A close-up photograph of a tiger's face, showing its characteristic orange and black stripes. The tiger is looking slightly to the right of the camera. The background is dark, making the tiger's fur stand out.

Auswertung
von
Patienten-
Befragungen
in
Ordinationen

Ergebnisse
verschiedener
Studien
in Österreich



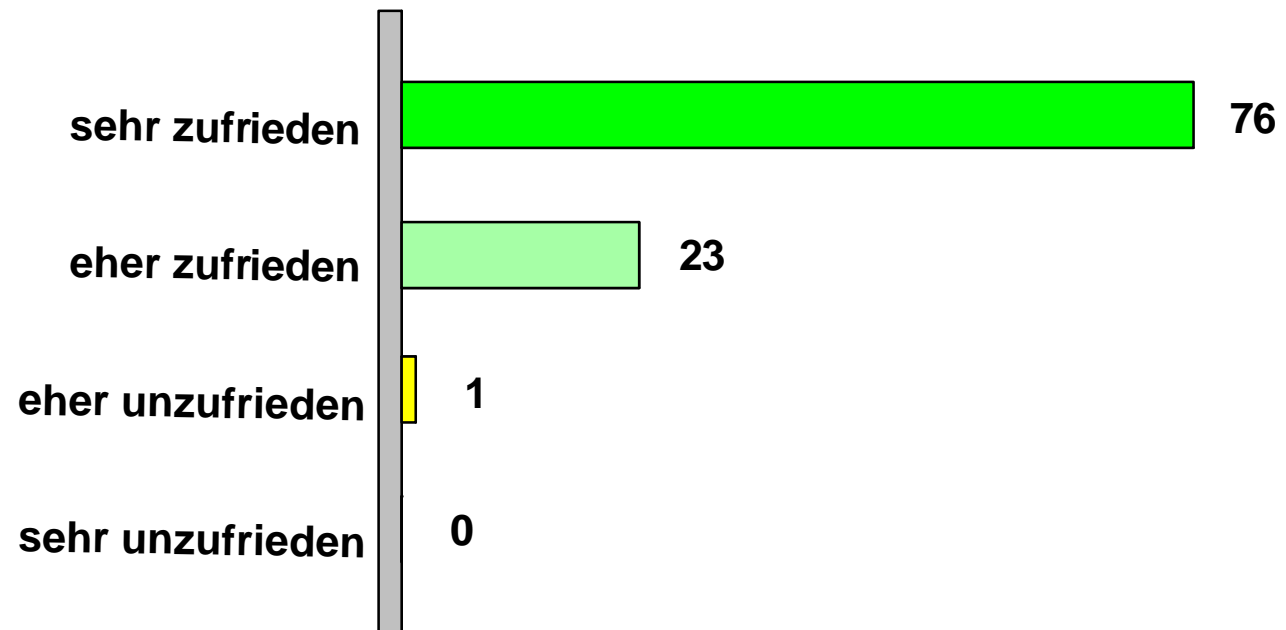
Zufriedene
Patienten
(Kreutzer 2000)

**Im österr. Kundenbarometer 2000
ergeben sich sehr hohe
Zufriedenheitswerte für Ärzte:
80% Globale Zufriedenheit;
94% bei Wiederwahl;
90% Weiterempfehlung;
3% Reklamationsquote**

**Das sind absolute Spitzenwerte im
Vergleich zu anderen
Dienstleistern/ Handel
und nur bei Apothekern ähnlich
hoch!**

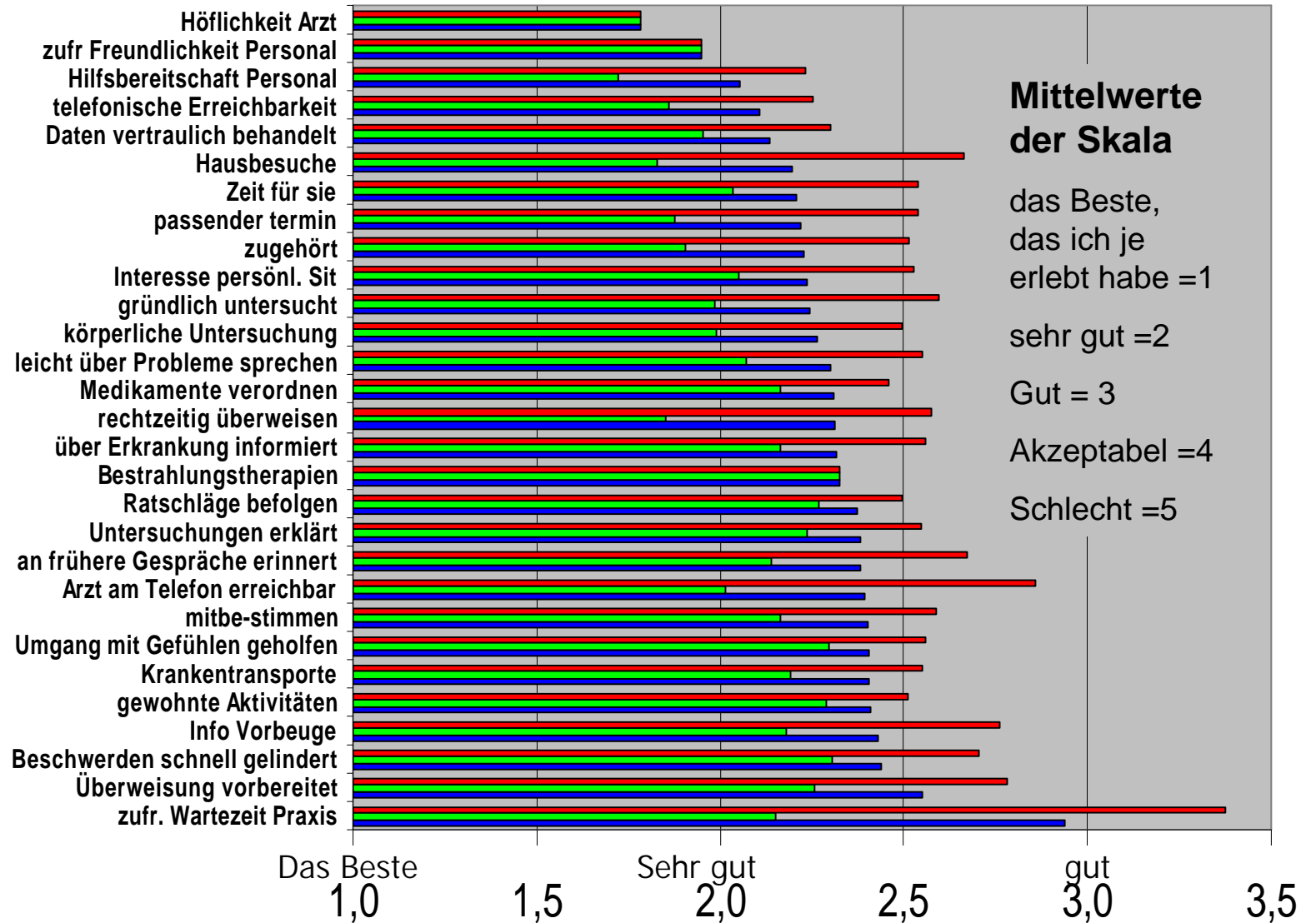
Zufriedene
Patienten
bei
Hausärzten
(Alkin2001)

