

*„Organisation ist das, was man tut, bevor man etwas tut. Damit dann, wenn man es tut, nicht alles drunter und drüber geht.“
(Alan Alexander Milne)*

ORGANISATION & UMFELD

Erwartungen und Erfahrungen von Behandelten mit der Organisation und dem Umfeld von ärztlichen, therapeutischen und heilpraktischen Praxen



Merle Albrecht,
Ergotherapeutin & Therapiewissenschaftlerin (B.Sc.)

Erhebung

Interview

| | | | |
|---------------------|--|---|--|
| Organisation | Was kannst du mir zu der Organisation in und rund um deine Besuche in der Praxis erzählen? | - Wie zufrieden bist/warst du damit und warum? - Was ist dir ggf. besonders in Erinnerung geblieben? | - Wie ist/war die Kommunikation mit der Praxis, also Erreichbarkeit/Kontaktaufnahme/Terminabsagen usw. (Auch digital?) - Wie sind/waren die Wartezeiten (auf den Termin sowie in der Praxis?) |
|---------------------|--|---|--|

Fragebogen

A2.3.2.a) Mir ist wichtig, dass ich die Praxis gut erreichen kann (z.B. per Telefon, per E-Mail, etc.). *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

trifft gar nicht zu trifft voll zu

A2.2.3.b) Ich wurde umfassend über für mich anfallende Kosten informiert.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

trifft gar nicht zu trifft voll zu



Kategoriensystem

| Code | Anzahl Textstellen | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | AZ (n=7) | HP (n=6) | PT (n=5) | ET (n=5) | LP (n=5) | Summe |
| Wartezeit auf Termine | 14 | 6 | 9 | 9 | 9 | 47 |
| Erreichbarkeit von Praxen | 16 | 4 | 5 | 7 | 1 | 33 |
| Sauberkeit und Hygiene | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 17 |
| Ausstattung der Praxis | 7 | 4 | 7 | 6 | 7 | 31 |
| Weg zur Praxis | 11 | 5 | 0 | 4 | 1 | 21 |
| Erscheinungsbild der Behandelnden | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 |

Quantitative
Daten

Aufklärung über Kosten

Transparenz der Abrechnung

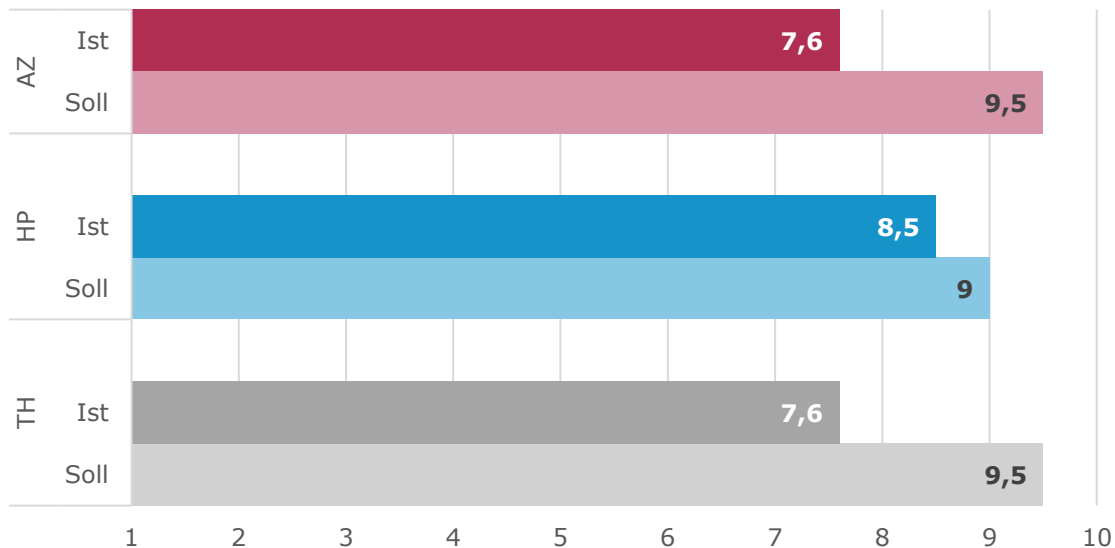


Wartezeit

IST: Ich bekomme bei Bedarf zeitnah einen Termin.

SOLL: Mir ist wichtig, bei Bedarf zeitnah einen Termin zu bekommen.

Wartezeit auf Termine



80%

94%

80%

Füße küssen

„Also wenn ich beim Orthopäden danach frage, habe ich das Gefühl, ich soll bitte noch die Füße küssen, dass ich den Termin in zwei Monaten, drei Monaten, vier Monaten bekomme.“
(Donna_HP_???)

