

Zusammenfassung der Heilmittelbefragung vom 23.05.-01.07.2011

- Rücklauf 156 Fragebögen:	PT	104 Bögen
	Logo	20 Bögen
	Ergo	18 Bögen
	Sporttherapie	9 Bögen
	PT+ MTT	2 Bögen
	Ohne Bereich	2 Bögen
	PT+ Ergo+ MTT	1 Bogen

<u>Gesamtnote der letzten Jahre:</u>	<u>Jahr</u>	<u>1.Hj.</u>	<u>2.Hj.</u>
	2008	1,22	1,22
	2009	1,03	1,04
	2010	1,07	1,28
	2011	1,25	

Gesamtnote der einzelnen Bereiche (Durchschnitt):

	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>
Physiotherapie	1,12	1,17	1,29
Sporttherapie	0,75	1,17	0,9
Logo	0,75	1,18	1,3
Ergo	0,4	1,19	1,24

verbessert:

- Beschwerdemanagement 0,6 → **0,86**
- Zielerreichung der Behandlung 0,75 → **0,92**
- Atmosphäre in der Reha Vita 1,13 → **1,21**

verschlechtert:

- Leumund (bzw. war schon mal bei uns) 54% → **48%**
- Behandlungskontinuität bei
Therapeutenwechsel (Zufriedenheit) 1,39 → **1,11**
- Selbstzahlerbereitschaft 78% → **68%**

gleichgeblieben:

- Tipp´s und Hinweise für den Alltag **1,35**
- Terminierung **1,15**

Neue Fragen:

- Finden Sie, dass wir ein innovatives Unternehmen sind?
 - **Ja 96%** teilweise 3% nein 1%
- Wie schätzen Sie die persönliche und telefonische Erreichbarkeit ein?
 - **0,77**
- Dürfen wir Sie zu unseren Stammkunden zählen?
 - Ja **73%**
 - Ja, aber ich habe zwischenzeitlich auch andere Gesundheitseinrichtungen genutzt **15 %**
 - Nein, ich gehe auch regelmäßig zu anderen Praxen **2 %**
 - Kann ich noch nicht sagen, ich bin in der 1. Behandlungsserie **11%**

Fazit:

Im ersten Halbjahr wurde wieder eine hohe Rücklaufquote erreicht, aufgrund der Zielvorgabe in den einzelnen Bereichen. Die Befragung fiel sehr positiv aus (Gesamtnote 1,25). In diesem Jahr haben wir neue Aspekte unter Anderem zur telefonischen und persönlichen Erreichbarkeit, innovatives Unternehmen und die Frage:“ Dürfen wir Sie zu unseren Stammkunden zählen?“ mit aufgenommen, mit einem interessanten Ergebnis. Wie auch in den vorangegangenen Befragungen ist den Patienten die Fachkompetenz gefolgt von Krankheits- und Therapiezielerläuterungen am wichtigsten und wird mit sehr gut eingeschätzt.

Verbessert haben wir uns in der Aufklärung und Tipp´s für den Alltag für die Patienten. Verschlechterung gab es in der Behandlungskontinuität bei Therapeutenwechsel, daher sollte in allen Bereichen auf die Therapeutentreue geachtet werden, um eine nachhaltige Patientenzufriedenheit zu gewährleisten.

Weiterhin sollte auch in Zukunft auf private Gesundheitsleistungen gesetzt werden, da hierfür eine recht hohe Bereitschaft der Patienten vorliegt.