

## Resultate der Patientenbefragung

EUROPEP PREMS



**67%**

Mein Score

**79%**

Exzellenz

**67%**

Mittelwert

## Erläuterungen zur Auswertung

**Der Score zeigt an, welcher Prozentsatz der betreffenden Fragen mit der bestmöglichen Bewertung (5 von 5) beantwortet wurde.**

Da bei Befragungen im Wartezimmer gemäss Erfahrung viele Patient:innen die bestmögliche Antwort geben, erlaubt diese Auswertung eine gute Differenzierung.

**Exzellenz-Score:** Dieser Wert zeigt, ab welchem Score man zu den "10% Besten" gehört. Es handelt sich also um das 90te Perzentil.

**Mittelwert:** Dies ist der Mittelwert der Scores aller Vergleichs-Ärzt:innen. Es gilt zu bedenken, dass Ärzt:innen mit kleinen Stichprobengrössen (und damit geringerer Aussagekraft) dabei ein gleich grosses Gewicht erhalten wie Ärzt:innen mit grösseren Stichproben.

**Vergleichsgruppe:** Als Vergleich werden die Teilnehmenden der EUROPEP-Befragung der letzten 24 Monate herbeigezogen. Ärzt:innen mit einer Stichprobengrösse von weniger als n=30 werden nicht mitgerechnet.

**Prioritäten zur Verbesserung:** Für diese Auswertung wurden zwei Perspektiven gewählt: Der Vergleich zum Mittelwert anderer Ärzte ('Wo gibt es für mich etwas aufzuholen') und der Vergleich der Fragen untereinander ('Bei welchen Fragen erleben die Patienten die grössten Probleme'). Im letzteren Fall ist der Vergleichswert die 'Exzellenz', d.h. die 10% der besten Praxen. Die beiden Perspektiven können sich überschneiden, daher kann die gleiche Frage mehr als einmal erscheinen.

**Patientengruppen:** Bei dieser Darstellung müssen die Resultate wegen der teilweise sehr kleinen Stichprobengrössen mit Vorsicht genossen werden. Gruppen mit weniger als 5 Patient:innen werden aus der Auswertung ausgeblendet.

