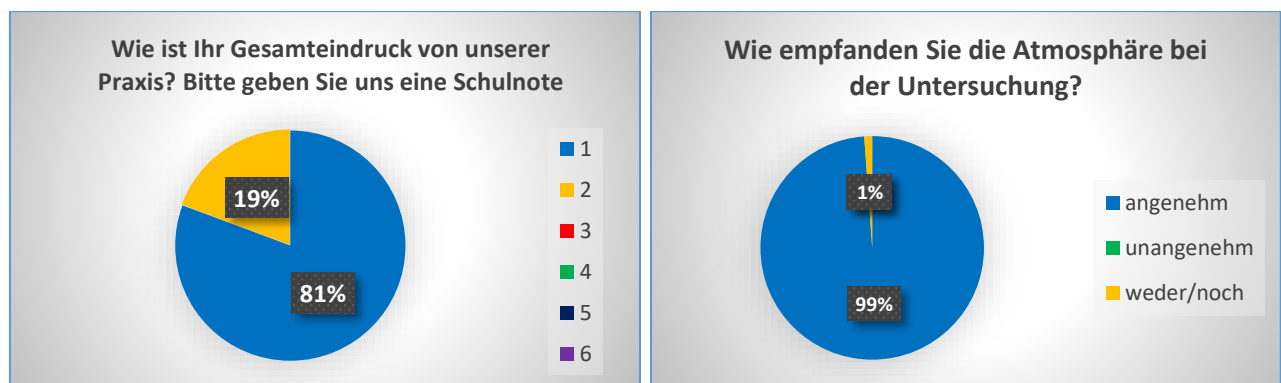




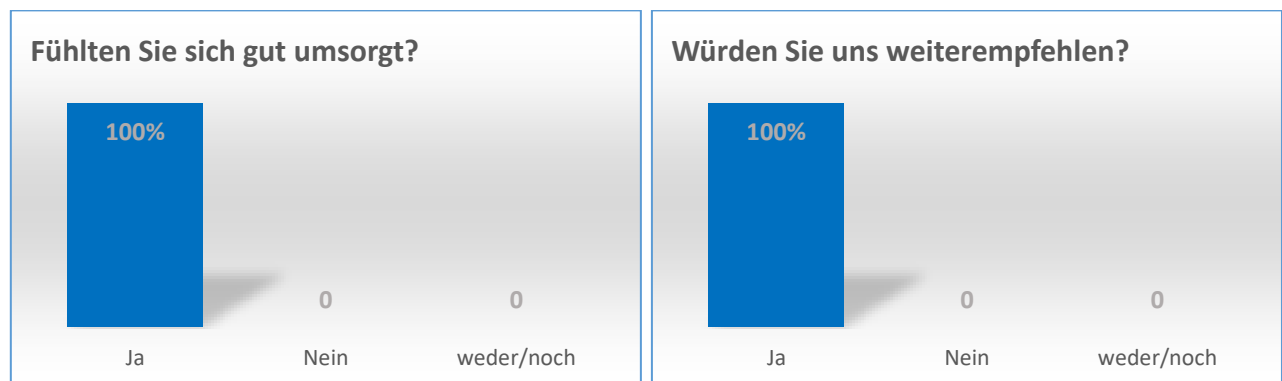
Patientenbefragung Januar 2019

Wir haben im Januar 2019 eine Befragung zur Qualität der Praxis durchgeführt. Dazu wurde 102 Patienten, die aufeinanderfolgend zu einer Endoskopie in die Praxis kamen, nach Abschluss der Behandlung ein Fragebogen vorgelegt. Die Patienten konnten den Fragebogen anonym und geheim ausfüllen und in eine verschlossene Box einwerfen. Alle Patienten haben den Fragebogen ausgefüllt. Allerdings wurden nicht alle Fragen von jedem Patienten beantwortet, so dass die Summe der Antworten nicht immer 102 ergibt.