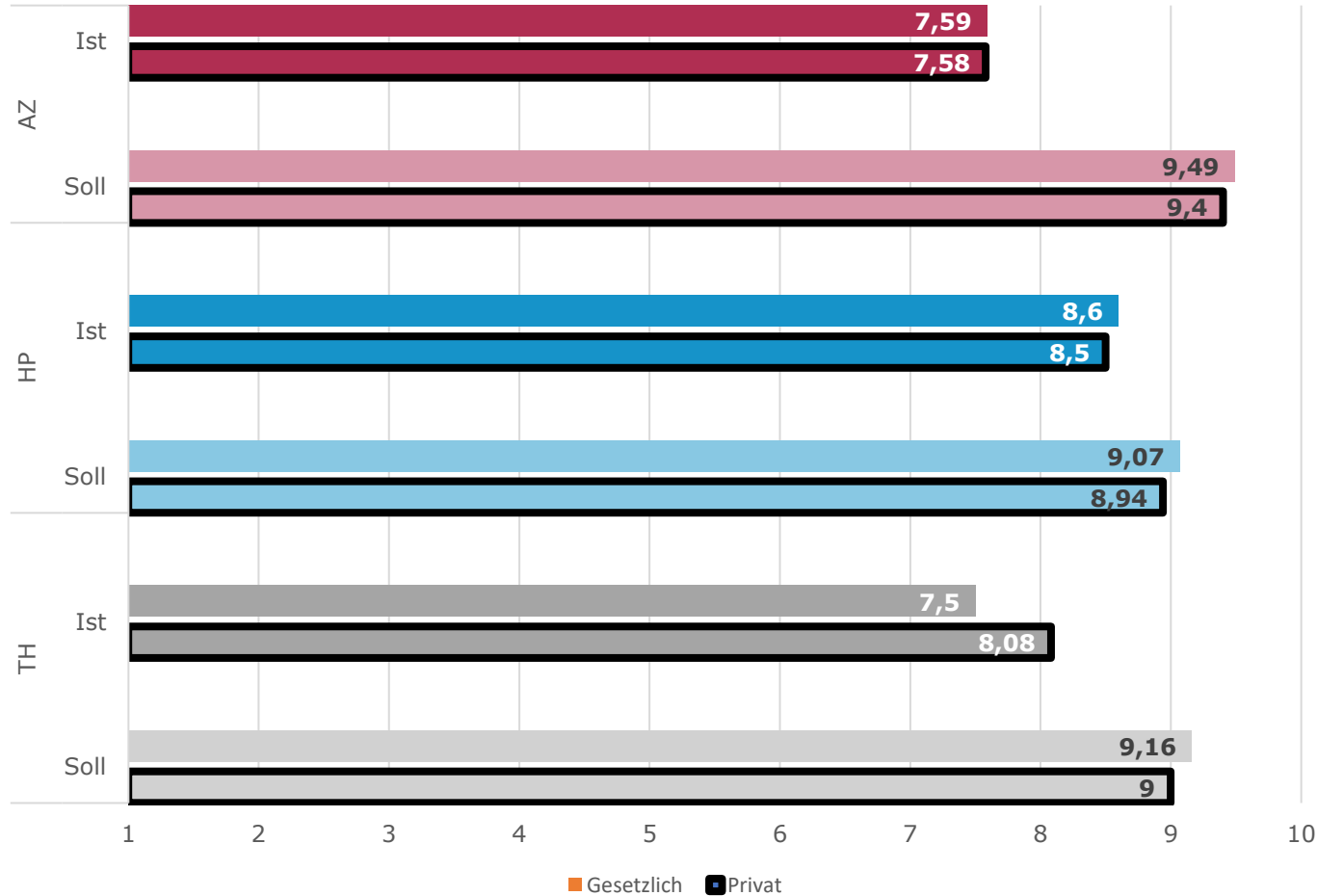
Schwierig, unterzukommen

„Es ist tatsächlich schwierig irgendwo unterzukommen. ... Das schnellste waren vier Monate, die wir gewartet haben.“
(Xenia_LP_10)



Wartezeit auf Termine nach GKV / privat

Wartezeit auf Termine

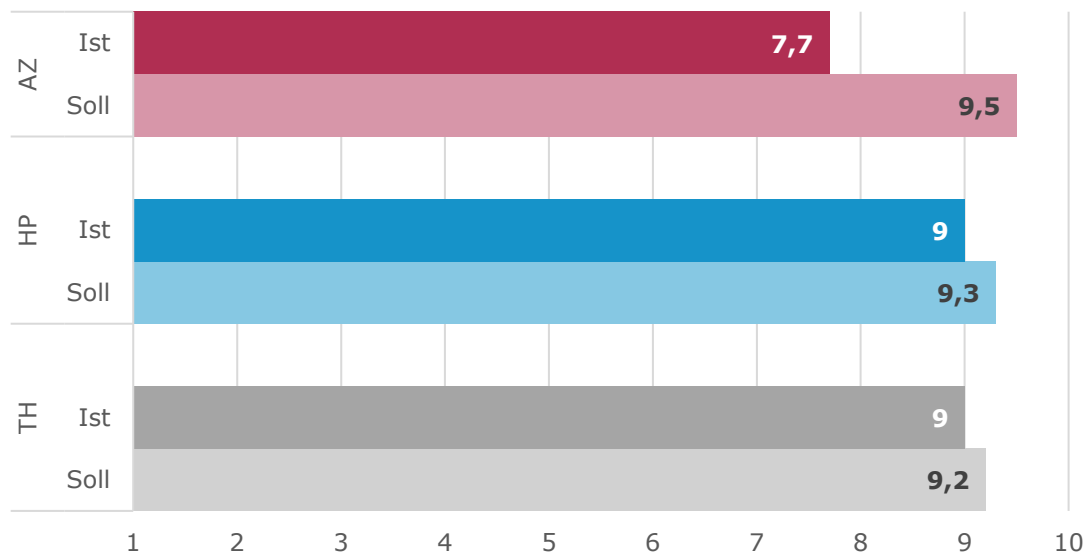


Erreichbarkeit von Praxen

IST: Im Zeitraum meiner Behandlung war/ist die Praxis für mich gut erreichbar.

SOLL: Mir ist wichtig, dass ich die Praxis gut erreichen kann..