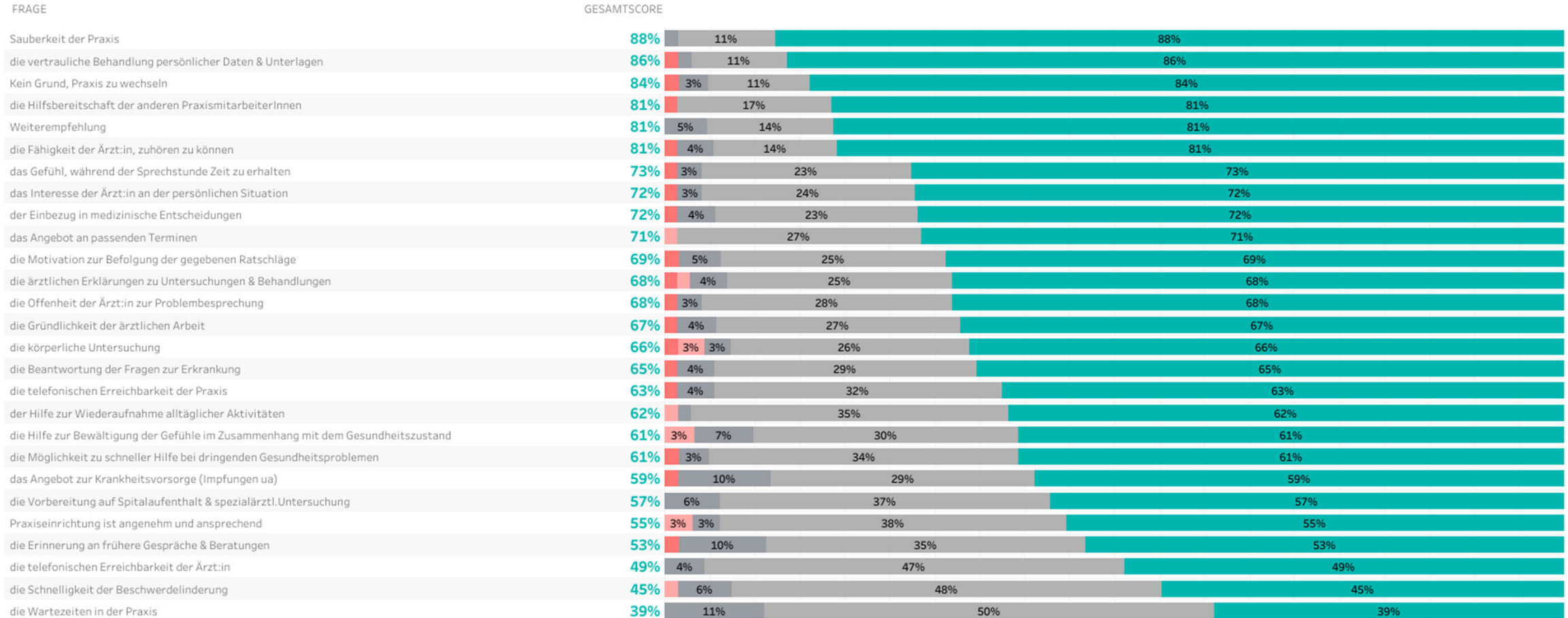
### EUROPEP Befragung

Das EUROPEP Instrument ist ein mit 23 Items validiertes und international standardisiertes Mass für die Bewertung der hausärztlichen Versorgung durch Patienten. Ein internationales Konsortium aus Forschern und Allgemeinmediziner:innen entwickelte das Instrument in den Jahren 1995 bis 1998. Das Instrument wurde in etwa 20 Ländern eingesetzt und ist in Niederländisch, Dänisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Hebräisch, Italienisch, Norwegisch, Portugiesisch, Schwedisch, Slowenisch und Türkisch verfügbar. Für die EQUAM Befragung wurden vier zusätzliche Items und eine Anzahl Demographischer Fragen hinzugefügt. Der Fragebogen mit allen Fragen kann von der EQUAM Webseite kostenlos heruntergeladen werden.

Informationen und Links zu Literatur finden sich beispielsweise hier: [www.equip.woncaeurope.org/tools/europep](http://www.equip.woncaeurope.org/tools/europep)

Für Fragen, Kommentare oder Verbesserungsvorschläge, melden Sie sich bei [office@equam.ch](mailto:office@equam.ch)