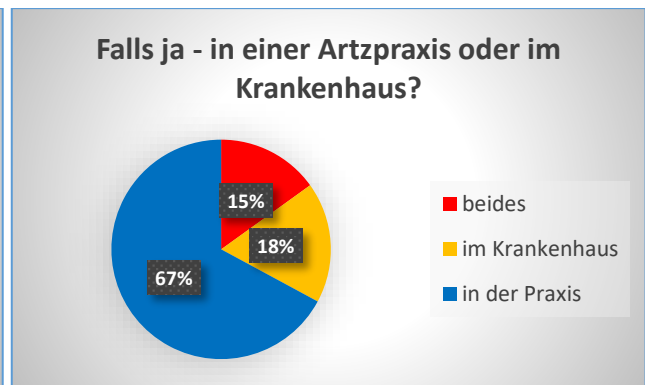
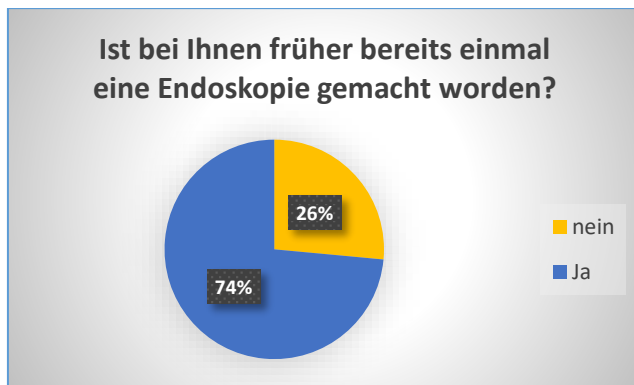
Das Ergebnis zeigt, dass die Zufriedenheit der Patienten mit der Praxis erfreulich hoch ist. Die Patienten sollten die Praxis mit einer Schulnote bewerten. 80,2 der Patienten haben uns die Note 1 gegeben, 19,8 % die Note 2. Das ergibt eine Durchschnittsnote von 1,2. Die Atmosphäre wurde von 98,8 % als angenehm angegeben, von keinem als unangenehm.



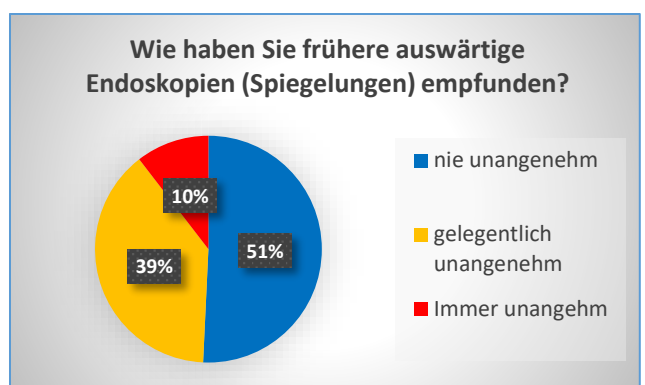
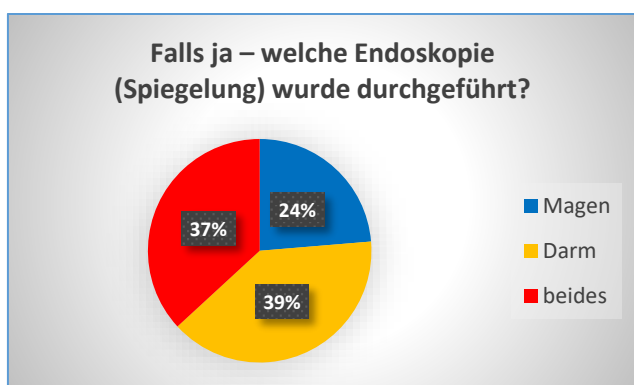
Die Patienten fühlten sich in der Praxis gut aufgehoben, was vor allem ein Verdienst des Assistenzpersonals, unserer Medizinischen Fachangestellten und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen ist. Auf die Frage „Würden Sie uns weiterempfehlen“ haben alle Patienten mit „Ja“ geantwortet!



