

# Patientenbefragung



Das von *Frielingsdorf Consult* entwickelte Programm **Patientenbefragung** erlaubt Ihnen, den speziell für Arztpraxen ausgearbeiteten Fragebogen nach Bedarf praxisindividuell anzupassen. Die von den Patienten ausgefüllten Fragebögen können anschließend über das automatisierte Auswertungsprogramm selbst analysiert werden.

Der Fragebogen der Patientenbefragung ist in folgende Themenkomplexe gegliedert:

- Allgemeine Informationen
- Praxisräume und Praxismitarbeiterinnen
- Praxisablauf
- Patienteninformation und IGeL-Leistungen
- Während des Arztbesuches
- Nach dem Arztbesuch
- Bemerkungen und Verbesserungsvorschläge

Entscheidend für gezielte und gewinnbringende Erkenntnisse ist unsere moderne Umfrage- und Analysetechnik. Dabei ermöglicht die zweidimensionale Befragung nach Wichtigkeit und Zufriedenheit die Erkennung Ihrer spezifischen Stärken und kritischen Schwächen und hilft, die Anforderungen an das Qualitätsmanagement der Praxis zu erfüllen.

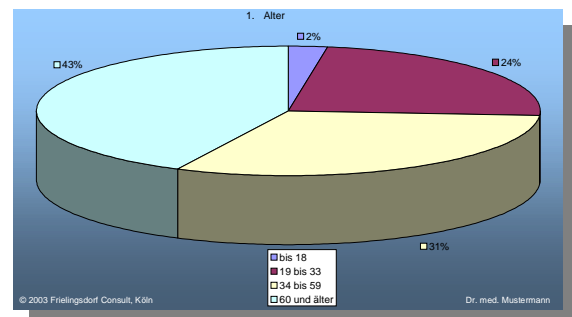
Durch die Eingabe der von den Patienten ausgefüllten Fragebögen über eine einfach zu bedienende Eingabemaske werden alle Informationen sukzessive in einer Datenbank gesammelt. Bereits nach den ersten eingegebenen Fragebögen lassen sich Ergebnisse erkennen, deren Veränderung Sie im Laufe der Dateneingabe beobachten können.

Automatisch und ohne besondere EDV-Kenntnisse werden die eingegebenen Informationen direkt nach der Eingabe statistisch verarbeitet. Einfach zu interpretierende Grafiken stellen das Analyseergebnis anschaulich dar.

Für die einzelnen Befragungskomplexe wurden unterschiedliche Darstellungsformen gewählt, die das jeweilige Befragungsergebnis leicht verständlich wiedergeben. Im folgenden sind die verschiedenen Darstellungsformen exemplarisch aufgeführt:

- Kreisdiagramm:

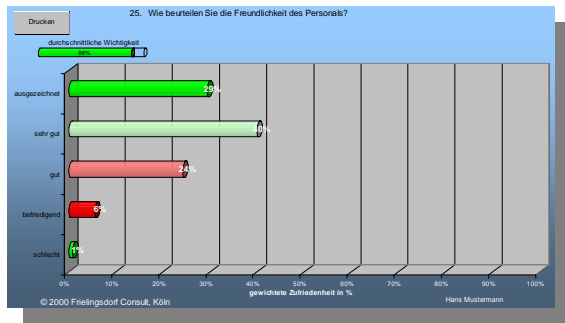
Mit diesem Diagramm werden prozentuale Verteilungen abgebildet.



- Stabdiagramm mit gewichteter Zufriedenheit:

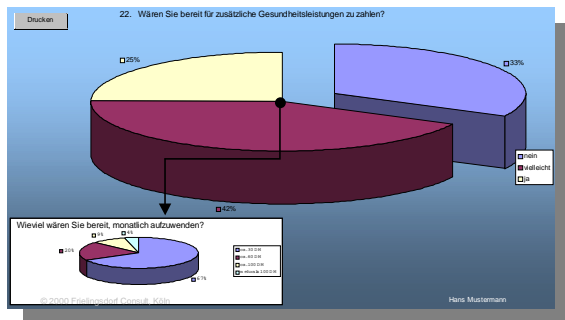
Das Stabdiagramm mit gewichteter Zufriedenheit betrifft die Fragen, die mit *Wichtigkeit* und *Zufriedenheit* zu beantworten sind.