# Verteilung der Antworten

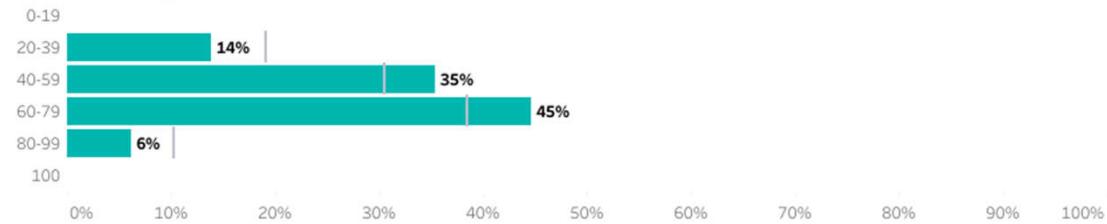


## Demographisches Profil der teilnehmenden Patient:innen

73

Teilnehmende

Altersverteilung



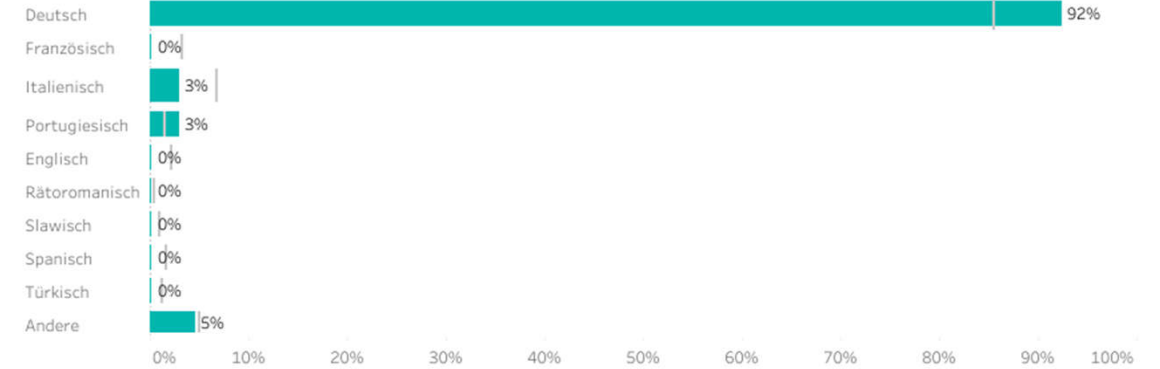
Anteil weiblicher Teilnehmerinnen



Anteil mit chronischer Erkrankung

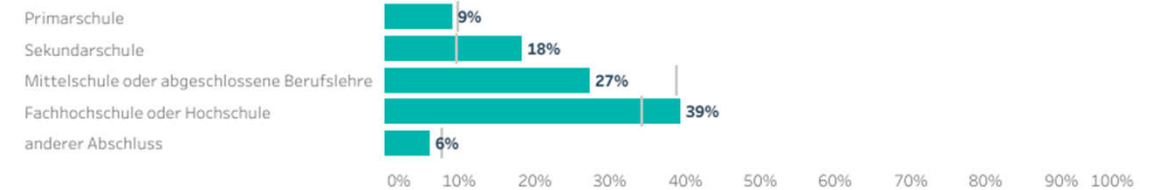


Sprachen der Teilnehmer:innen (mehrere Antworten möglich)