Bei vielen Patienten wurden bereits früher Endoskopien durchgeführt, überwiegend in Arztpraxen. Es wurde nicht abgefragt, ob die früheren Untersuchungen bei uns oder in anderen Praxen erfolgten.

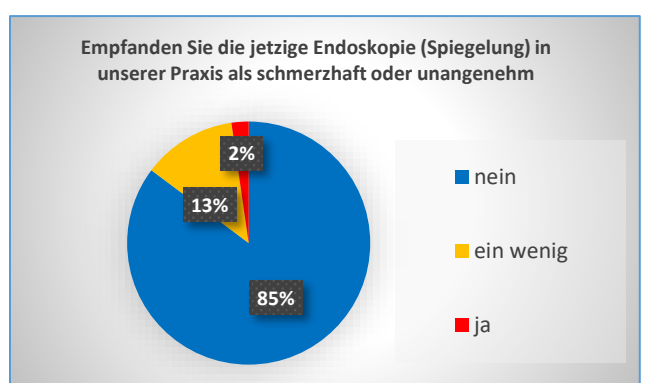
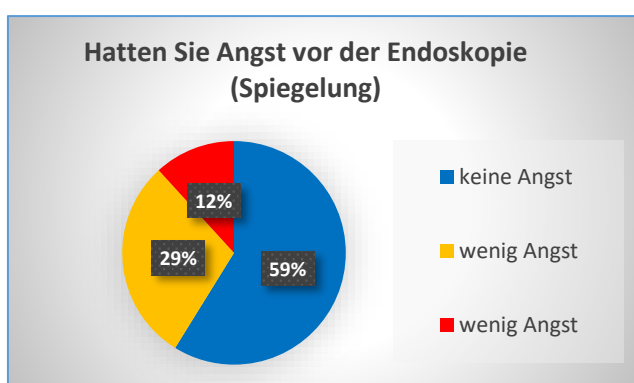


Die Vorerfahrungen sind überwiegend gut: Nur 10,4 % der Patienten empfanden frühere Endoskopien immer als unangenehm.

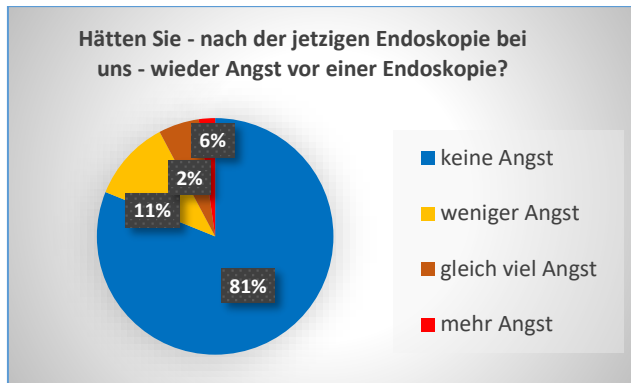


Im Vergleich zu den Voruntersuchungen wurden die am Tag der Befragung bei uns durchgeführten Untersuchungen allerdings eindeutig besser bewertet.

Angst vor einer Endoskopie ist eine häufige und nachvollziehbare Emotion. Obwohl wie zu erwarten 41,2 % der Patienten vor der Untersuchung zumindest etwas Angst hatten, bewerteten 85,2 % die jetzige Untersuchung positiv. Nur 2,3 % Patienten empfanden sie als schmerzhaft oder unangenehm.

