

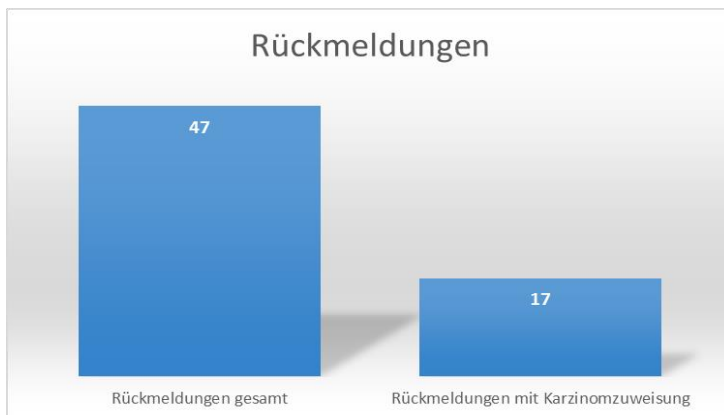
Darmzentrum an der Maria-Theresia-Klinik München

Zuweiserbefragung 2015



Leitung:
Prof. Dr. Dr. Tomas Hoffmann
Maria-Theresia-Klinik
Bavariaring 46
D - 80336 München

Nach 2013 und 2014 wurde erneut in 2015 eine Zuweiserbefragung durchgeführt. Die Befragung wurde wie in den Vorjahren an die Entsendung des Jahresberichtes an die Zuweiser gekoppelt, die Rückantwort erfolgt schriftlich per Fax. Es wurden 1203 Zuweiser angeschrieben (Einschlusskriterium: Mindestens eine Zuweisung in den Jahren 2013 und 2014), damit liegt die Rücklaufquote bei knapp 4%. Von den Ärzten, die eine Rückmeldung abgegeben haben, hatte über ein Drittel einen Patienten mit Karzinomerkrankung eingewiesen.



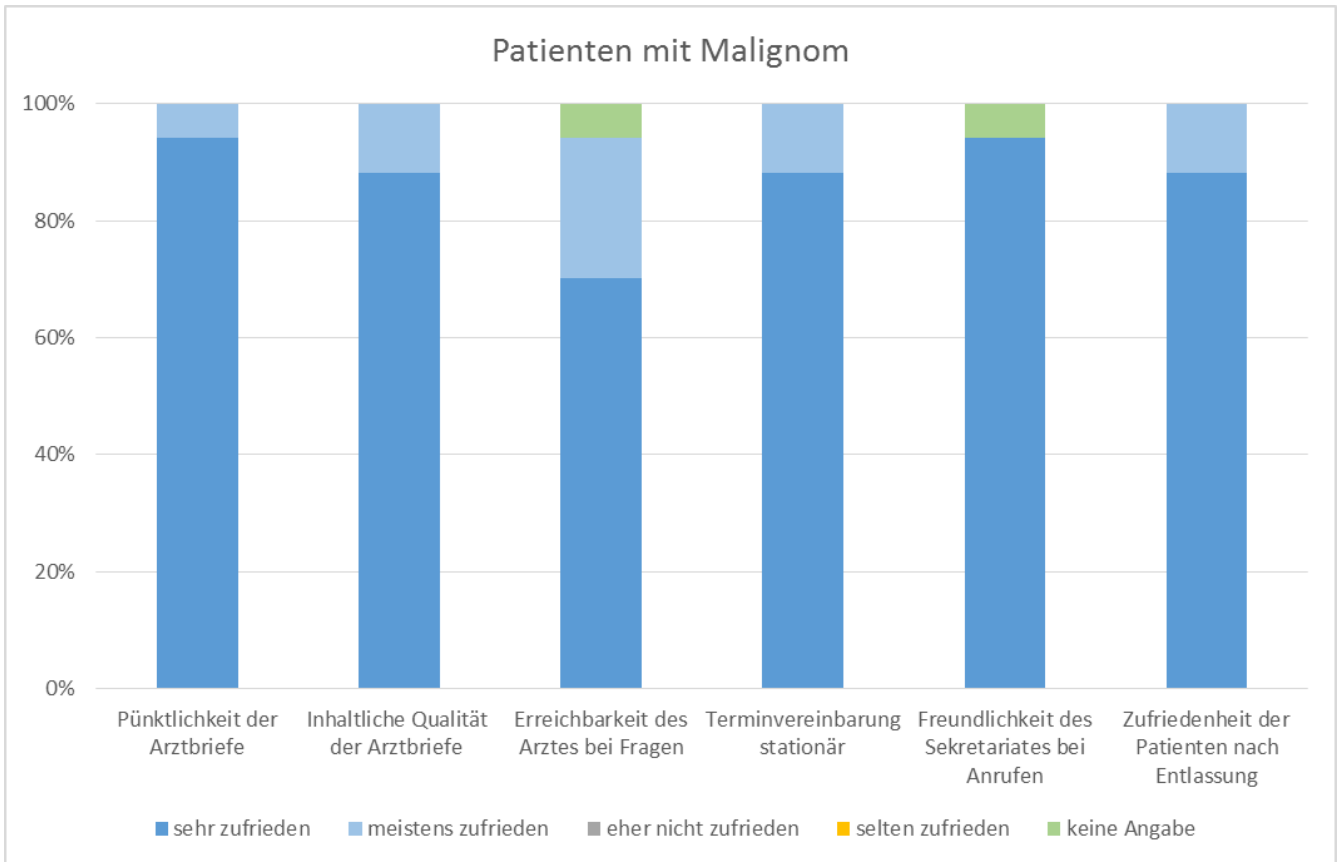
Die Zuweiser wurden zu den folgenden Themen befragt:

- Pünktlichkeit der Arztbriefe
- Inhalt der Qualität der Arztbriefe
- Erreichbarkeit des Arztes, wenn Sie Fragen hatten
- Terminvereinbarung für stationäre Termine
- Freundlichkeit des Sekretariats, wenn Sie anrufen
- Zufriedenheit Ihrer Patienten nach der Entlassung

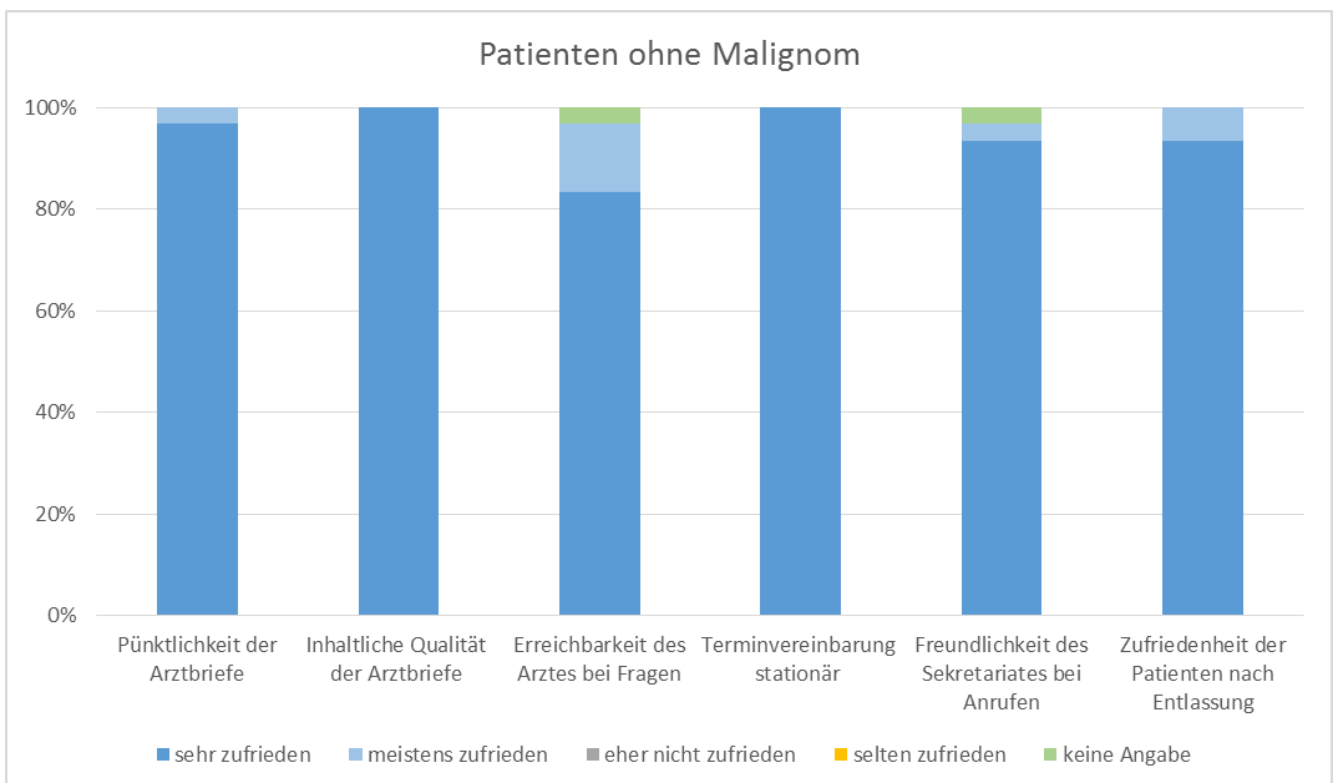
Dabei standen die folgenden Kategorien als Bewertung zur Auswahl:

- Ich bin sehr zufrieden, der Punkt ist gut gelöst worden
- Ich bin meistens zufrieden, der Punkt ist akzeptabel gelöst
- Ich bin eher nicht zufrieden, hier sollte etwas verbessert werden
- Ich bin nur selten zufrieden, dieser Punkt ärgert mich

Auswertung 1: Zufriedenheit bei Zuweisung eines Patienten mit Malignom



Auswertung 2: Zufriedenheit bei Zuweisung eines Patienten ohne Malignom



Die Zuweiser sind insgesamt sehr zufrieden mit den befragten Themen. Weist ein Zuweiser einen Patienten mit einer malignen Erkrankung zu, ist er leicht unzufriedener. Dies betrifft vor allem die Erreichbarkeit des Klinikarztes bei Fragen. Wahrscheinlich ist das Bedürfnis nach Austausch mit dem Klinikarzt bei Patienten mit Krebserkrankungen höher als bei den nicht maligne erkrankten Patienten, so dass hier verstärkt auffällt, wenn der Klinikarzt nicht zum gewünschten Zeitpunkt erreichbar ist.

Auswertung 3: Zufriedenheit der Zuweiser über die letzten 3 Jahre

	Pünktlichkeit der Arztbriefe			Inhaltliche Qualität der Arztbriefe			Erreichbarkeit des Arztes		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
sehr zufrieden	95%	87%	96%	79%	89%	96%	72%	73%	81%
meistens zufrieden	5%	13%	4%	21%	11%	4%	28%	27%	19%
eher nicht zufrieden	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
selten zufrieden	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

	Terminvereinbarung stationäre Aufnahme			Freundlichkeit des Sekretariats			Zufriedenheit Ihrer Patienten		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
sehr zufrieden	84%	96%	96%	89%	100%	98%	89%	95%	92%
meistens zufrieden	16%	2%	4%	11%	0%	2%	11%	5%	8%
eher nicht zufrieden	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
selten zufrieden	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Im Verlauf über die letzten drei Jahre blieb die Zufriedenheit der Zuweiser zumindest gleich hoch, in einzelnen Bereichen konnte sie (wieder) angehoben werden.

Die Zuweiser konnten zusätzlich zur Beantwortung der Fragen auch Lob oder Kritik per Freitext anbringen.

Kritik wurde nicht geäußert.

Folgende positiven Kommentare wurden von den Zuweisern abgegeben, die einen Patienten mit einer malignen Erkrankung zugewiesen hatten:

- Regelmäßiger Kontakt zu einem Arzt. Stets optimale Betreuung und Versorgung meiner Patienten, Keinerlei Kritikpunkte
- Weiter so
- Sehr gutes Haus, zuvorkommend, sauber gepflegt, gute operative Leistung und Beratung
- Vielen Dank
- Die Freundlichkeit und die Zuverlässigkeit zeichnen Ihr Haus in meinen Augen besonders aus, Kombiniert mit guter qualifizierter ärztlicher Versorgung. Ich empfehle Sie stets und gerne weiter
- Alles klappt sehr gut, bitte Karten von Ihrer Klinik

Folgende positiven Kommentare wurde darüber hinaus abgegeben:

- sehr patientenorientierte Versorgung
- Weiter so, auf gute Zusammenarbeit
- Weiter so
- Super, vielen Dank
- So stellt man sich stationäre chirurgische Versorgung vor
- Außerordentliche Zufriedenheit der Patienten. Auch von uns keinerlei Anlass zur Kritik
- Sehr gute und freundliche Kommunikation zwischen mir und den Kollegen, Danke dafür
- Weiter so, danke für die gute Zusammenarbeit
- Alles bestens
- Ein toller Kooperationspartner
- Hoffe auf Weiterbestehen der guten Zusammenarbeit
- Weiter so

München, den 23.09.2015

gez. Prof. Dr. Dr. Hoffmann, Leiter des Darmzentrums