Dabei stellt ein kleines Diagramm die durchschnittliche Wichtigkeit und das große Balkendiagramm die gewichtete Zufriedenheit der jeweiligen Frage dar.



- Kreisdiagramm mit Selektion von Ergebnissen:

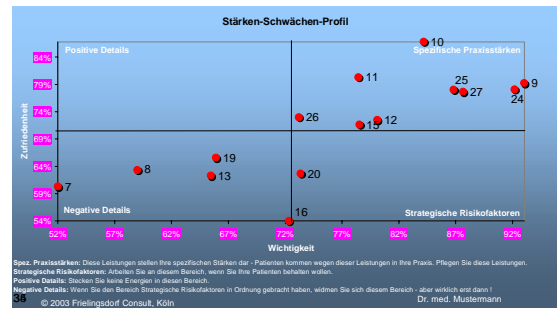
Beim Kreisdiagramm mit Selektion von Ergebnissen, werden einzelne Befragungskomplexe durch zielgerichtete Unterfragen näher beleuchtet und in einem Diagrammblatt zusammengefasst.



- Stärken-Schwächen-Profil:

Alle Fragenkomplexe der Wichtigkeit und Zufriedenheit werden in dieser Vier-Quadranten-Matrix zusammenfassend dargestellt. Je nach Einordnung der einzelnen Fragen in die Stärken-Schwächen-Matrix, werden spezifische Stärken und kritisch bewertete Zusammenhänge transparent, so dass für kritische Bereiche Ihrer Praxis eindeutige Optimierungsmaßnahmen abgeleitet werden können.

Kurz gesagt: Bei genauer Auswertung dieser Darstellung können Sie Ihre begrenzten zeitlichen und finanziellen Ressourcen in die Bereiche lenken, die wirklich erfolgversprechend sind.



Die **Patientenbefragung** ermöglicht eine regelmäßige Wiederholung der Befragung (z.B. jährlich) bis zu fünf Nutzungen. Dabei fallen keine Lizenzgebühren für die wiederholte Durchführung der Befragung an, wie es oft bei anderen Anbietern der Fall ist.

Die Möglichkeit, einzelne Fragen den Individualitäten Ihrer Praxis anzupassen, lässt das Programm nicht veralten. Dabei sind wir bemüht, durch die permanente Weiterentwicklung der Patientenbefragung unseren Kunden stets aktuelle Versionen zu liefern.

## Angebot und Auftragsformular

### CD inklusive Fragebogen und Auswertungsprogramm

Sie erhalten für € 290,0 zzgl. MWSt. unseren bewährten Fragebogen sowie unser Auswerteprogramm auf CD. Mit diesem einfach zu bedienenden Auswerteprogramm können Sie Ihre Patientenbefragung selber auswerten z.B. in jährlichem Rhythmus und insgesamt bis zu fünf Befragungen. Einzige Voraussetzung ist ein PC mit Microsoft-Excel.

### Eingabe der Fragebögen

Auf Wunsch unterstützen wir Sie bei der Eingabe der ausgefüllten Fragebögen. Für € 2,0 zzgl. MwSt. pro Stück erfassen wir die von Ihren Patienten ausgefüllten Fragebögen schnell und zuverlässig. Als Ergebnis stellen wir Ihnen die Datenbank aller erfassten Befragungsbögen sowie die Analyseergebnisse (Microsoft EXCEL) als CD zur Verfügung.

### Kommentierung der Ergebnisse

Auf Wunsch interpretieren wir die Ergebnisse Ihrer Befragung und stellen Korrelationen zwischen einzelnen Befragungsteilen her. Durch Korrelationen können Sie die verschiedenen Patientengruppen mit gemeinsamen Interessen in Ihrer Praxis identifizieren. Dies ermöglicht eine optimale und effiziente Planung und Steuerung von Marketingmaßnahmen, indem Patienten gezielt auf die für sie interessanten Themen und Leistungen angesprochen werden. Unser Honorar für diesen Ergebnisbericht beträgt € 350,0 zzgl. MwSt.



Wenn Sie dieses Angebot für sich nutzen möchten, kreuzen Sie bitte die gewünschten Leistungen an und faxen uns dieses Formular unterschrieben an **0221 / 139 836-65** zurück.

Bei Fragen oder weitergehendem Informationsbedarf stehen wir Ihnen unter **0221-13 98 36-0** gerne zur Verfügung.

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift)

Stempel (bitte leserlich!)