die Zufriedenheit mit dem Arzt



**99 % der Patienten sind mit
Ihrem Arzt zufrieden.
13 % überlegen
manchmal einen Wechsel.
2 % können Ihren Arzt
eher nicht weiterempfehlen.**

Zufriedene Patienten bei Hausärzten (Alkin2001)



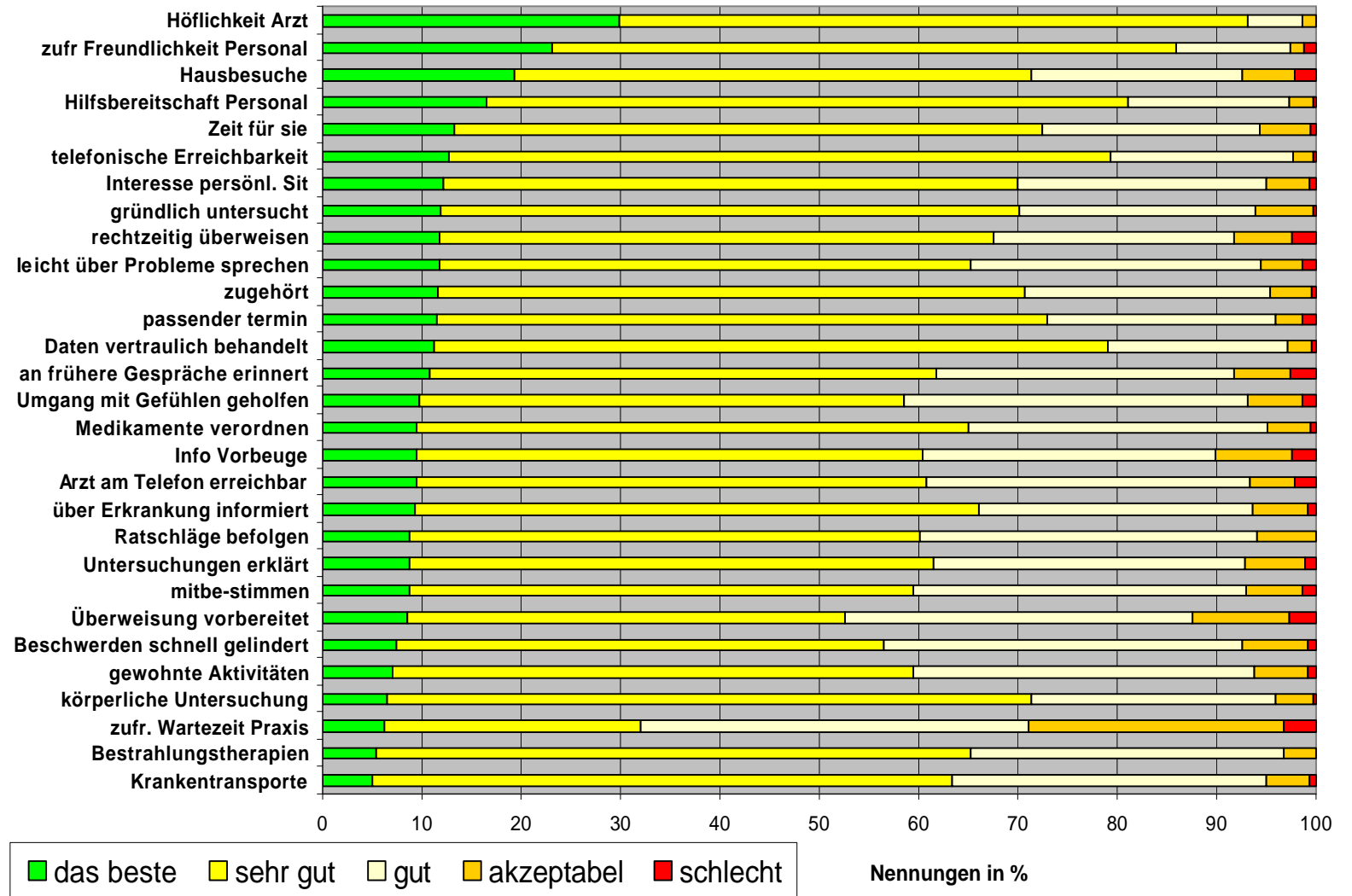
1021 Patienten in 10 Ordinationen - 2001

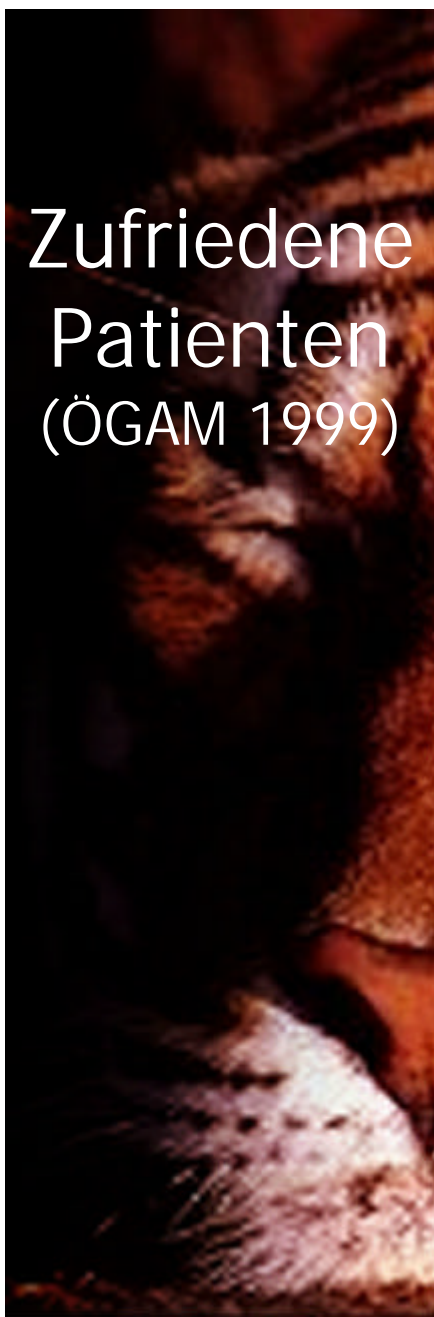
■ MW alle AM Ordis ■ min. MW ■ max. MW



Zufriedene
Patienten
bei
Hausärzten
(Alkin2001)