Erreichbarkeit von Praxen



81%

97%

98%

Rückruf

Da hinterlässt man eine Nachricht und wird irgendwann zurückgerufen.
(Donnah_HP_116)

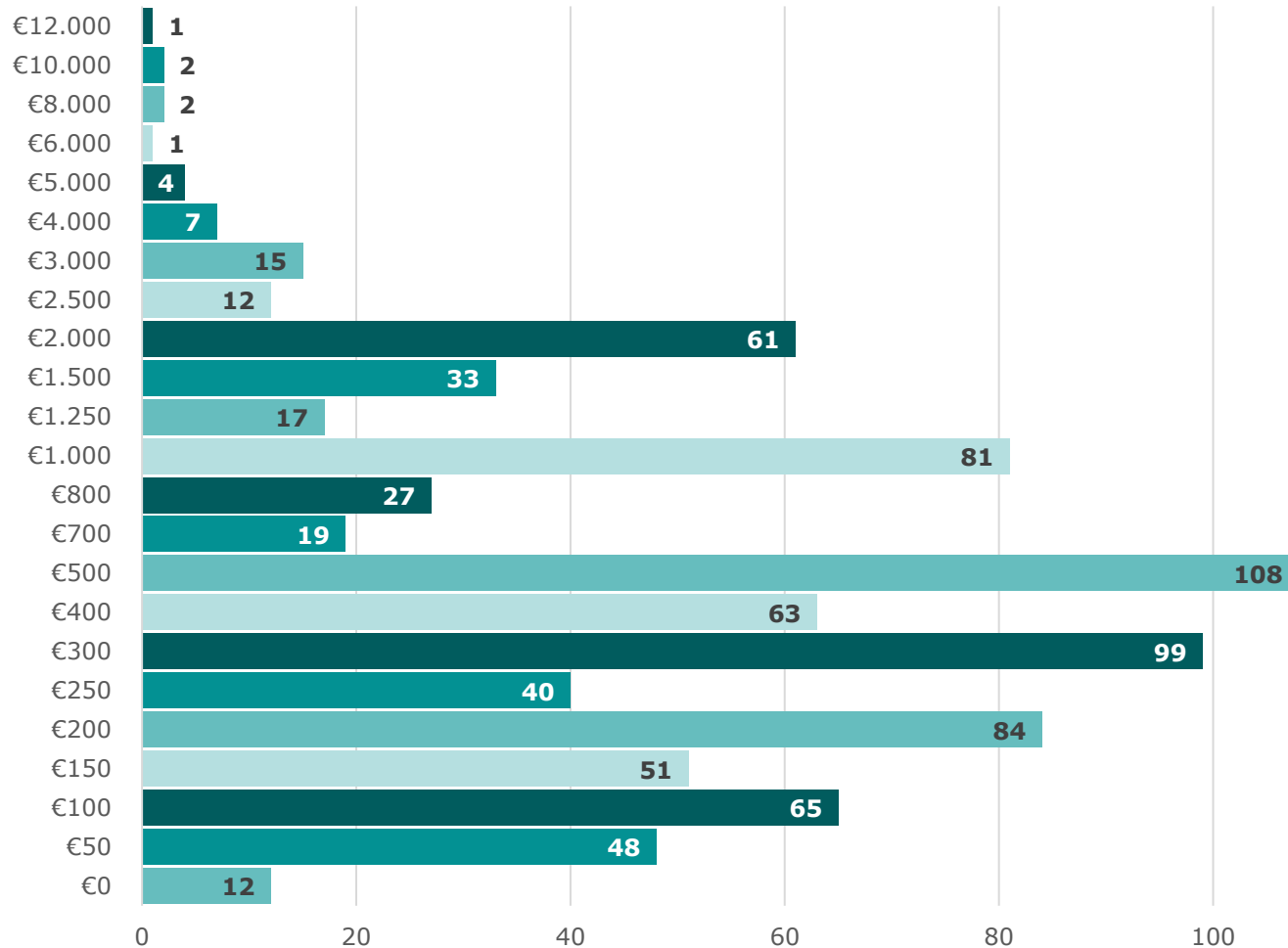
Erreichbarkeit ohne Notfall

„Es gibt da zwar ein Notfalltelefon, das man erreichen kann, aber man will ja den Arzt auch erreichen können, wenn man nicht gerade ein Notfall hat“
(Henning_AZ_61)



Ausgaben für Gesundheitsleistungen

Ausgaben für Gesundheitsleistungen



750€

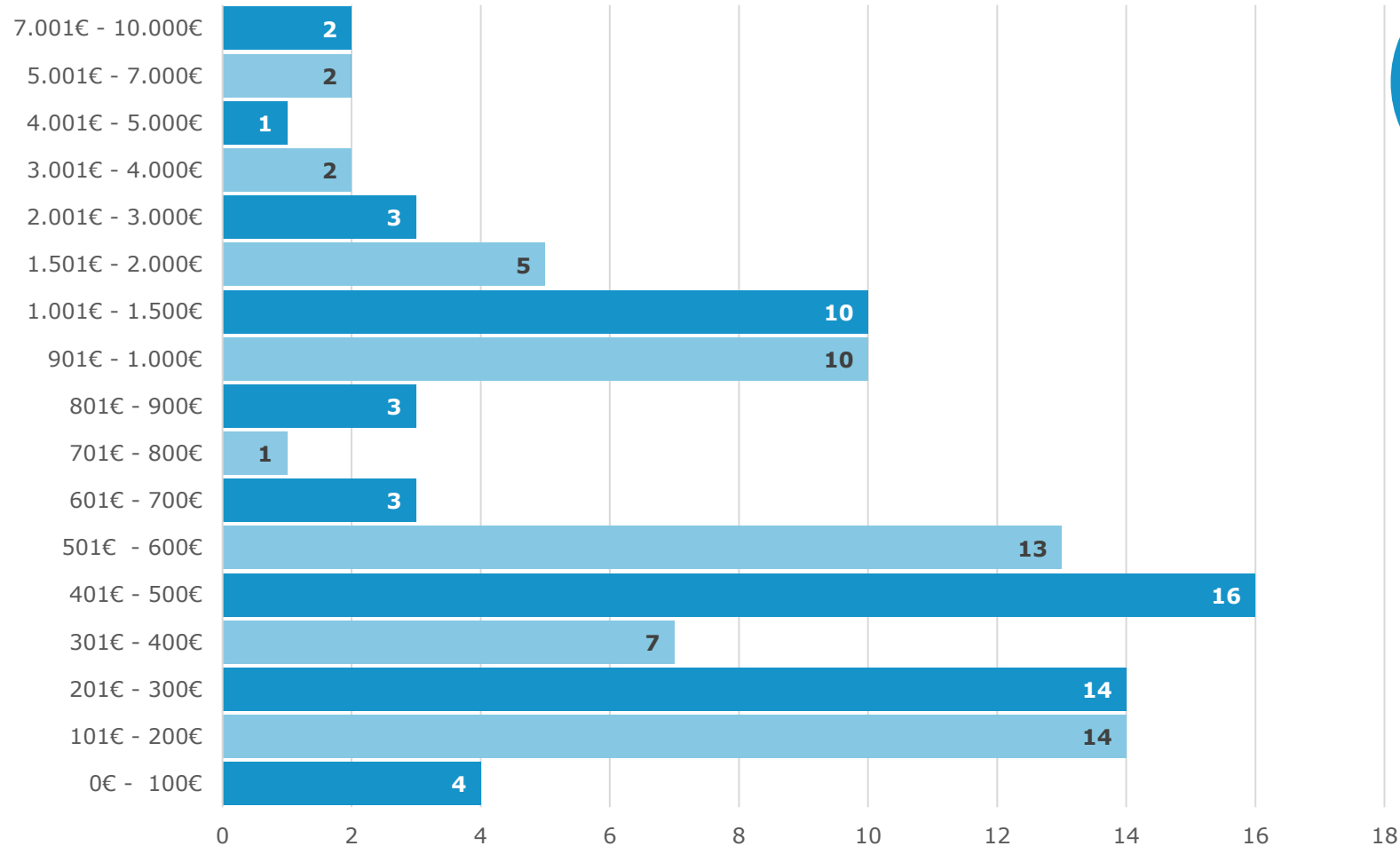
investierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Mittelwert privat in Ihre Gesundheit!

