



## Informationen zur Patientenbefragung

### **Ziele einer Patientenbefragung**

Die Durchführung einer Patientenbefragung ist ein effizienter Weg, um systematisch die Erwartungen und die Zufriedenheit Ihrer Patienten zu ermitteln. Nach unseren Erfahrungen sind die Ergebnisse aus solchen Befragungen in aller Regel sehr motivierend für das gesamte Praxisteam, da Lob und Anerkennung bei weitem überwiegen. Die dadurch erzeugte positive Grundstimmung fördert die Bereitschaft, Dinge in der Praxis zu verändern. Die Befragung liefert Ihnen dazu konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung Ihrer Leistungs-, Organisations- und Servicequalität. Damit ist sie besonders im Hinblick auf die Imagebildung und die Patientenbindung sinnvoll. Es besteht allerdings keine Verpflichtung, auf Grundlage dieser Ergebnisse etwas zu verändern. Nicht unerwähnt bleiben soll, dass der Gemeinsame Bundesausschuss festgelegt hat, dass eine solche Befragung für alle Arztpraxen verpflichtend ist.

### **Art und Ablauf der Patientenbefragung**

Sie haben die Möglichkeit zwischen drei verschiedenen Angeboten zu wählen (s. Rückseite). Unmittelbar nach Auftragserteilung, erfolgt die Zusendung des Befragungsmaterials an Ihre Praxis. Sie legen einen Befragungszeitraum fest (erfahrungsgemäß reichen 2-3 Wochen aus). Die Ausgabe der Patientenfragebögen erfolgt durch das Praxispersonal nach einem zuvor festgelegten Randomisierungsprinzip (eine genaue Beschreibung befindet sich in der Anleitung für das Praxisteam). Die Patienten füllen den Fragebogen noch in der Praxis aus und werfen ihn in eine versiegelte Sammelbox. Am Ende der Befragung wird die gefüllte Sammelbox an DeltaMed zurückgesendet. Es folgt die Erfassung und Aufbereitung der Daten durch DeltaMed. Spätestens nach sechs Wochen erhalten Sie die Befragungsergebnisse. In einem persönlichen Beratungsgespräch besprechen wir anschließend mit der Praxisleitung die Ergebnisse und Veränderungsempfehlungen. Dabei fließen Vergleiche zu anderen Praxen, die uns vorliegen, mit ein. Nachdem Sie mit ihrem Praxisteam die Ergebnisse besprochen haben, erstellen wir gerne ein Ergebnisposter für Ihre Patienten mit von Ihnen ausgewählten Befragungsergebnissen und Veränderungsmaßnahmen.

## Leistungsangebote

Angebot	Leistungsumfang	Preis
<input type="checkbox"/> <b>Standardpaket</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchführungsanleitung für die Praxismitarbeiter</li> <li>125 Patientenfragebögen mit 45 standardisierten Fragen (multiple choice) und einer offenen Frage (freies Antworten)</li> <li>3 Klemmbretter, Kugelschreiber sowie eine versiegelte Fragebogensammelbox</li> <li>Ausgewertete Befragungsergebnisse in Print-, Digital- und Posterform (zum Aushang im Wartezimmer); persönliches Analysegespräch (telefonisch bis zu 30 Minuten); Zertifikat über die Durchführung der Befragung</li> </ul>	<b>275€*</b> (inkl. MwSt)
<input type="checkbox"/> <b>Standard-Plus</b>	<p><b>Alle Leistungen des Standardpakets</b></p> <p>+ differenzierter Frageteil zum Patienten-Arzt-Kontakt bestehend aus 10 standardisierten Fragen (multiple choice) und einer offenen Frage (freies Antworten)</p> <p><u>oder</u></p> <p>+ 5 frei von Ihnen formulierte geschlossene Fragen (multiple choice) und eine offene Frage</p>	<b>375€*</b> (inkl. MwSt)
<input type="checkbox"/> <b>Premiumpaket</b>	<p><b>Alle Leistungen des Standardpakets</b></p> <p>+ differenzierter Frageteil zum Patienten-Arzt-Kontakt bestehend aus 10 standardisierten Fragen (multiple choice) und einer offenen Frage (freies Antworten)</p> <p>+ 5 frei von Ihnen formulierte geschlossene Fragen (multiple choice) und eine offene Frage (freies Antworten)</p>	<b>475€*</b> (inkl. MwSt)€

\*) Für Gemeinschaftspraxen bieten wir Auswertungen getrennt nach Arzt gegen einen Aufpreis von 50€ an.

### Bestellung per Fax an 04121/ 7 88 88 78

- Ja, ich möchte eine Patientenbefragung in meiner Praxis durchführen und möchte folgendes Paket verbindlich bestellen (bitte in der Tabelle ankreuzen).
- Ich habe noch Fragen zu Ihrem Angebot. Bitte setzen Sie sich mit mir in Verbindung.

Name Ärztin/Arzt \_\_\_\_\_

Praxisstempel (komplette Anschrift)

Datum/Unterschrift