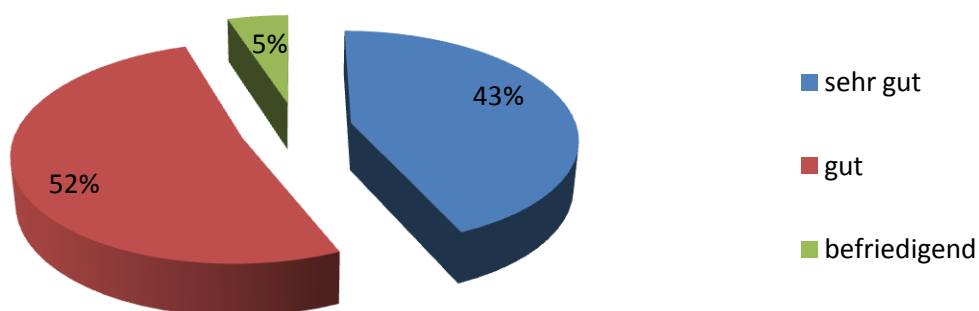
#### 4. Nur für Patienten mit Chemotherapie

**Die Belastung durch die Therapie war:**



23 % der befragten Chemotherapie-Patienten fühlten sich durch die Behandlung kaum bzw. gar nicht belastet. Andererseits stufen 31 % die Belastung als hoch ein und 34 % sogar als sehr hoch. Weitere 12 % der Befragten empfanden die Belastung als extrem hoch.

**Die Art und Weise wie meine Ängste und Sorgen ernst genommen wurden, war:**

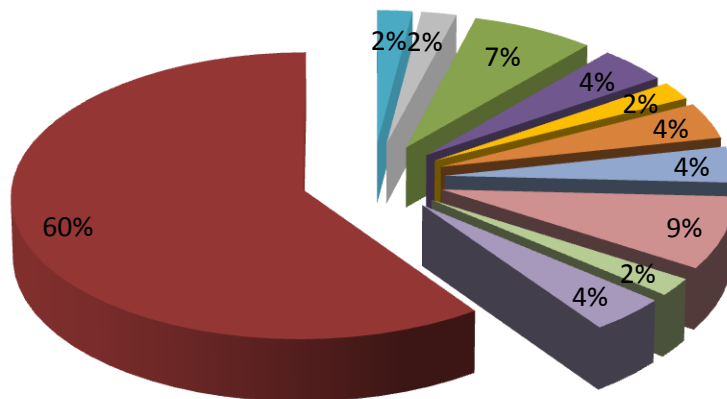


52 % aller befragten Chemotherapie-Patienten empfanden die Art und Weise wie ihre Sorgen und Ängste ernst genommen wurden als gut. Weitere 43 % bewerteten diesen Aspekt mit dem Urteil "gut" und 5 % vergaben die Note "befriedigend".



## 5. Nur für operierte Patienten und ESWL-Patienten

### Ich hatte nach der Operation/ESWL-Behandlung:



■ Kreislaufprobleme

■ Übelkeit/Erbrechen

■ Schwierigkeiten beim Wasserlassen

■ Entzündung der Wunde

■ Schwierigkeiten beim Wasserlassen + Nachblutungen + Schmerzen noch am 2. Tag nach der OP