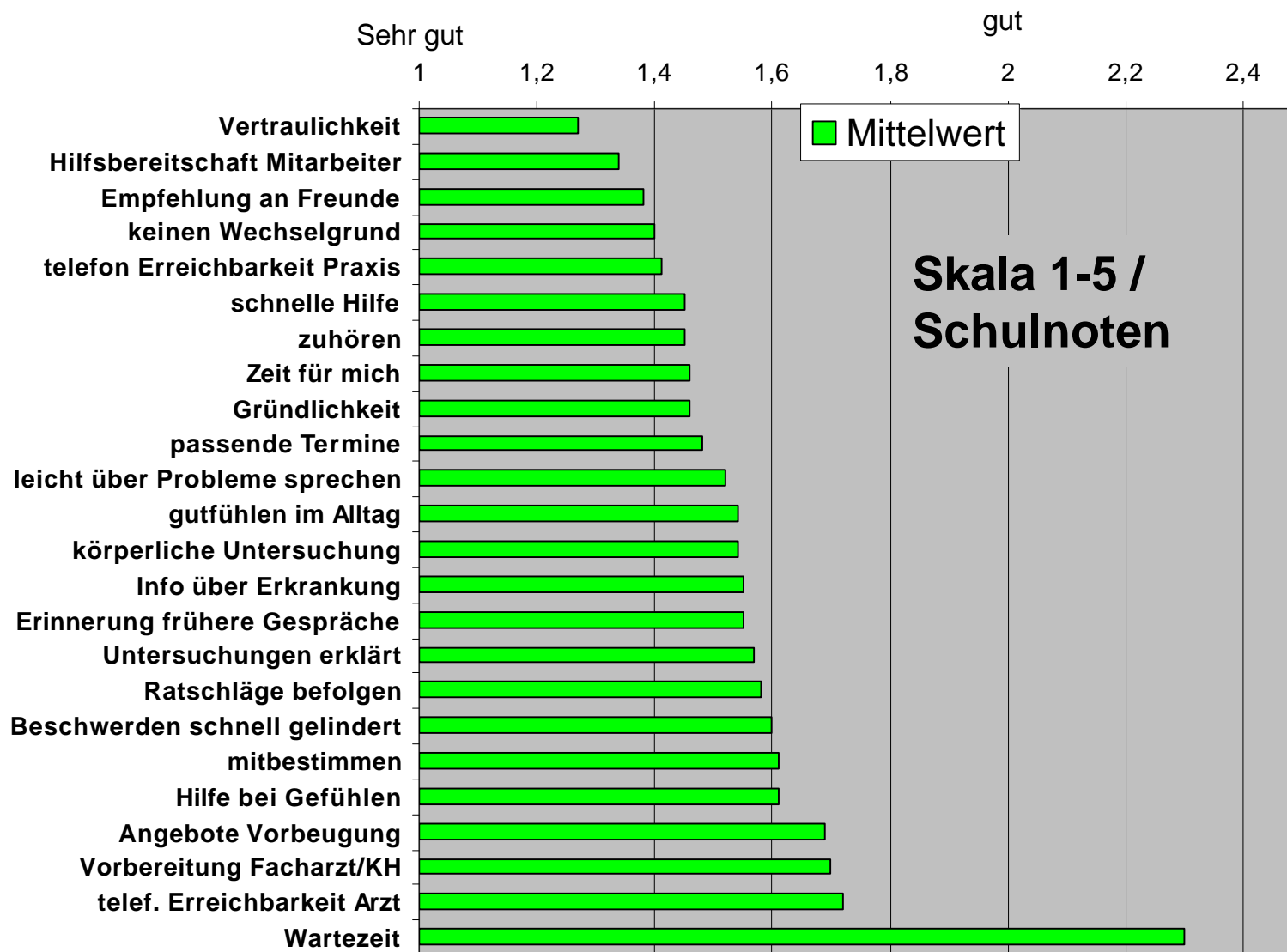
Zurriedenheitsranking





Zufriedene Patienten (ÖGAM 1999)

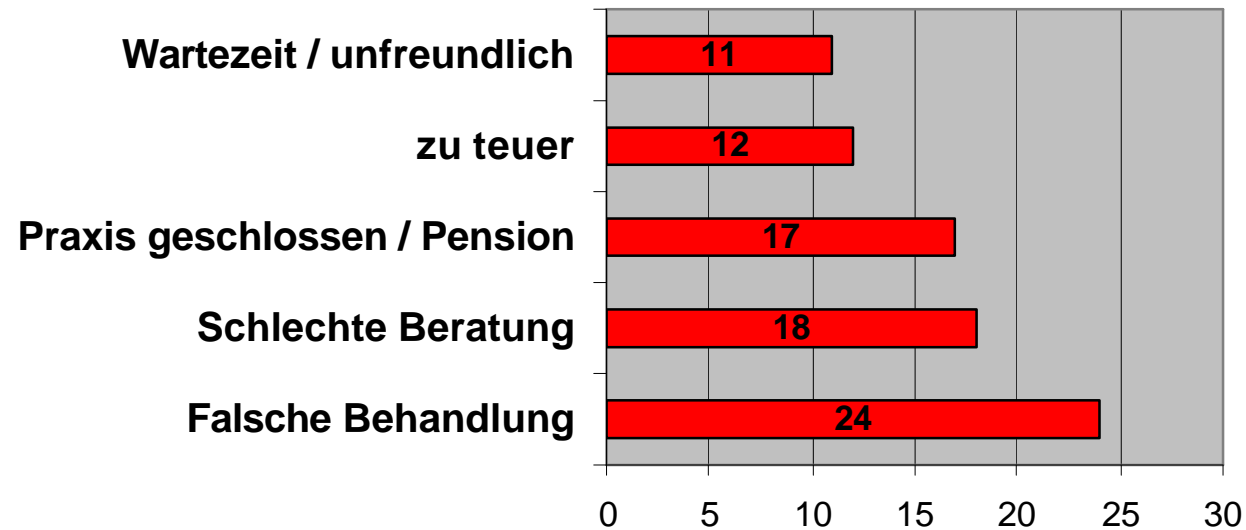
Zufriedenheit in Hausarztpraxen in Ö (1999)