Auch ohne Rezept ...
 „Und mir tut das gut, deswegen mache ich das auch. Deswegen mache ich das auch, wenn ich kein Rezept vom Arzt bekomme. Dann gehe ich eben so dahin privat zwischendurch.“
 (Manuela_PT_49)



Ausgaben für heilpraktische Behandlung

Ausgaben für Heilpraktikerinnen und Heilpraktiker



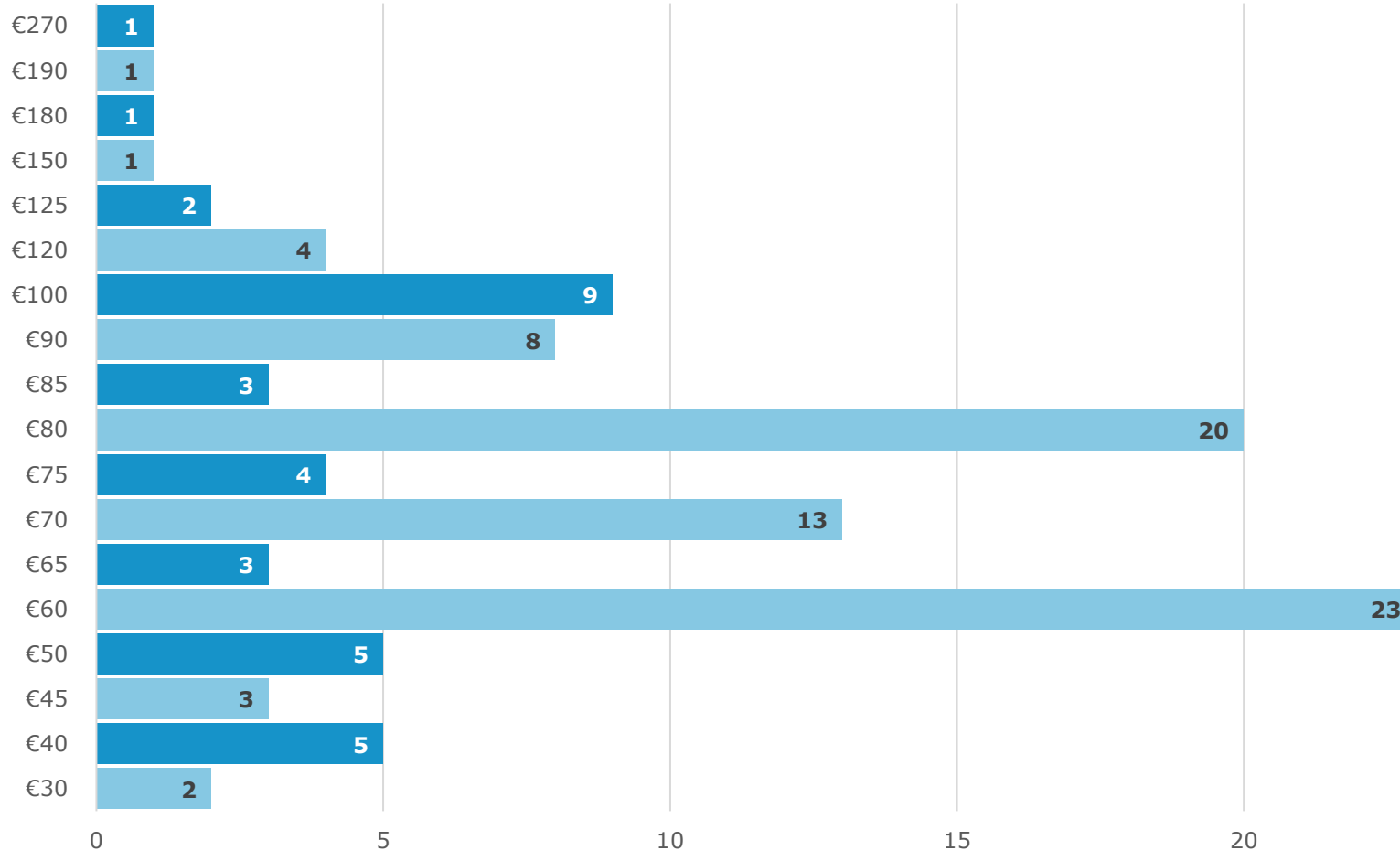
1.100€

investierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Mittelwert für die Behandlung im letzten Jahr für die heilpraktische Behandlung!