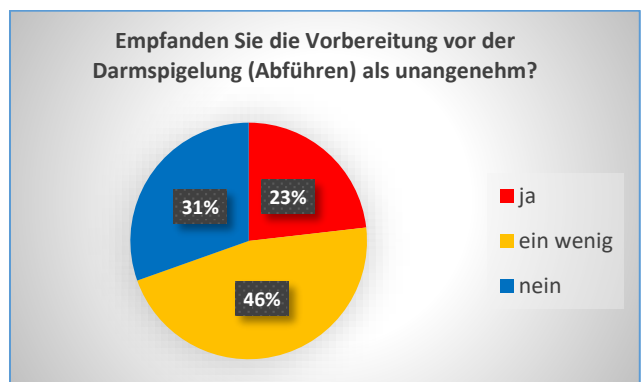
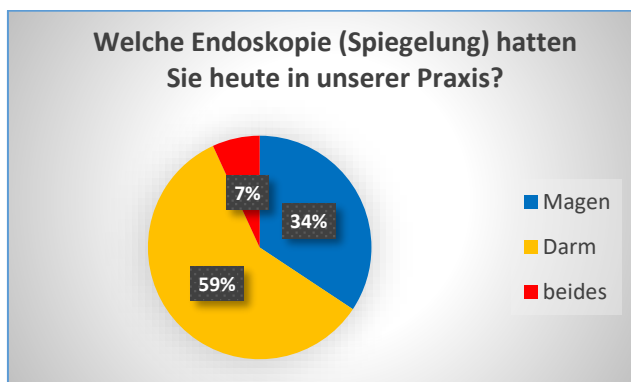


Die positive Erfahrung spiegelt sich auch darin wider, dass nach der Endoskopie erheblich weniger Patienten immer noch Angst vor einer zukünftigen Endoskopie hätten: 94,4 % der Patienten hätten keine Angst mehr oder zumindest weniger Angst als vorher.

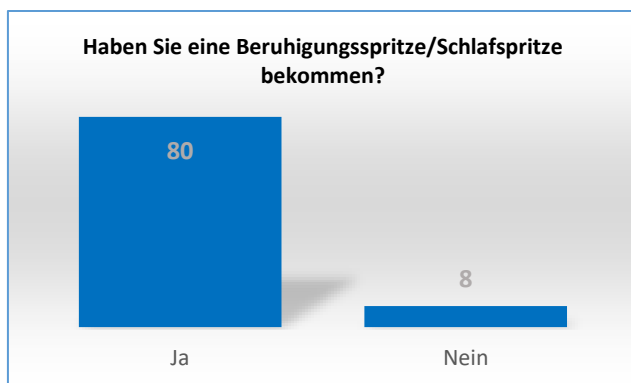


Die häufigste Endoskopie, die bei den befragten Patienten durchgeführt wurde, war eine Darmspiegelung (58,8 %). Bei 34,3 % erfolgte eine Magenspiegelung und bei 6,9 % beide Untersuchungen unmittelbar hintereinander. Die Notwendigkeit einer Doppeluntersuchung nimmt zu (z.B. bei unklaren Bauchbeschwerden oder zur Abklärung einer Blutarmut). Die Patienten empfinden es in diesen Fällen als sehr angenehm, dass sie nicht zweimal die Belastung, die jede Endoskopie mit sich bringt, auf sich nehmen müssen.

Wie zu erwarten wird von vielen Patienten (69,6 %) die Vorbereitung zu Darmspiegelung als unangenehm empfunden, sogar eindeutig als unangenehmer als die Untersuchung selbst!



Der Fortschritt der Sedierung („Beruhigungs- oder Schlafspritze“) hat in den letzten 15 Jahren dazu geführt, dass die meisten Patienten eine Sedierung wünschen. So haben auch bei uns 91 % der Patienten eine Sedierung erhalten, die von 94 % als angenehm empfunden wurde.



Im abschließenden Freitextfeld wurden fast nur positive Rückmeldungen gegeben Hier die neun Antworten vollständig:

Haben Sie noch eigene Anmerkungen, Kritik oder Verbesserungsvorschläge?

9 Antworten

Praxis gut organisiert
Angst vor Nadeln...
alles gut
Informieren, dass bei einer Magenspiegelung ein Schlafmittel gegeben wird
Weiter so machen
Am unangenehmsten war mir persönlich das Getränk
Nettes Team, Alles bestens. Gerne wieder
Vielen Dank für die freundliche Betreuung

Wir bedanken uns bei allen Patienten, die bereit waren, unseren Fragebogen auszufüllen, und uns damit ein wichtiges Feedback gegeben haben!