Wechsel
des
Zahnarztes
(Krainhöfer 2000)

**13 % haben den Zahnarzt
gewechselt.
Als Wechselgründe wurden
genannt:**

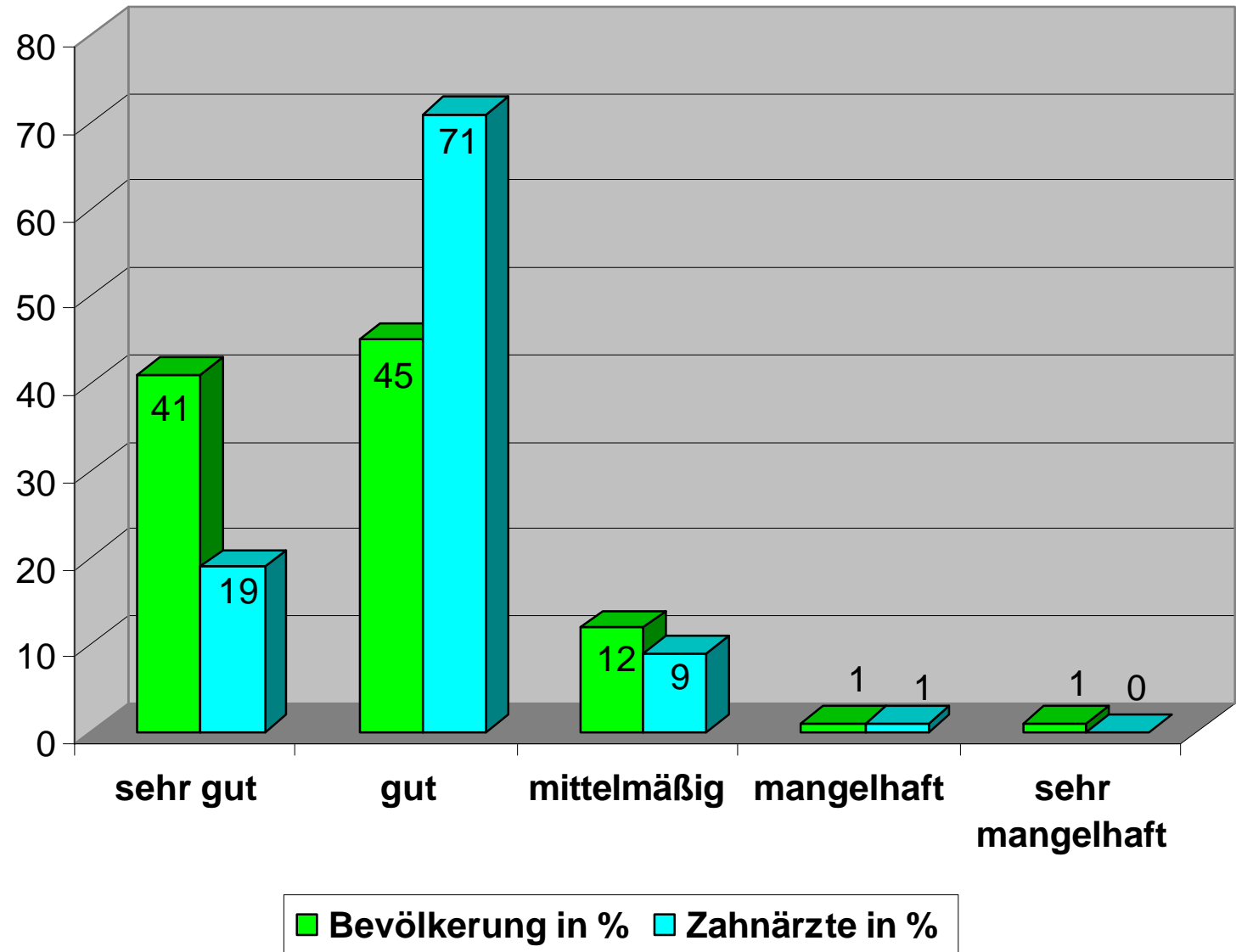
Wechselgründe



Quelle: Krainhöfer; 700 Personen in Ö; Mai 2000

Zufriedene
Patienten
bei den
Zahnärzten
In OÖ
(Zapotoczky 2000)

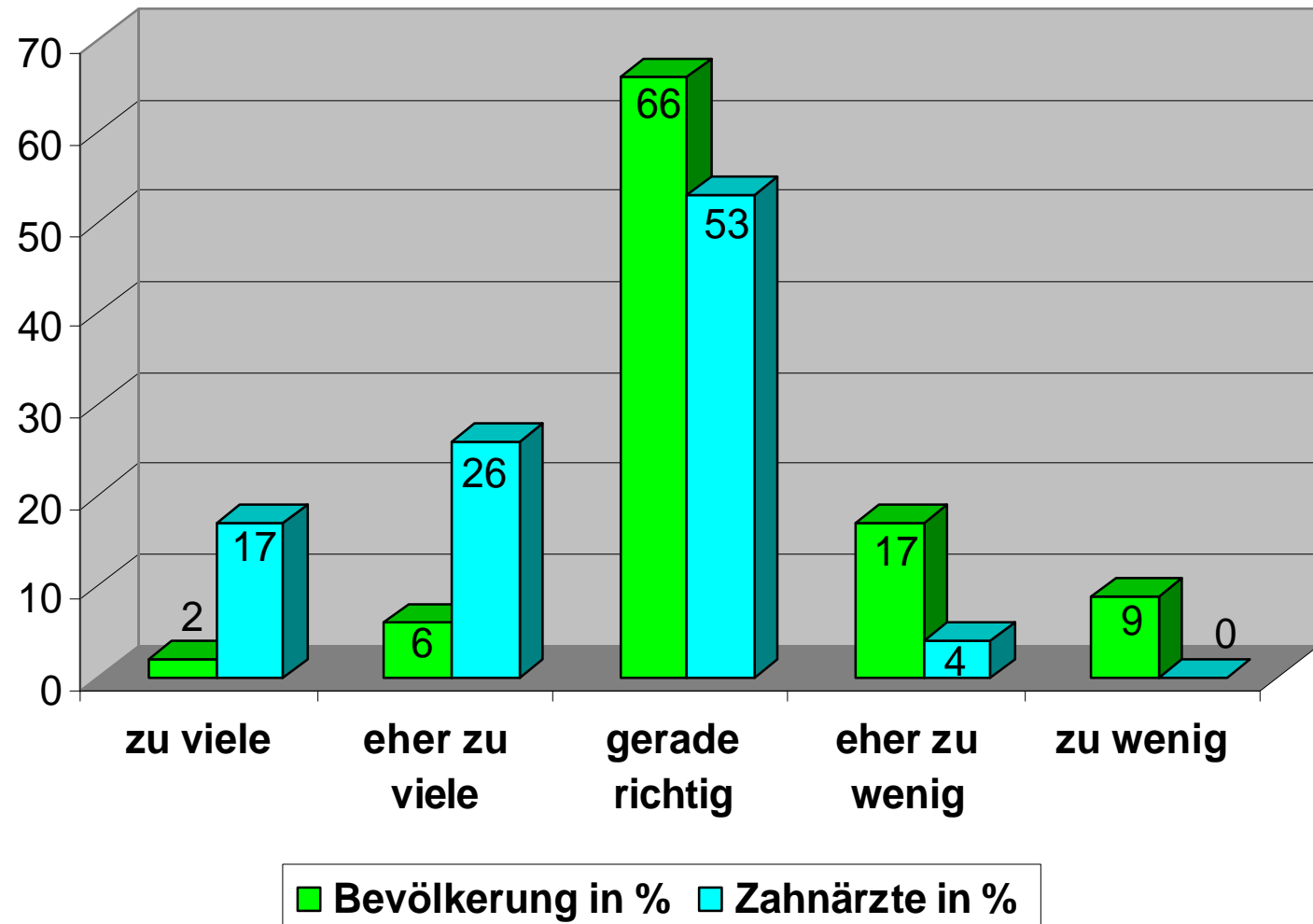
Einschätzung der Qualität der zahnärztlichen Versorgung in OÖ (1999)