■ Nachblutungen + Schmerzen noch am 2. Tag nach der OP

■ Schwierigkeiten beim Wasserlassen + Nachblutungen

■ Schwierigkeiten beim Wasserlassen + Schmerzen noch am 2. Tag nach der OP

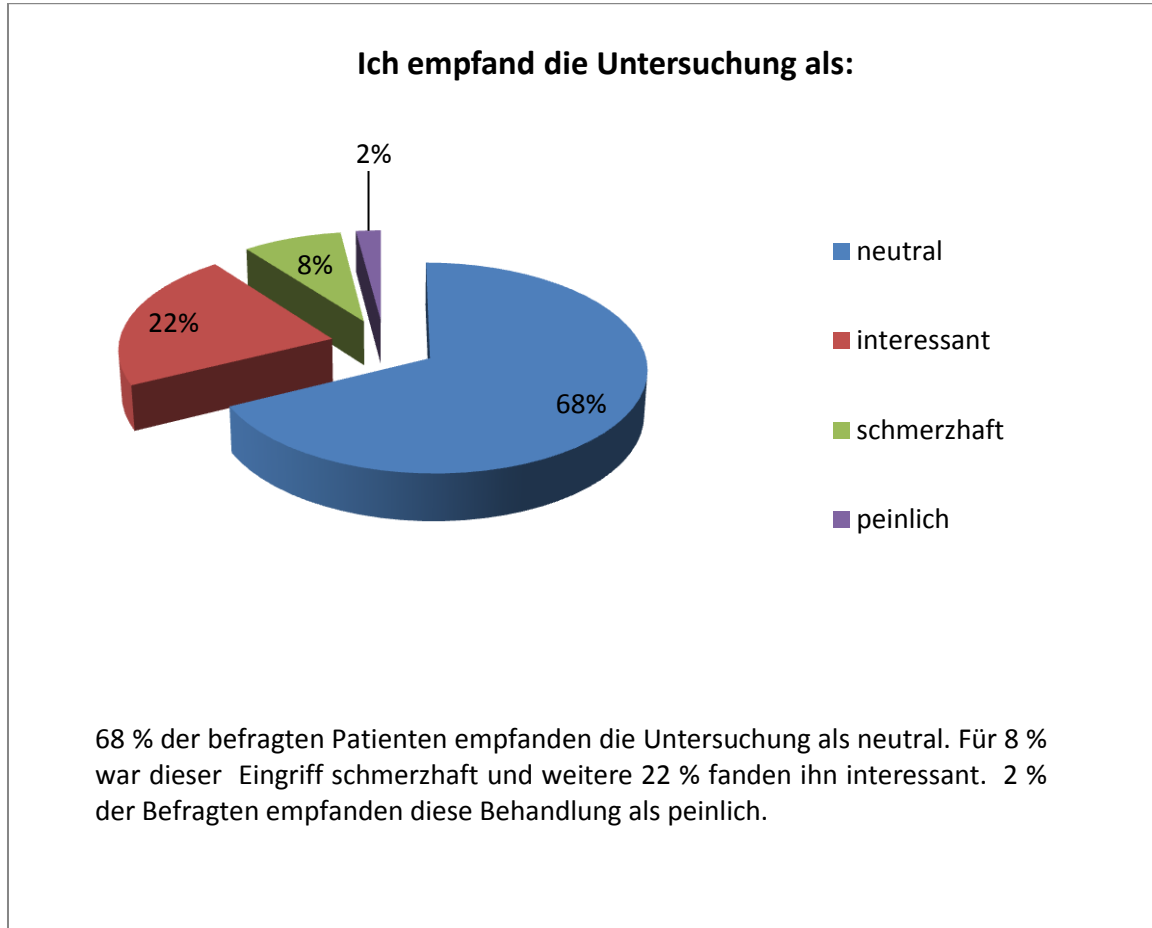
■ Kreislaufprobleme + Schwierigkeiten beim Wasserlassen

■ Nachblutungen + Entzündung der Wunde

■ keine der genannten Beschwerden

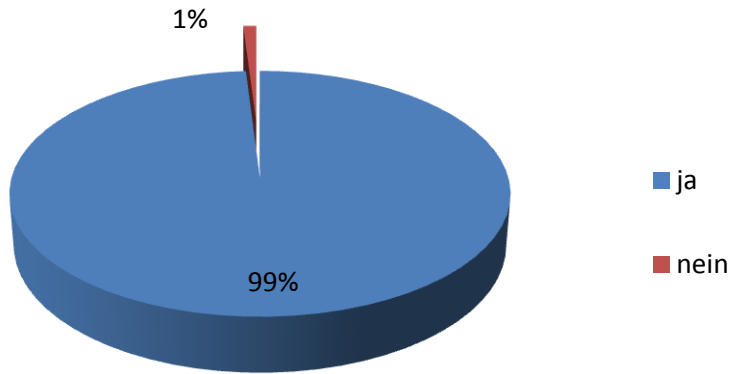
60 % der Befragten hatten keine Beschwerden nach ihrer Operation bzw. ESWL-Behandlung. 7 % klagten über Schwierigkeiten beim Wasserlassen und weitere 2 % hatten nach ihrer Behandlung Kreislaufprobleme. Darüber hinaus entzündete sich bei 4 % der Befragten die Wunde nach ihrem Eingriff, andere 2 % litten unter Übelkeit und Erbrechen. Die übrigen Patienten hatten mit mehreren Beschwerden gleichzeitig zu kämpfen.