Ausgaben für heilpraktische Behandlung

Kosten pro Behandlung, HP



76€

investierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Mittelwert für eine Behandlung bei einer Heilpraktikerin oder einem Heilpraktiker!

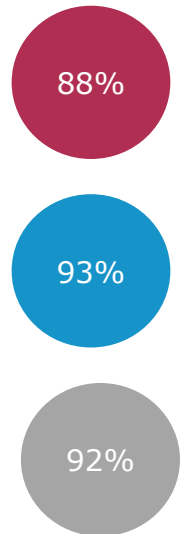
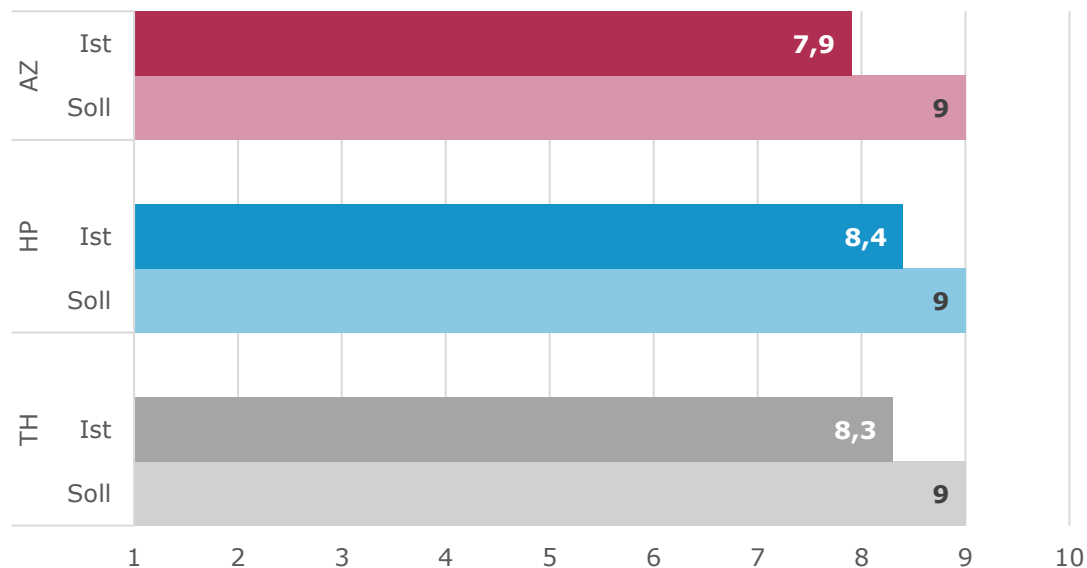


Aufklärung über Kosten

IST: Ich wurde umfassend über für mich anfallende Kosten informiert.

SOLL: Mir ist wichtig, dass ich vor einer Behandlung über die anfallenden Kosten informiert werde.

Aufklärung über Kosten



Was für Kosten entstehen?

„Ja, ich hätte mir da doch noch ein bisschen mehr Aufklärung über die Therapie gewünscht. Im Sinne von, was für Kosten entstehen da eigentlich jetzt für mich?“

...

Ja, schon eher als negativ. Weil mir die ganzen Kosten, die damit verbunden sind, nicht aufgezeigt wurden und auch nicht bewusst waren.

...

Also was die Kostenaufklärung anging, da fühlte ich mich ganz schlecht beraten. Das hat so einen negativen Beigeschmack hinterlassen.“

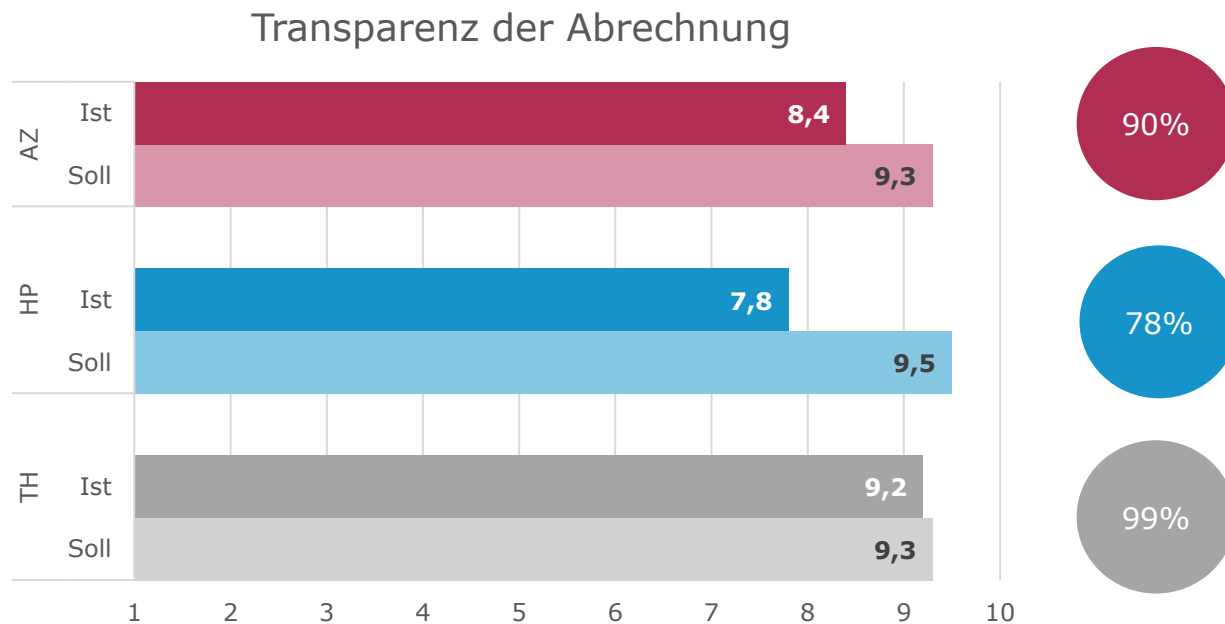
(Lucy_HP_59)



Transparenz der Abrechnung

IST: Die Abrechnung der Leistungen erfolgte nachvollziehbar und den Tatsachen entsprechend.