Zufriedene Patienten bei den Zahnärzten OÖ

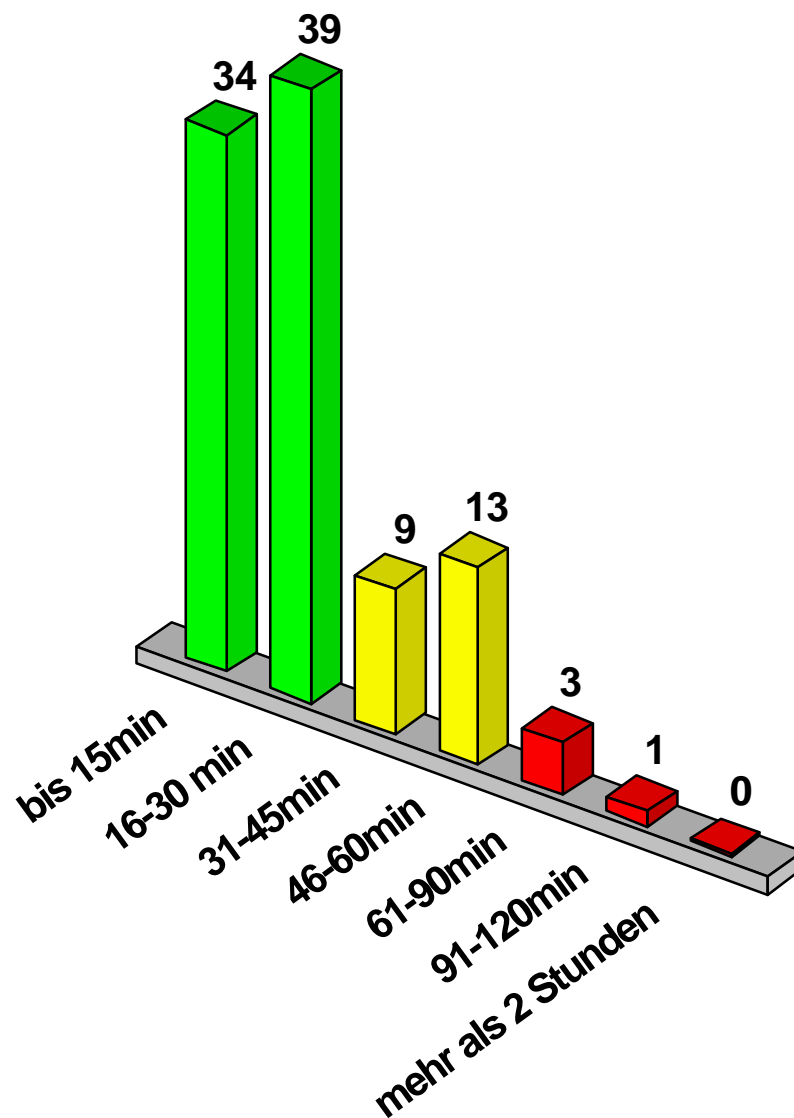
(Zapotoczky 2000)

Einschätzung der Quantität der zahnärztlichen Versorgung in OÖ



Wartezeit in der Ordination von Hausärzten (Alkin2001)