## 6. Nur für Patienten mit Blasendruckmessung



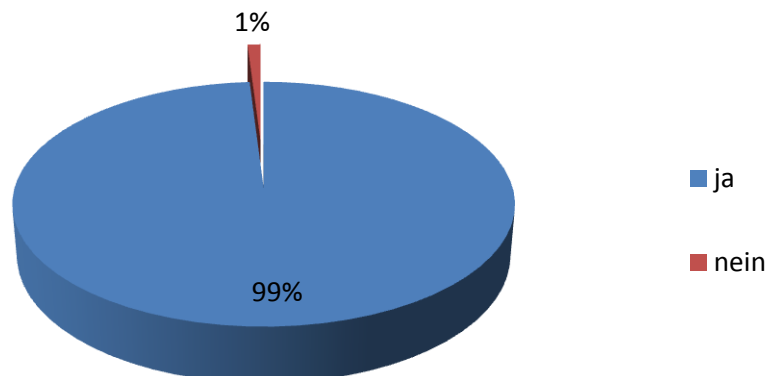
**Geben Sie jetzt bitte ein abschließendes Urteil:**

**Würden Sie sich wieder ambulant behandeln lassen?**



99 % der Befragten würden sich wieder ambulant behandeln lassen.  
1 % würde eine erneute ambulante Behandlung nicht in Erwägung ziehen.

**Würden Sie sich wieder in dieser Praxis behandeln lassen?**



99 % der befragten Patienten würden sich wieder in dieser Praxis behandeln lassen, 1 % würde dies nicht in Betracht ziehen.

## **Wenn Sie an Ihre Behandlung denken, was war Ihr größtes Ärgernis?**

Die Befragten gaben folgende Antworten:

- es gab keine Ärgernisse
- Entzündung der Wunde
- ab und zu Missverständnisse
- schlechte telefonische Erreichbarkeit
- schlechte Parkmöglichkeiten
- Inkontinenz
- trotz Terminen lange Wartezeit
- zu viel Rummel und zu viele Patienten, etwas stressig – leichtes Gefühl ein Fließbandpatient zu sein
- Vertretungsarzt hat sich wenig bzw. gar keine Zeit genommen

Die Analyse der Antworten zum Thema „mein größtes Ärgernis während der Behandlung“ offenbarte, dass die Patienten kaum über Unannehmlichkeiten zu klagen hatten. Ein Großteil der Befragten gab an, dass keine Ärgernisse während des Behandlungszeitraums auftraten. Einige ärgerten sich über die langen Wartezeiten in der Praxis, andere Patienten klagten über körperliche Beschwerden nach ihrer Behandlung (z.B. Inkontinenz, Entzündung der Wunde). Des Weiteren wurden die schlechte telefonische Erreichbarkeit und die Parkplatzsituation bemängelt. Darüber hinaus konnten einige der Befragten in der Praxis nicht richtig zur Ruhe kommen, aufgrund der hohen Patientenzahl.

## **Wenn Sie an Ihre Behandlung denken, was hat Ihnen besonders gut gefallen?**

Die Befragten gaben folgende Antworten:

- Freundlichkeit und Kompetenz des gesamten Teams
- gute Betreuung und ausführliche Aufklärung, die Ärzte nahmen sich viel Zeit für Erläuterungen und beantworteten alle Fragen
- man ist immer schnell behandelt worden, kurze Wartezeit
- schnelle Vermittlung von OP-Terminen
- persönliche Behandlung und Sorgfalt bei allen Arbeitsschritten
- guter Kontakt zum Arzt
- mir gefiel alles

Die Auswertung der Äußerungen zum Thema „was mir besonders gut gefallen hat während der Behandlung“, ließ eine sehr positive Resonanz der Befragten erkennen. Die Mehrzahl der Patienten

gab an, dass sie während der gesamten Behandlung mit allem sehr zufrieden waren. Des Weiteren betonten viele der Befragten die Freundlichkeit und die Kompetenz des gesamten Praxisteam. Darüber hinaus lobte ein Großteil der Umfrageteilnehmer die gute Betreuung und die zügige Behandlung der Patienten. Weiterhin waren die Befragten von der ausführlichen Aufklärung über die Therapiemöglichkeiten durch die Ärzte sehr begeistert. Aufgrund der sorgfältigen und gewissenhaften Umgangsweise des Praxisteam, fühlten sich die Patienten stets geborgen und in guten Händen.