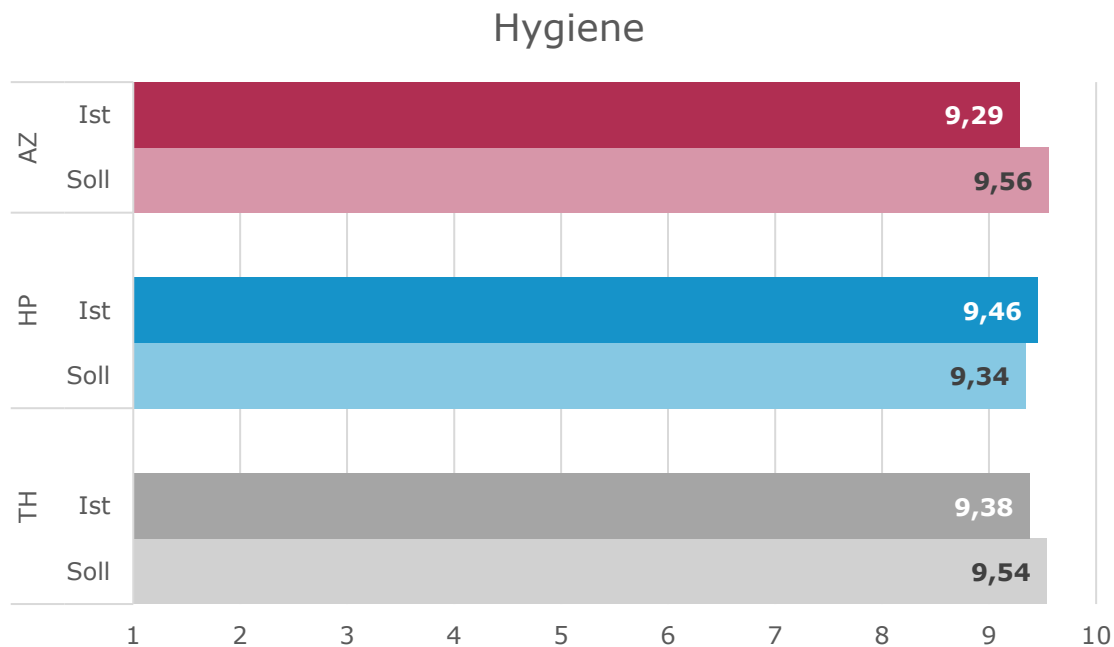
SOLL: Mir ist wichtig, dass die Abrechnung der Leistungen nachvollziehbar und den Tatsachen entsprechend erfolgt.



Sauberkeit und Hygiene

IST: Die Praxis ist/war sauber und hygienisch.

SOLL: Sauberkeit und Hygiene in der Praxis sind mir wichtig.



Barfuß

„Also man muss immer auf Socken oder Barfuß da laufen. Also man darf da nicht die Schuhe anhaben in der Praxis. Und auch sonst, macht es einen sehr sauberen und ordentlichen Eindruck.“
(Lucy_HP_49)

Nikotingeruch

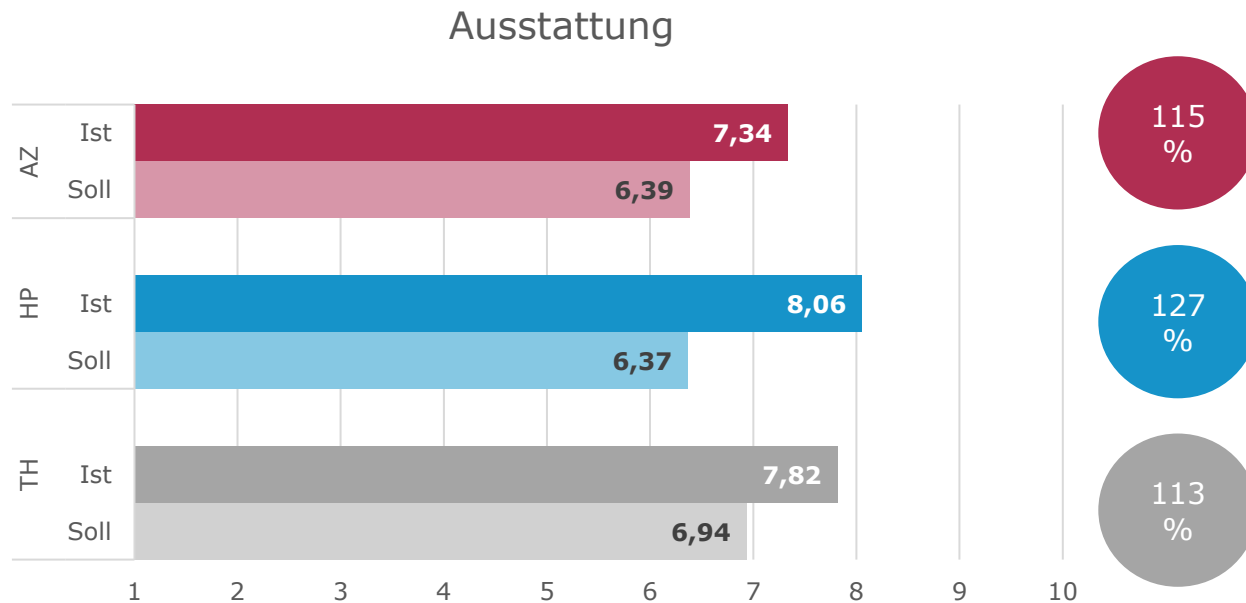
„Ein absolutes No-Go war, dass der Physiotherapeut, also der hat die Praxis alleine gemacht mit seiner Sprechstundenhilfe, die haben beide geraucht und das hat man deutlich in der Praxis gerochen.“
(Katharina_PT_24)



Ausstattung der Praxis

IST: Die Ausstattung und die Räumlichkeit der Praxis sind/waren modern und ansprechend.