Wartezeit in der Ordination

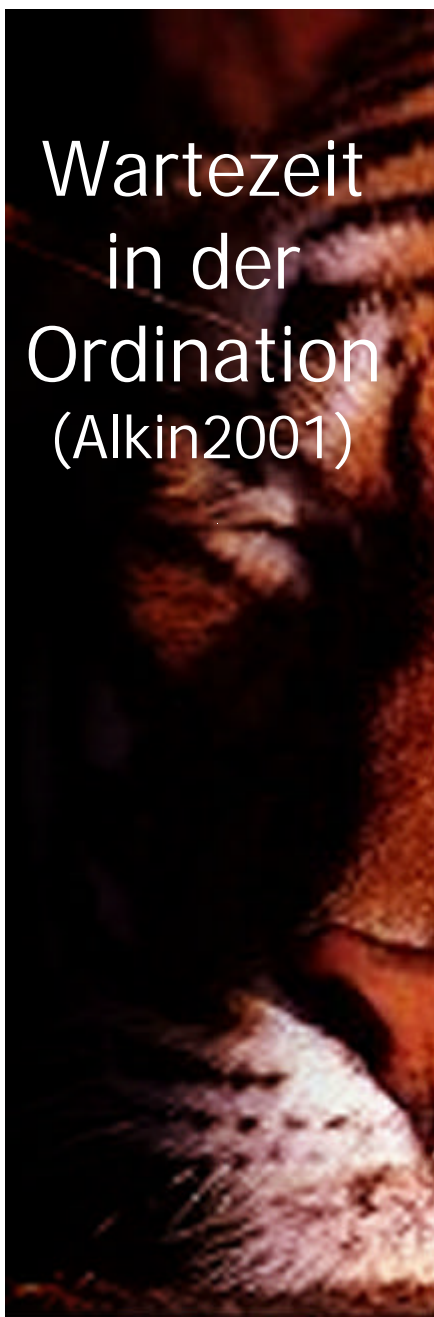


**34 % der Patienten
warten nur bis zu
15 Minuten;**

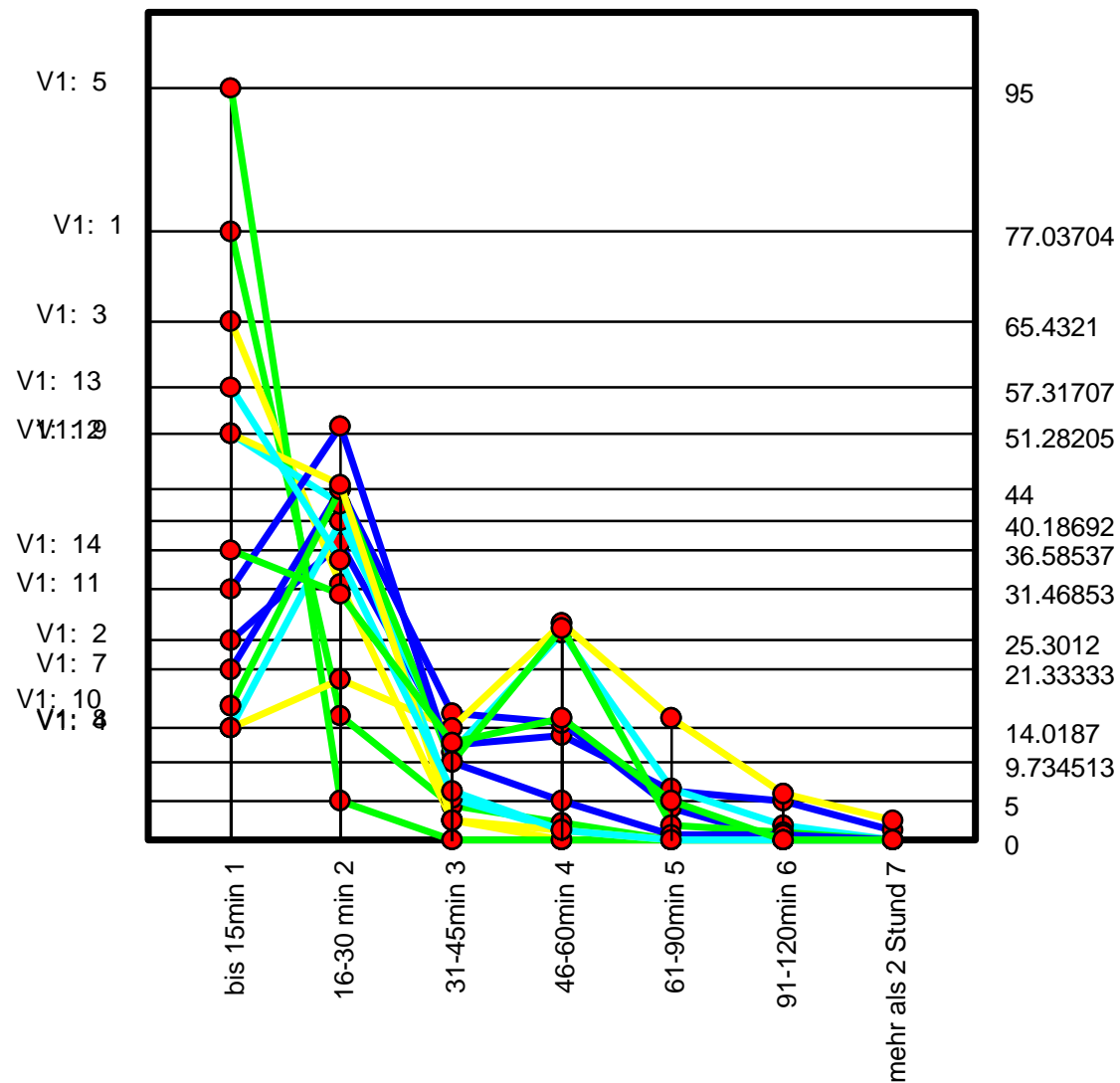
**73 % kommen
innerhalb der ersten
halben Stunde dran.**

**4 % warten länger
als 1 Stunde in der
Ordination.**

**Die Angaben beruhen
auf Angaben von 1021
Patienten.**



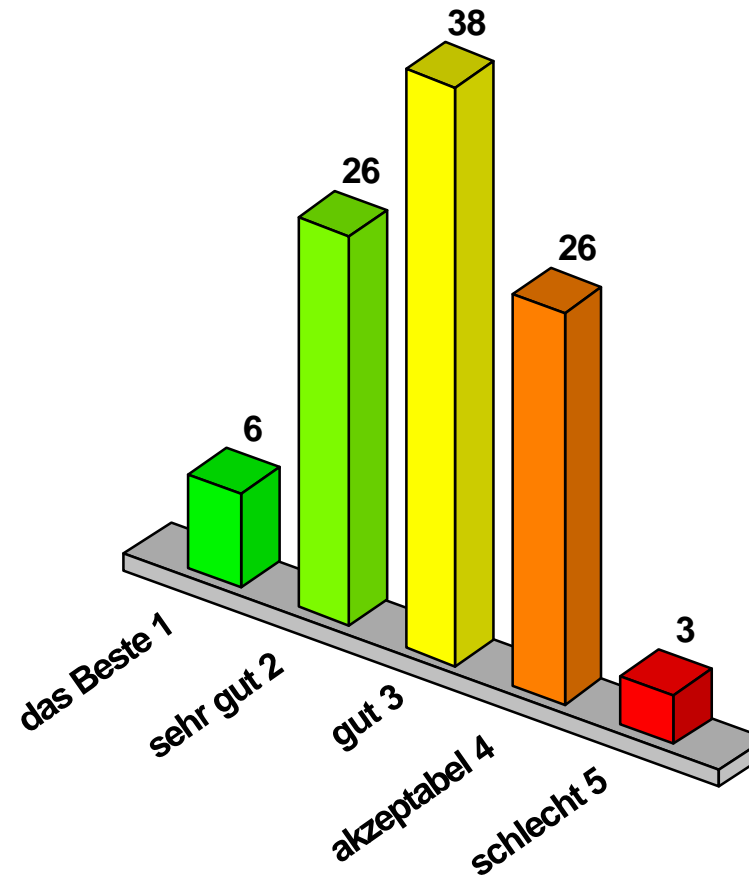
Wartezeit in der Ordination (Alkin2001)



