

Liebe PatientInnen, liebe Angehörige,
im Juni/Juli 2015 haben wir eine Patientenumfrage durchgeführt und möchten Ihnen nun die Ergebnisse vorstellen. Wir freuen uns sehr über die guten Bewertungen, haben aber gleichzeitig auch Kritikpunkte und Anregungen sehr ernst genommen und versucht, in unserem Praxisalltag zu berücksichtigen. Die Ergebnisse entsprechen der durchschnittlichen Meinung der rund 40 eingegangenen Fragebögen bei einer möglichen Bewertung von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft).

Frage	Note/Qualitätsverbesserungen
Wie wurden Sie auf unsere Praxis aufmerksam?	53 % der PatientInnen durch Empfehlung
Wie beurteilen Sie die telefonische Erreichbarkeit der Praxis bzw. die Zügigkeit der Rückmeldung durch uns?	Note: 1,5 → Wir bemühen uns, den Anrufbeantworter noch regelmäßiger abzufragen, um Sie noch schneller zurückrufen zu können. Für uns ist eine kurze Mitteilung Ihrerseits hilfreich, wann wir Sie am besten erreichen können.
Wie zufrieden sind Sie mit den Auskünften am Telefon?	Note: 1,3
Wie passend sind für Sie die Praxis-Öffnungszeiten? (Falls Sie andere Therapiezeiten benötigen, geben Sie diese bitte unten an)	Note: 1,4 → Bitte sprechen Sie uns hinsichtlich Ihrer Wünsche an. Wenn es uns möglich ist, berücksichtigen wir diese sehr gerne.
Wie empfinden Sie die Sauberkeit in der Praxis?	Note: 1,1
Wie bewerten Sie die Einrichtung/Ausstrahlung der Praxis?	Note: 1,4 → Wir sind jederzeit offen für konkrete Veränderungsvorschläge.
Wie beurteilen Sie die Ausstattung der Praxis mit therapeutischen Materialien während der Behandlung (z.B. Arbeitsblätter, Trainingsprogramme)?	Note: 1,4
Wie beurteilen Sie das zur Verfügung stellen von therapeutischen Materialien für das häusliche Training?	Note: 1,6 → Hausaufgaben werden grundsätzlich gegeben, sofern diese sinnvoll und umsetzbar sind. Im Team haben wir außerdem ein Informationsblatt zum Thema Hausaufgaben mit Tipps zur effizienten Alltagsintegration zusammengestellt, das Sie auf Wunsch von uns erhalten.

<p>Fühlen Sie sich gut informiert über die Therapiedurchführung und -ziele?</p>	<p>Note: 1,4</p> <p>→ Wir werden uns zukünftig noch genauer absichern, dass Ihnen als Patient bzw. Angehörige die Therapiedurchführung und -ziele verständlich erklärt werden und Ihre Wünsche dabei bestmöglichst integriert werden. Bitte sprechen Sie uns jederzeit an, wenn Sie Fragen zur Durchführung, Zielen oder spezielle Wünsche haben</p>
<p>Wenn Sie schriftliche Informationen erhalten, z.B. therapiebegleitende und erläuternde Broschüren – wie beurteilen Sie deren Qualität?</p>	<p>Note: 1,6</p> <p>→ Zukünftig werden wir noch gezielter darauf hinweisen, wenn uns zu verschiedenen Störungsbildern Broschüren oder Informationsblätter vorliegen, die für Sie interessant sein könnten. Auf Wunsch kopieren wir Ihnen diese gerne und stehen für jegliche Fragen selbstverständlich zur Verfügung</p>
<p>Wie zufrieden sind Sie mit der Durchführung der Behandlung insgesamt?</p>	<p>Note: 1,3</p>
<p>Gegebenenfalls: Wie beurteilen Sie die Einbeziehung der Angehörigen?</p>	<p>Note: 1,4</p> <p>→ Es ist uns sehr wichtig, alle relevanten Personen in die Therapiegestaltung und den Alltagstransfer mit einzubeziehen. Sollten Sie dies in Ihrer Behandlung bzw. der Behandlung Ihrer Angehörigen als nicht zufriedenstellend empfinden, sprechen Sie uns bitte an.</p>
<p>Wie passen die verschiedenen Gesundheits- bzw. Fachinformationen, die Sie von uns und Ihren Ärzten bzw. Therapeuten bekommen haben, zusammen?</p>	<p>Note: 1,8</p> <p>→ Sollten Ihnen Abweichungen zwischen unseren Angaben und denen Ihrer Ärzte/Therapeuten auffallen, sprechen Sie uns bitte an. Wir sind gerne bereit, in Rücksprache mit den anderen Behandlern etwaige Unstimmigkeiten abzugleichen bzw. aufzuklären.</p>
<p>Ggf.: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen uns und der in ihrem Fall zuständigen Einrichtung (Schule, Seniorenheim o.ä.)?</p>	<p>Note: 1,6</p> <p>→ Wir sind ständig bemüht, über Berichte, Telefonate und persönliche Kontakte einen guten Kontakt zu den Einrichtungen zu pflegen, sofern dies von Ihnen gewünscht wird und für die Behandlung bzw. den Alltagstransfer relevant ist. Sollte dies nicht zu Ihrer Zufriedenheit ablaufen, teilen Sie uns dies bitte mit.</p>
<p>Haben Sie den Eindruck, dass bei der Organisation alles zügig und reibungslos gelaufen ist?</p>	<p>Note: 1,2</p>

Fühlen Sie sich insgesamt gut aufgehoben?	Note: 1,2
Welchen Eindruck haben Sie von Ihrem Therapeuten/Ihrer Therapeutin hinsichtlich Aufmerksamkeit und Freundlichkeit?	Note: 1,1
Welchen Eindruck haben Sie von Ihrem Therapeuten/Ihrer Therapeutin hinsichtlich der fachlichen Kompetenz?	Note: 1,2
Welchen Eindruck haben Sie von den anderen Praxis-Mitarbeiterinnen hinsichtlich Freundlichkeit?	Note: 1,4

Auf diesem Weg möchten wir uns nochmals ganz herzlich bei allen bedanken, die unseren Fragebogen ausgefüllt haben und somit zu unserem Ziel, der weiteren Qualitätsverbesserung, beigetragen haben.

Ihre Gabriela Barthel mit Team