



## Befragung der überweisenden Ärzte 2017

Im Januar 2017 wurde eine Erhebung durchgeführt zur Zufriedenheit der Ärzte, die Patienten an das Interdisziplinäre Stoffwechsel-Centrum (SWC) überwiesen haben, mit der Arbeit des Centrums. Aus einer Liste mit 1132 Arztadressen wurden willkürlich 200 ausgewählt und angeschrieben mit der Bitte, den angefügten Fragebogen zurückzufaxen.

Es handelte sich um einen anonymen Fragebogen mit der Frage, an welche unserer Sprechstunden bisher überwiesen wurde (s. Abb. 1), 8 standardisierten Fragen zu den Leistungen des Centrums (Abb. 2 bis 4), der Frage, ob und welche weiteren Fortbildungen für Ärzte gewünscht werden sowie 1 Möglichkeit für weitere Bemerkungen.

27 (14%) Fragebögen wurden an uns zurückgeschickt. Bei den standardisierten Fragen wurden die Ärzte gebeten, eine Bewertung auf einer 6stufigen Skala vorzunehmen von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“. Es gab außerdem die Möglichkeit, anzukreuzen „trifft nicht zu“ oder „ich weiß nicht“. Wir fragten nach der Zufriedenheit mit

- telefonischer Erreichbarkeit des SWC
- Wartezeiten auf Termine im SWC
- Erreichbarkeit unserer Ärzte bei Rückfragen
- Ergebnissen unserer Behandlung
- zeitnahes Eintreffen von Arztbriefen
- Informationsgehalt der Arztbriefe
- Freundlichkeit und Zuwendung des SWC-Personals
- Informationsgehalt unserer Webseiten

### Ergebnisse der Befragung

Die Zuweisung zu den einzelnen Bereichen des SWC war annähernd gleich verteilt mit einem leichten Überwiegen der Endokrinologie, gefolgt von der Diabetologie und den Zuweisungen zum Kompetenzzentrum Seltene Stoffwechselerkrankungen für Erwachsene (Abb. 1).

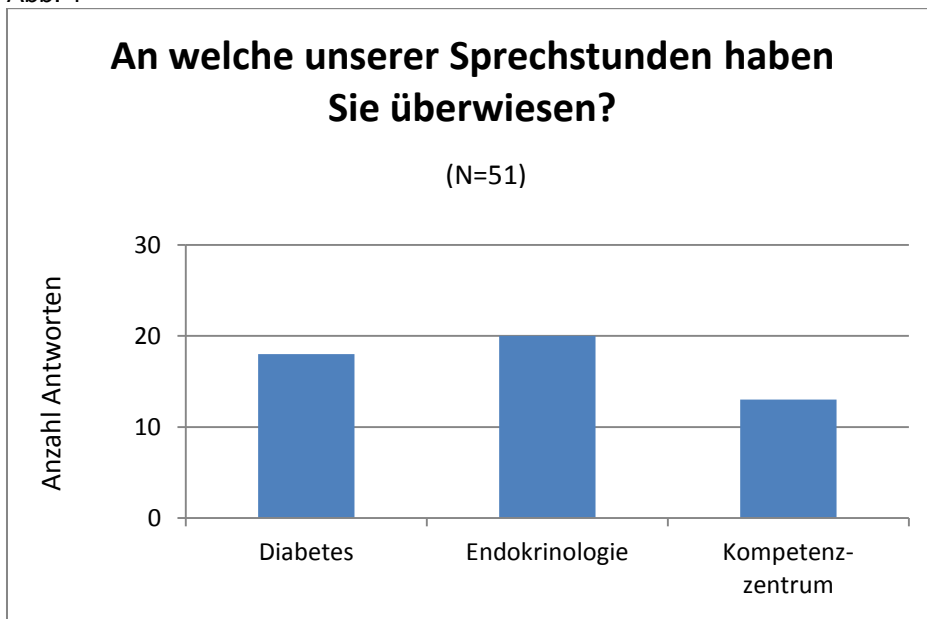
Die Fragen zur Zufriedenheit wurden in 181/216 der Fragestellungen beantwortet (Abb. 2). Durchschnittlich ergab sich ein Wert von 2.5 auf einer Skala von 1-6, mit 1 sehr gut und 6 sehr unzufrieden. 37/181 mal wurde die Note sehr gut, 73/181 mal wurde gut und 31/181 gut bis mittelmäßig vergeben (Details Abb. 2 und 3). Im Einzelnen war die Zufriedenheit bei den Behandlungsergebnissen durchgehend sehr gut bis gut. Auch der Informationsgehalt und die zeitgerechte Zustellung der Briefe wurden überwiegend als positiv beurteilt, wie auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Schlechter schnitt die telefonische Erreichbarkeit des Zentrums und der Ärzte, sowie die Wartezeit auf Termine ab, Faktoren, die vor allem durch den Personalmangel zu erklären sind.