Die Wartezeiten in den Ordinationen sind sehr unterschiedlich (zwischen 97% und 34% innerhalb der ersten halben Stunde)

Wartezeit in der Hausarzt- Ordination (Alkin2001)

Zufriedenheit mit der Wartezeit in der Ordination

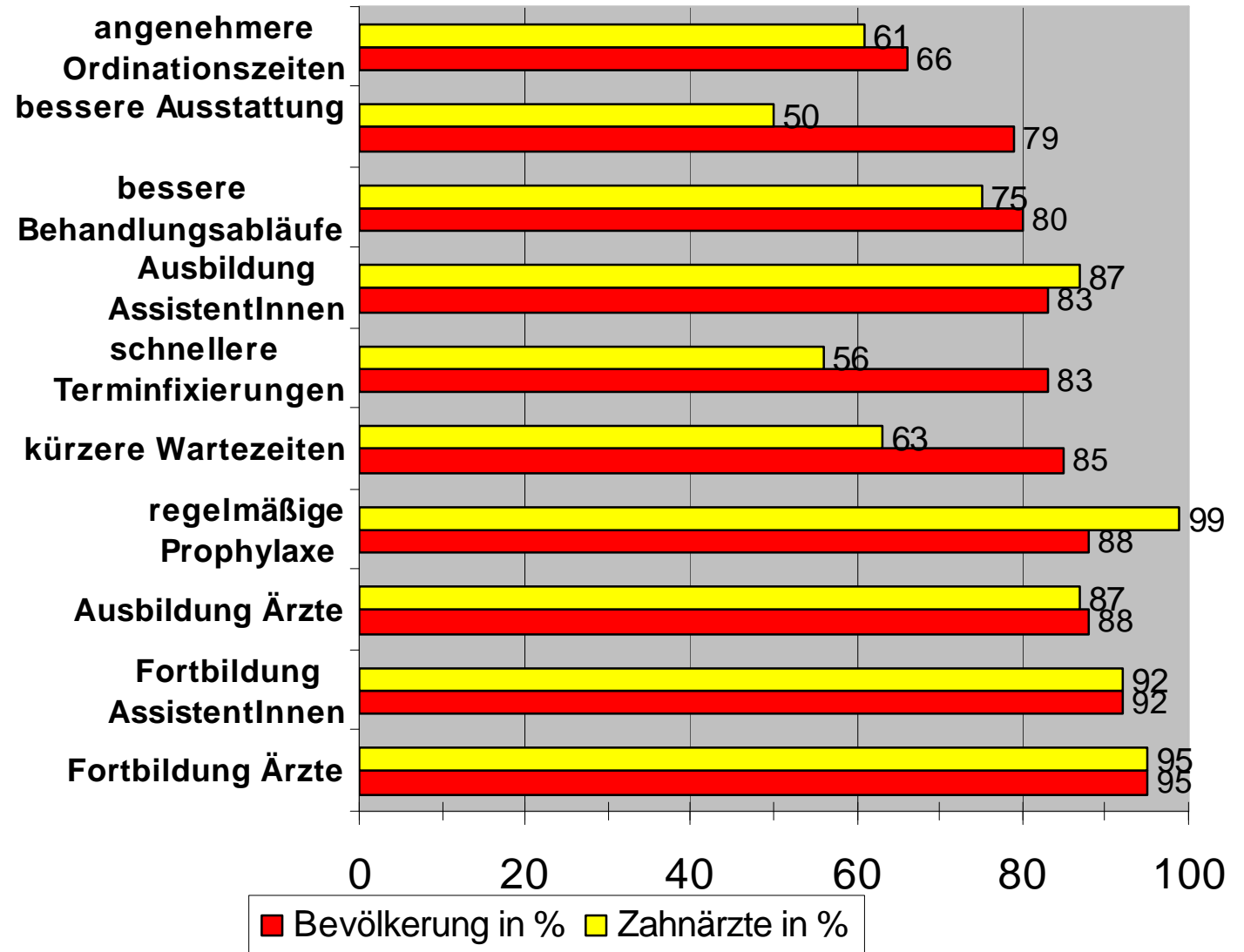


Obwohl die Patienten mit der Wartezeit zu 3 % sehr unzufrieden sind, und von 26% nur als akzeptabel bezeichnet wird,

spielt die Wartezeit keine Rolle für die Gesamtzufriedenheit und für die Wechselbereitschaft.

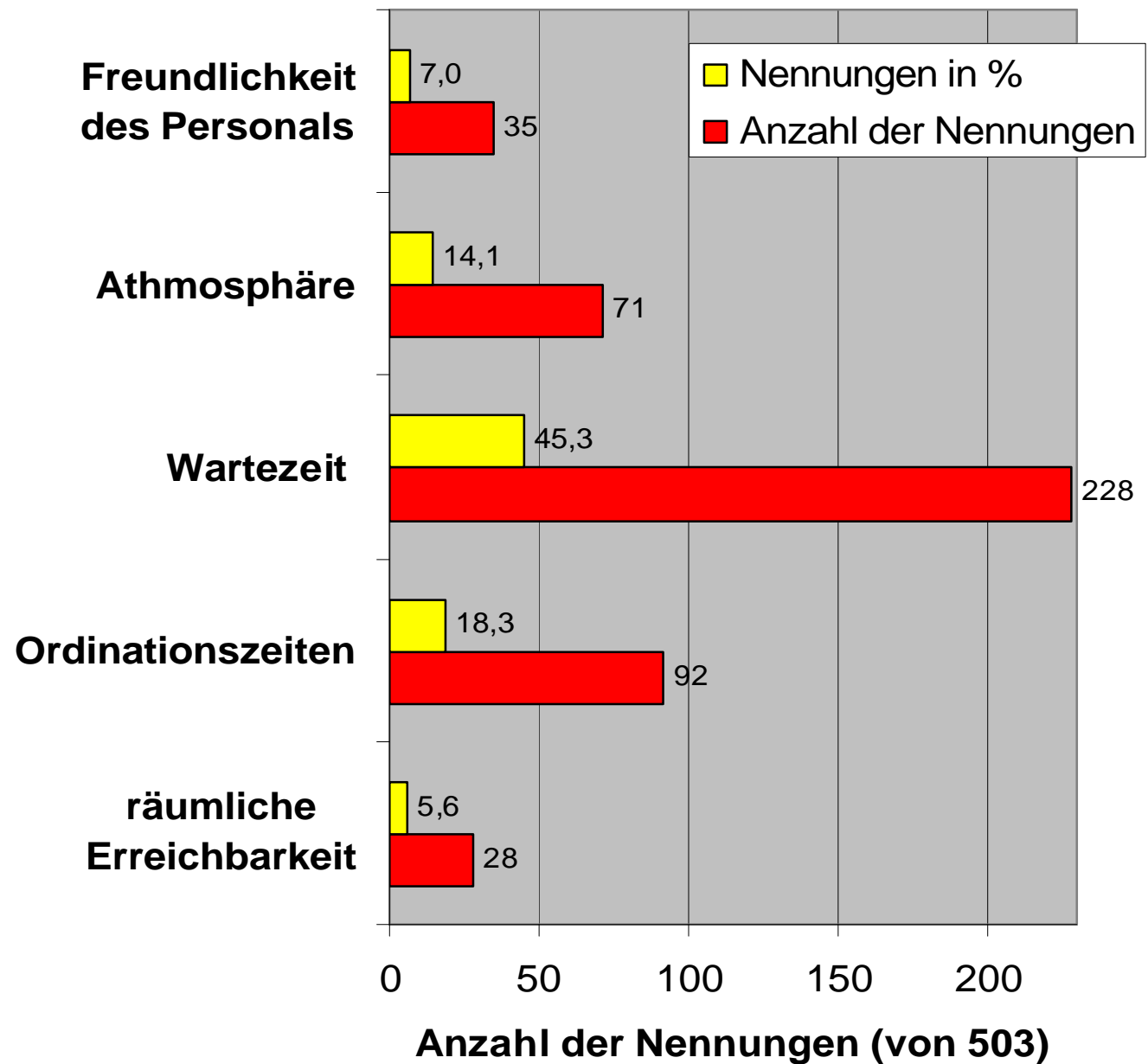
Ver-
besserungen
in der
Zahnarzt-
Ordination
(Zapotoczky
2000)