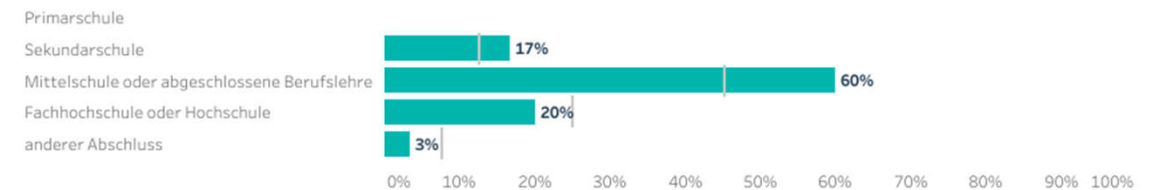


Bildung

MÄNNER



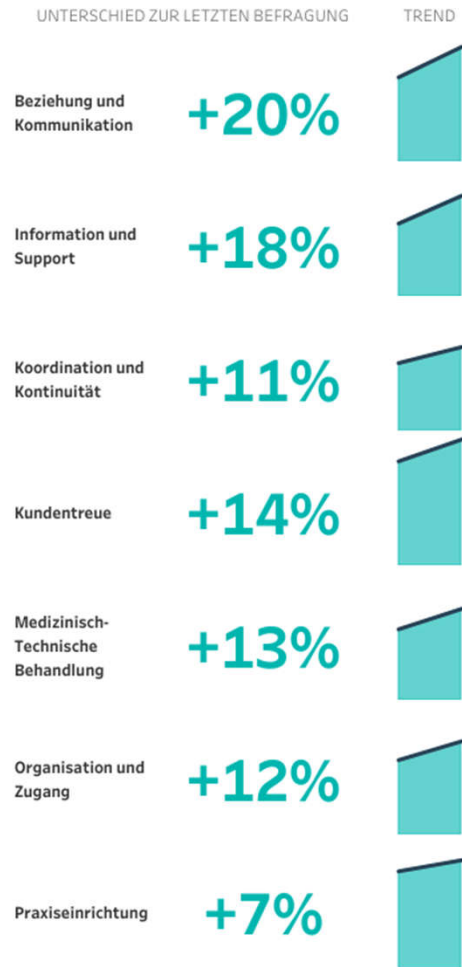
FRAUEN



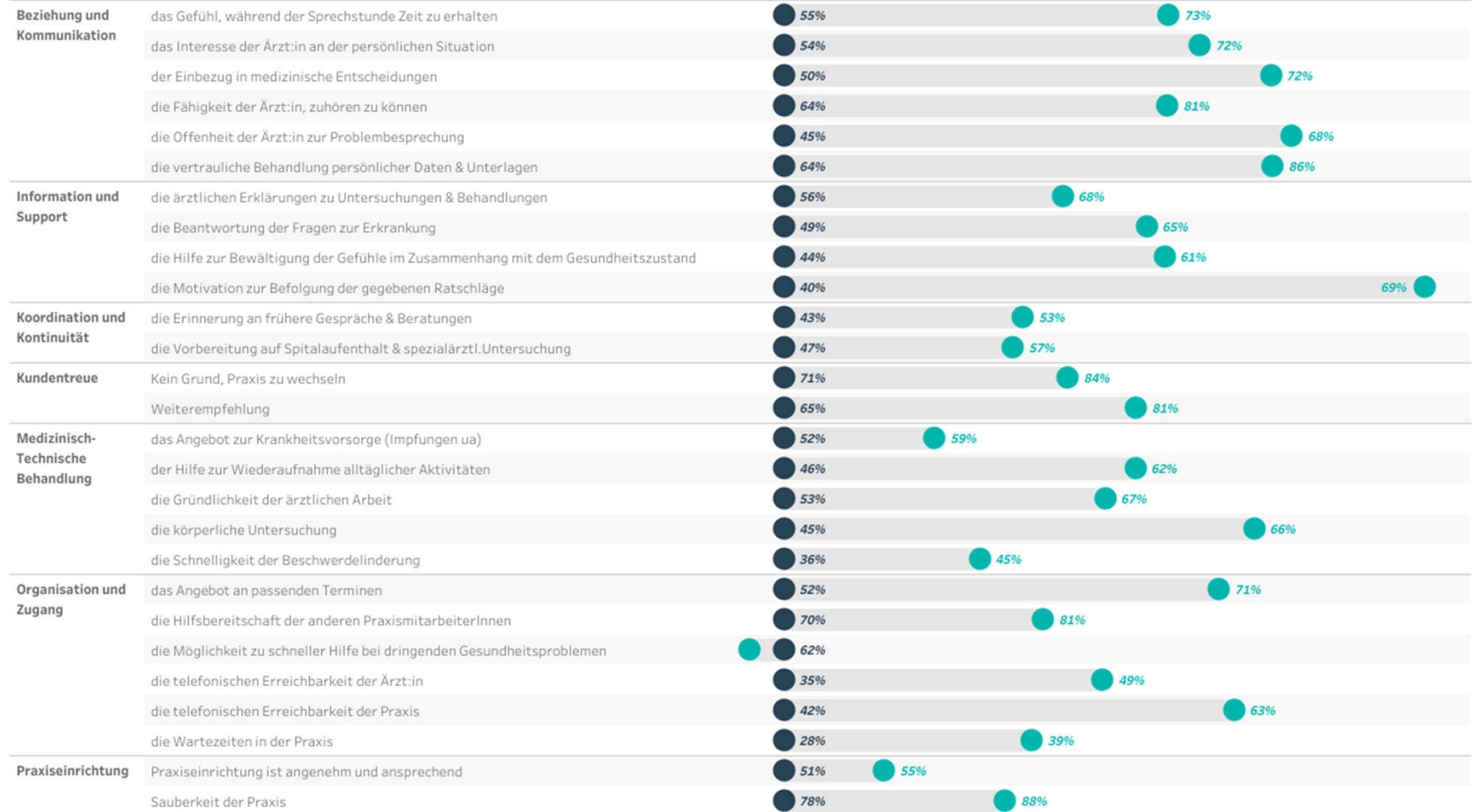
## Wie nehmen mich meine Patient:innen wahr, im Vergleich zur Wahrnehmung bei anderen Ärzt:innen?