SOLL: Mir ist wichtig, dass die Räumlichkeiten und Ausstattung der Praxis modern und ansprechend sind.



Wühlkiste

Bei der Ergotherapie ist es auch so, dass die sehr viele Utensilien zum Beispiel für die Feinmotorik haben, zum Beispiel so eine Wühlkiste. (Annika_ET_19)

Praktisch

Schlicht. Einfach praktisch und schlicht. (Carolin_AZ_27)

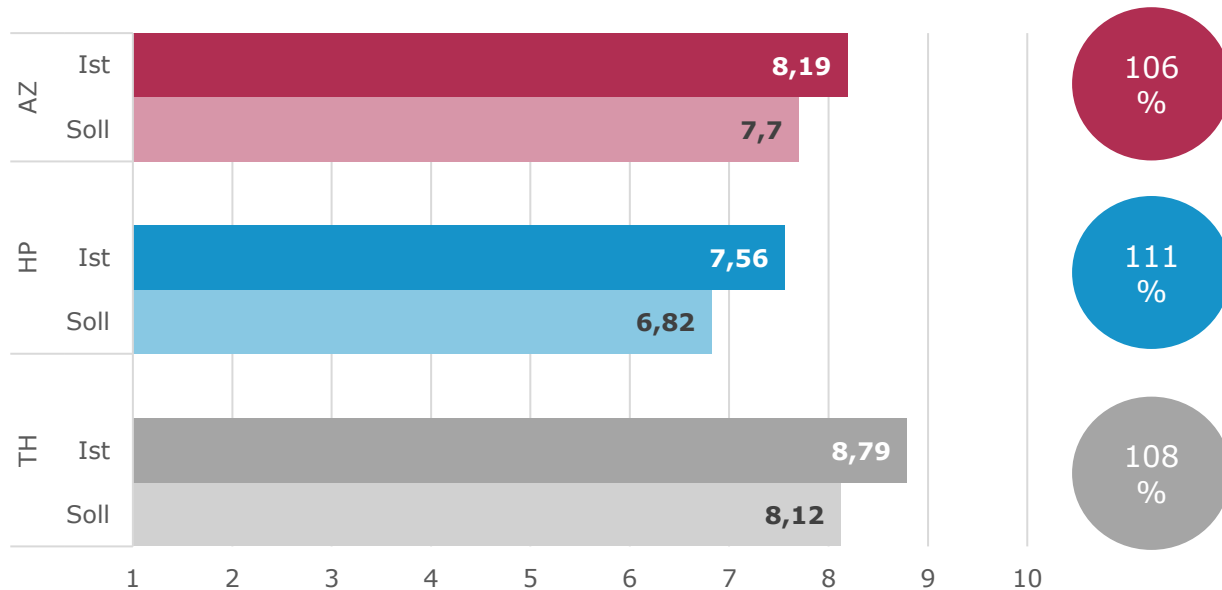


Weg zur Praxis

IST: Der Weg zur Praxis ist/war für mich einfach.

SOLL: Mir ist wichtig, dass der Weg zur Praxis für mich einfach ist.