Qualitätsverbesserung ist wichtig oder sehr wichtig

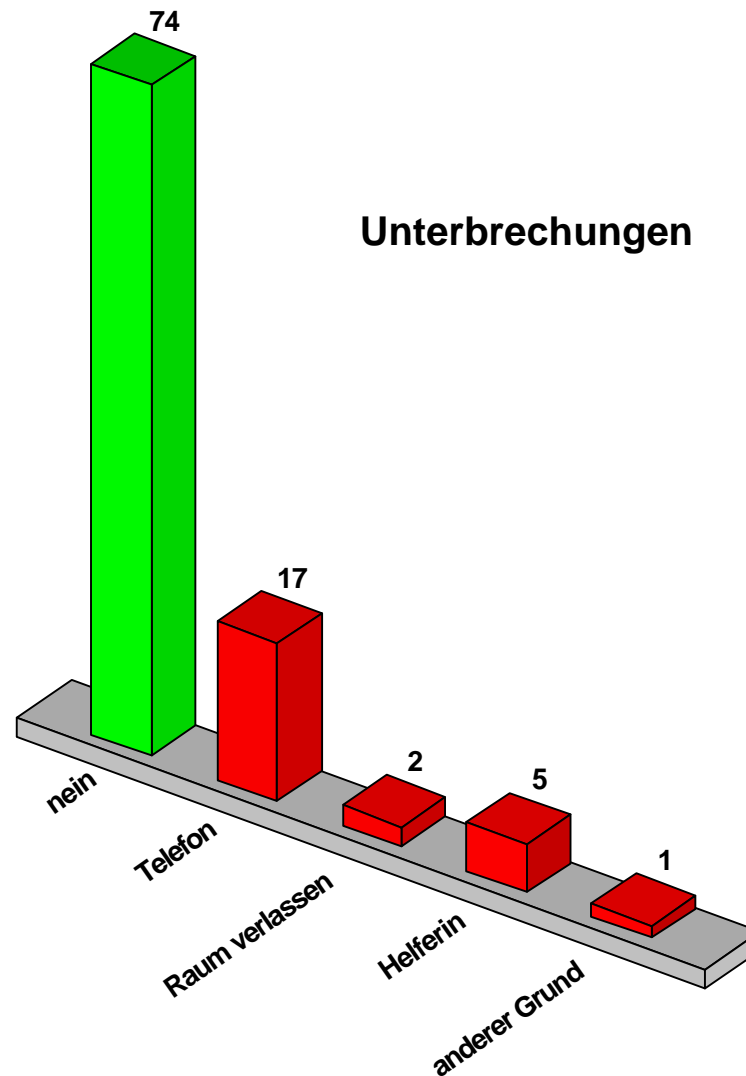


Ver-
besserungen
in der
Zahnarzt-
Ordination
(Zapotoczky
2000)

welche Bereiche sollten für einen optimalen
Zahnarztbesuch noch verbessert werden?



Unter- Brechungen in Hausarzt- Ordinationen (Alkin2001)



**26 % der Patienten
geben eine (nicht
behandlungsbedingte)
Unterbrechung
während der
Behandlung an.**

**Dieser Wert schwankt
zwischen 4% und 60%
in den Ordinationen.**

**Das Störpotential ist beträchtlich: 44,4% sagen,
dass Sie die Unterbrechung gestört hat!**




Die
Zufriedenheits-
Faktoren
In der
Hausarztpraxis
(Alkin2001)

Die stärksten Faktoren, ob ein Patient zufrieden oder eher unzufrieden ist, sind:

- Der Arzt soll den Patienten „gründlich“ untersuchen
- Der Arzt soll dem Patienten das Gefühl geben, dass er sich für ihn Zeit nimmt.
- Der Arzt soll dem Patienten die Möglichkeit geben, über seine Probleme zu reden.
- Der Arzt soll Interesse an der persönlichen Situation des Patienten zeigen.
- Der Arzt soll zuhören.
- Der Arzt soll den Patienten über dessen Erkrankung ausreichend informieren.

keine nachweisbare Rolle spielen:

Wartezeit in der Ordination; Wie lange jemand schon bei diesem Arzt in Behandlung ist; Häufigkeit des Arztbesuches; Alter; Geschlecht; Gesundheitszustand



Quellen-
verzeichnis

Alkin 2001: Patientenbefragungen des Instituts für medizinische Qualitätssicherung, Linz (unveröffentlicht)

Kreutzer 2000: Kundenbarometer Österreich 2000, zit aus: der Standard 16.11.2000

Krainhöfer 2000: Patientenbefragung Zahnärzte Österreich, durchgeführt von KONSÖ, zit. Nach ÖZZ 12/2000

ÖGAM 1999: Zufriedenheit von Patienten mit Ihrem Hausarzt,

Zapotoczky 2000: Zahngesundheit in OÖ, (Reihe: Gesundheit-Mensch-Gesellschaft), Bd. 6 – Trauner Verlag