Aus den Antworten geht auch hervor, dass die Webseite wenig als Informationsquelle genutzt wurde (Abb. 4 und 5). Die Frage nach Fortbildungsveranstaltungen (Abb. 6) spiegelt im Großen und Ganzen die Präferenzen der Zuweiser wider.

Wir möchten allen die sich an der Frageaktion beteiligt haben ganz herzlich danken. Wir nehmen die Ergebnisse sehr ernst und werden versuchen, in den einzelnen Bereichen Verbesserungen umzusetzen.

Prof. Dr. Ursula Plöckinger

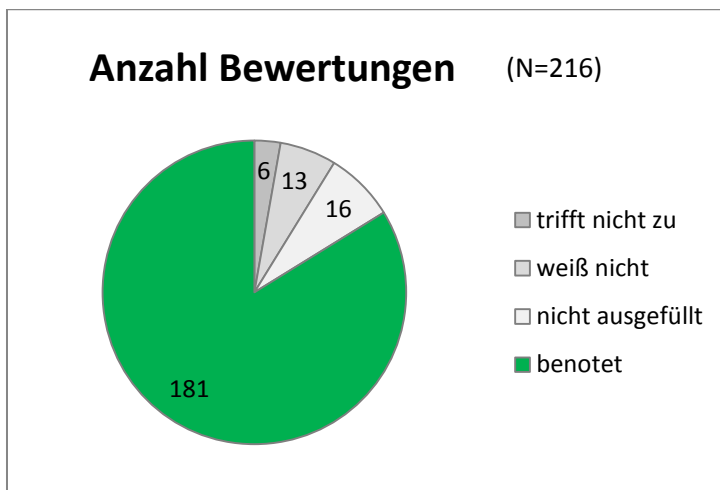
Abb. 1



Alle 27 Ärzte gaben uns die Rückmeldung, an welche unserer Sprechstunden sie bereits Patienten überwiesen haben.

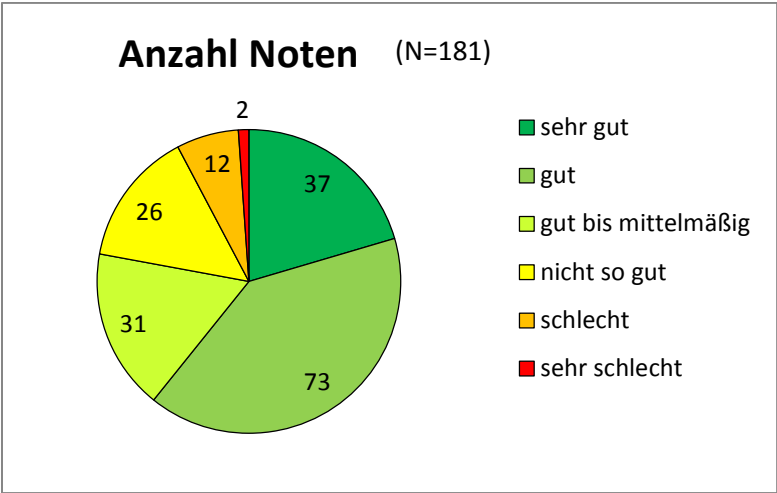
Nicht alle Fragen zur Zufriedenheit konnten benotet werden, da nicht alle Leistungen von jedem der Ärzte in Anspruch genommen wurden. So wurden von den 216 möglichen Antworten (27 Überweiser zu 8 Fragen) nur 181 benotet (s. Abb. 2)

Abb. 2



Die Gesamt-Benotung liegt bei einem Durchschnitt von 2,5 im Bereich zwischen „gut“ und „gut bis mittelmäßig“ (s. Abb. 3).

Abb. 3



An den nicht beantworteten Fragen lässt sich sehr gut erkennen, welche Leistungen des SWC bisher nicht genutzt wurden bzw. nicht bekannt waren (Abb. 4).