## Was hat sich seit der letzten Befragung geändert? (2019)

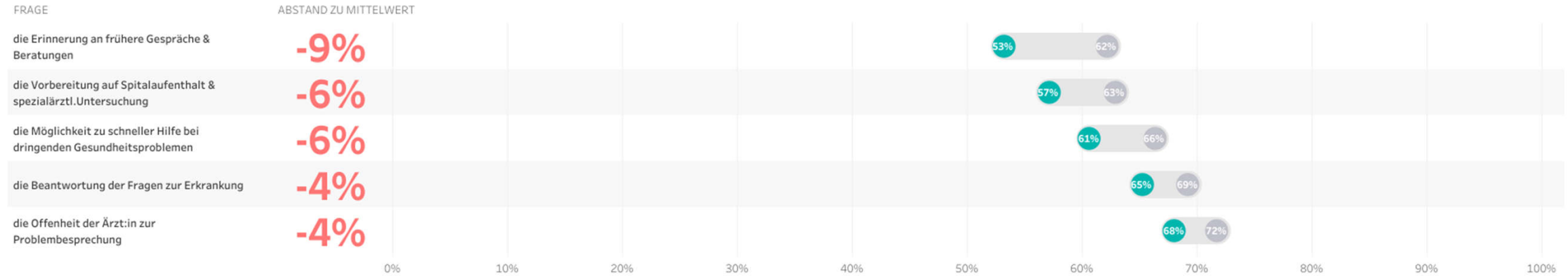


### AUFSCHLÜSSELUNG NACH FRAGEN

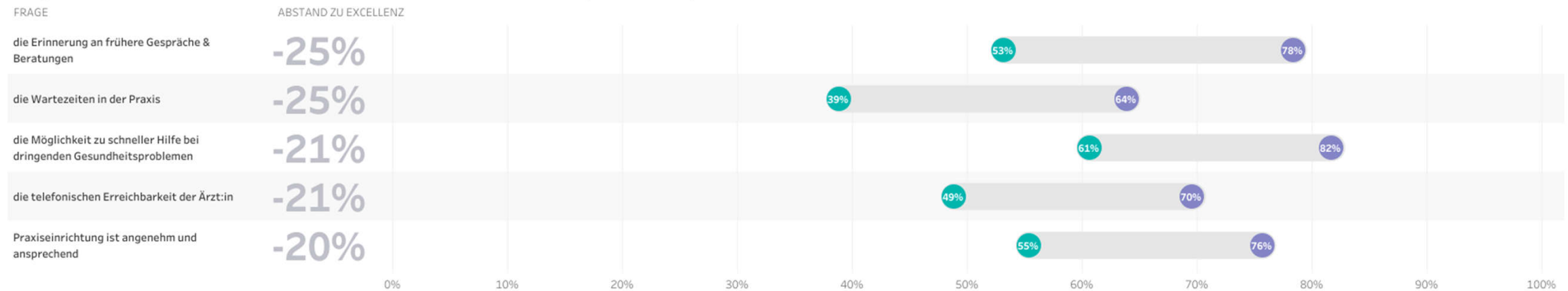


## Prioritäten zur Verbesserung

Fragen, bei denen die meisten anderen Ärzt:innen besser abschneiden



Fragen, bei denen die Patient:innen der Schuh besonders drückt (Pain Points)