Anreise / Erreichbarkeit

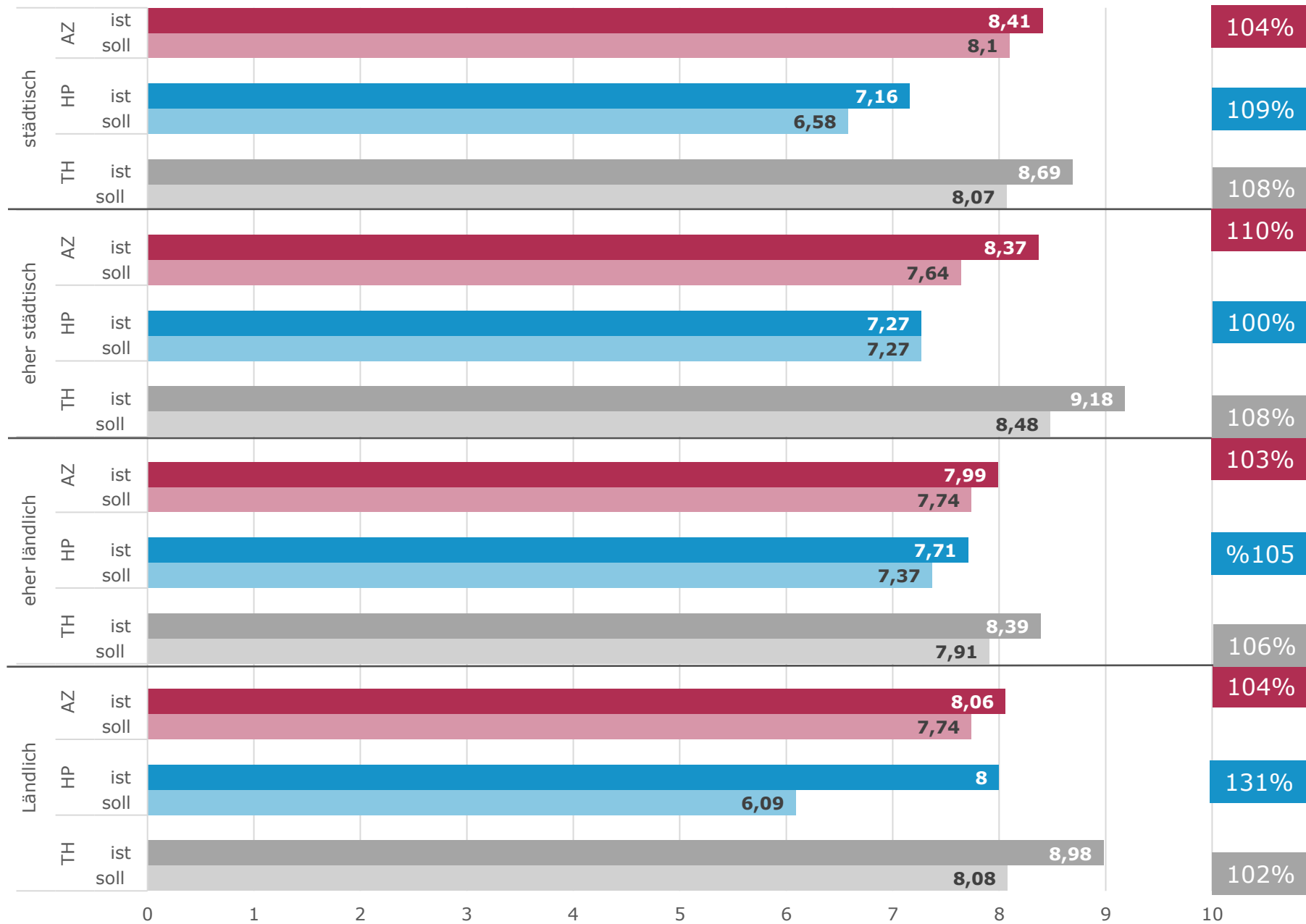


Ortsnah wäre schöner
„Ich hatte jetzt immer eine Fahrstrecke von 25 km, aber das habe ich in Kauf genommen. Ortsnah wäre jedoch schöner.“
(Jutta_LP_4)

Nicht nur in Käffern
„Die sind alle gut zugänglich, nicht in irgendwelchen Käffern, sondern wie gesagt in Frankfurt oder halt Bad Nauheim, in den Städten.“
(Richard_AZ_68)



Lage / Weg zur Praxis nach Wohngebiet

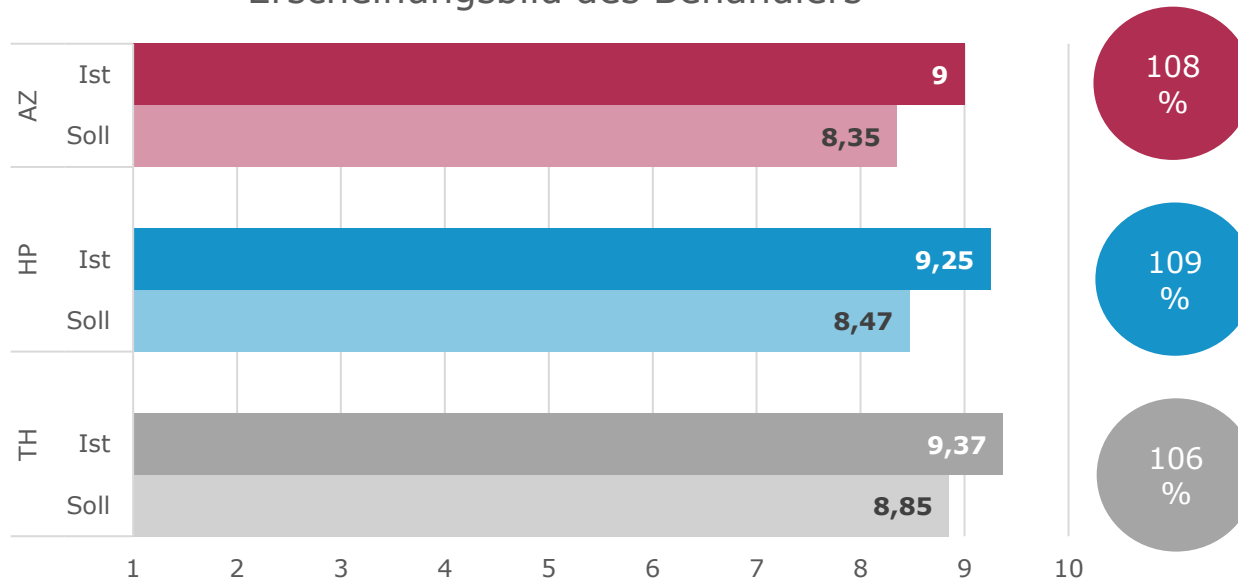


Erscheinungsbild der Behandlerin / des Behandlers

IST: Das äußere Erscheinungsbild des Behandlers war/ist gepflegt.

SOLL: Mir ist wichtig, dass der Behandler ein gepflegtes Äußeres hat.

Erscheinungsbild des Behandlers



Selbstbewusst & Gepflegt
„Und vom Auftreten sehr selbstbewusst aber trotzdem auch mit einer gewissen Gelassenheit da drin, also nicht aufdringlich. Und sonst hatte sie ein gepflegtes Äußeres.“
(Peter_LP_45)

Der erste Eindruck zählt – oder doch nicht?
„Also ich glaube, wenn ich dahin gehe, ist es der erste Eindruck, der zählt. Aber beim ersten Eindruck kann ich noch nicht feststellen, ob der jetzt ein gutes Fachwissen hat oder nicht.“
(Nora_HP_56)



Fazit

| | AZ | HP | TH |
|------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Höchster Wert | Ausstattung der Praxis (115%) | Ausstattung der Praxis (127%) | Ausstattung der Praxis (113%) |
| Niedrigster Wert | Wartezeit auf einen Termin (80%) | Transparenz in der Abrechnung (78%) | Wartezeit auf einen Termin (80%) |





**Der erste Eindruck zählt
– oder doch nicht?**

„Also ich glaube, wenn ich dahin gehe,
ist es der erste Eindruck, der zählt.
Aber beim ersten Eindruck kann ich
noch nicht
feststellen, ob der jetzt ein gutes
Fachwissen hat oder nicht.“

(Nora_HP_56)

◀ BEHANDLUNG 1

◀ BEHANDLUNG 2

ANMELDUNG ▶