# Welche Patientengruppen benötigen besondere Aufmerksamkeit?

THEMA	FRAGE	GESAMTSKORE	ALTERSGRUPPEN					GESCHLECHT		CHRONISCHE ERKRANKUNG		anderer Abschluss	Fachhochschule oder Hochschule	Mittelschule oder abgeschlossene Berufsausbildung	Primarschule & Sekundarschule
			0-19	20-39	40-59	60-79	80-99	männlich	weiblich	Ja	Nein				
Beziehung und Kommunikation	das Gefühl, während der Sprechstunde Zeit zu erhalten	73%		67%	78%	72%		78%	70%	77%	71%		74%	74%	86%
	das Interesse der Ärzt:in an der persönlichen Situation	72%		67%	61%	82%		75%	69%	68%	77%		68%	63%	93%
	der Einbezug in medizinische Entscheidungen	72%		78%	64%	82%		77%	72%	69%	83%		78%	69%	86%
	die Fähigkeit der Ärzt:in, zuhören zu können	81%		67%	74%	86%		81%	77%	77%	81%		79%	74%	100%
	die Offenheit der Ärzt:in zur Problembesprechung	68%		56%	65%	72%		75%	60%	60%	77%		79%	59%	79%
	die vertrauliche Behandlung persönlicher Daten & Unterlagen	86%		75%	86%	92%		88%	84%	87%	86%		81%	84%	93%
Information und Support	die ärztlichen Erklärungen zu Untersuchungen & Behandlungen	68%		44%	73%	72%		77%	60%	63%	77%		79%	59%	86%
	die Beantwortung der Fragen zur Erkrankung	65%		78%	57%	64%		72%	55%	62%	68%		56%	63%	79%
	die Hilfe zur Bewältigung der Gefühle im Zusammenhang mit dem Gesundheitszustand	61%		33%	67%	58%		63%	56%	66%	54%		60%	50%	85%
	die Motivation zur Befolgung der gegebenen Ratschläge	69%		38%	70%	69%		70%	64%	71%	63%		53%	62%	92%
Koordination und Kontinuität	die Erinnerung an frühere Gespräche & Beratungen	53%		33%	56%	58%		61%	46%	63%	44%		47%	42%	85%
	die Vorbereitung auf Spitalaufenthalt & spezialärztl. Untersuchung	57%		67%	36%	68%		67%	50%	61%	56%		45%	56%	79%
Kundentreue	Kein Grund, Praxis zu wechseln	84%		67%	91%	85%		88%	79%	78%	90%		83%	81%	92%
	Weiterempfehlung	81%		67%	78%	89%		83%	79%	79%	84%		79%	81%	92%
Medizinisch-Technische Behandlung	das Angebot zur Krankheitsvorsorge (Impfungen ua)	59%		25%	52%	71%		62%	57%	58%	62%		47%	58%	86%
	der Hilfe zur Wiederaufnahme alltäglicher Aktivitäten	62%		50%	55%	69%		61%	62%	56%	68%		71%	48%	71%
	die Gründlichkeit der ärztlichen Arbeit	67%		44%	76%	68%		82%	53%	70%	67%		76%	56%	86%
	die körperliche Untersuchung	66%		67%	71%	70%		69%	70%	66%	73%		83%	56%	77%
	die Schnelligkeit der Beschwerdelinderung	45%		33%	30%	59%		44%	44%	47%	41%		38%	38%	69%
Organisation und Zugang	das Angebot an passenden Terminen	71%		63%	55%	83%		77%	64%	65%	79%		59%	69%	86%
	die Hilfsbereitschaft der anderen PraxismitarbeiterInnen	81%		75%	78%	89%		86%	79%	82%	83%		79%	80%	86%
	die Möglichkeit zu schneller Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	61%		67%	41%	70%		66%	58%	67%	56%		46%	57%	71%
	die telefonischen Erreichbarkeit der Ärzt:in	49%		100%	36%	48%		61%	40%	55%	43%		33%	50%	64%
	die telefonischen Erreichbarkeit der Praxis	63%		50%	57%	66%		69%	52%	60%	63%		53%	62%	79%
	die Wartezeiten in der Praxis	39%		33%	39%	31%		47%	30%	43%	35%		47%	37%	36%
Praxiseinrichtung	Praxiseinrichtung ist angenehm und ansprechend	55%		44%	41%	66%		64%	45%	68%	42%		37%	54%	79%
	Sauberkeit der Praxis	88%		89%	86%	90%		97%	77%	91%	84%		84%	85%	100%
		STICHPROBENGRÖSSE:		9	23	29	4	36	30	35	31	3	19	27	14