Abb. 4

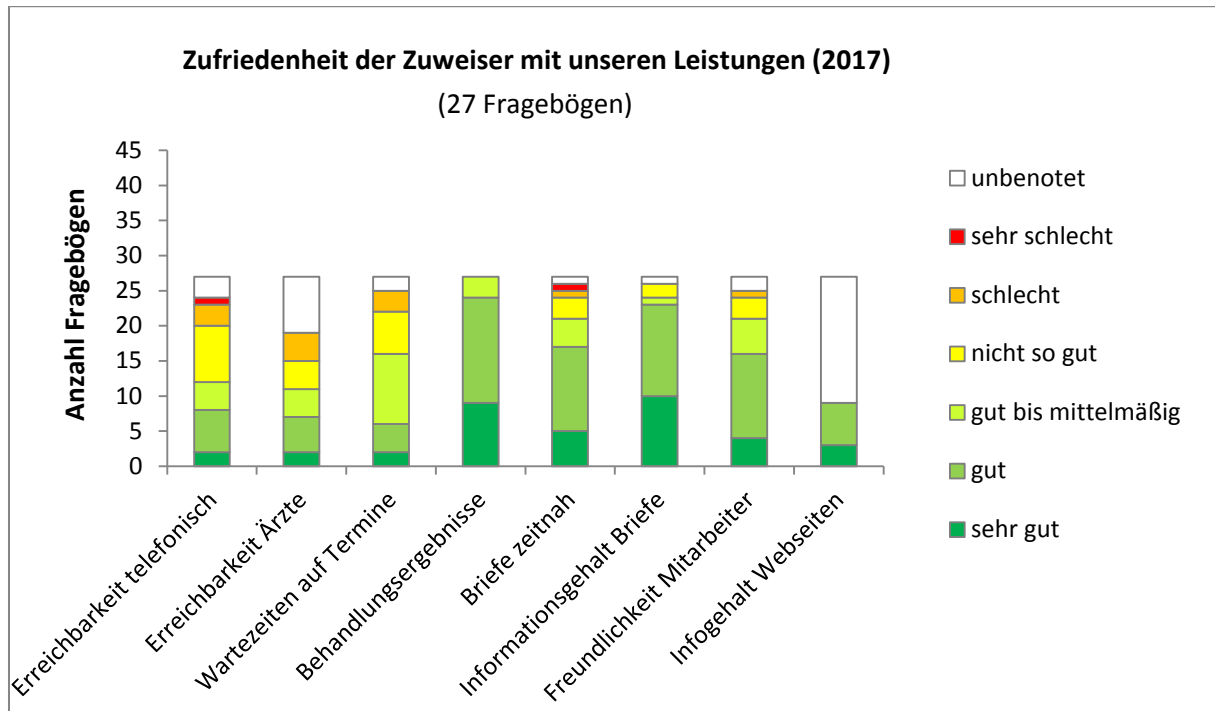


Abb. 5

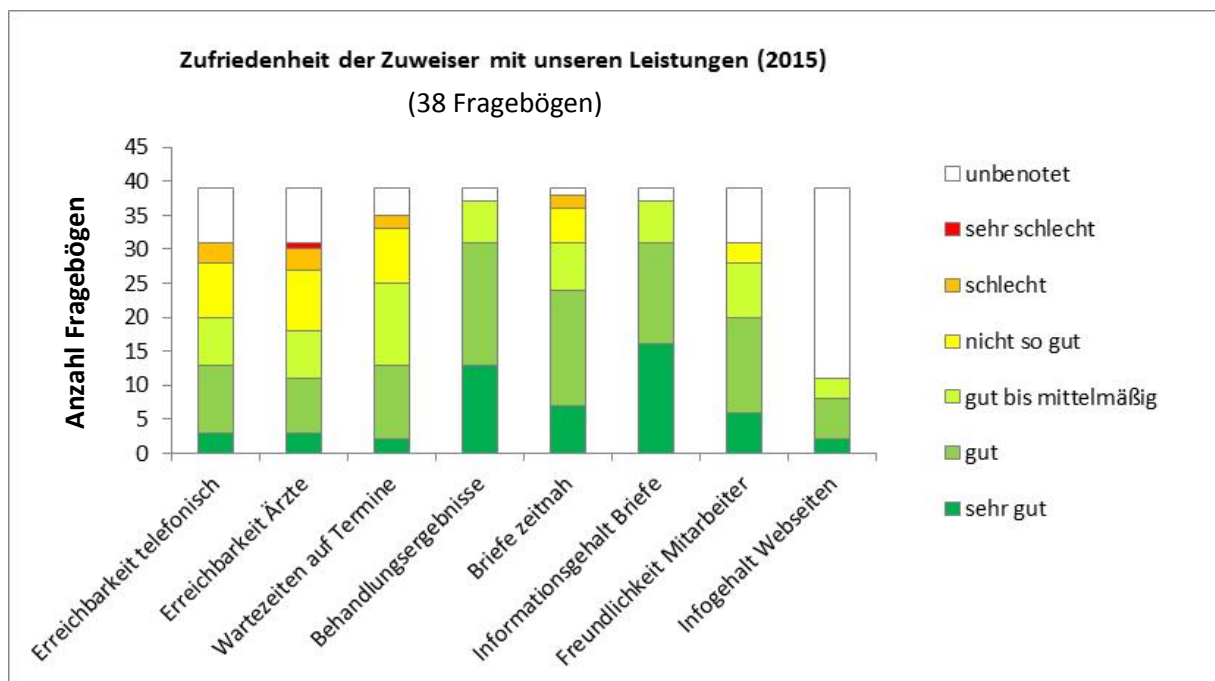


Abb. 5 zeigt die entsprechende Abbildung der Auswertung im Jahre 2015. Es zeigt sich ein sehr ähnliches Antwortmuster, wobei in beiden Jahren unsere Behandlungsergebnisse sowie der Informationsgehalt unserer Arztbriefe überwiegend gut bewertet werden. Auffallend in beiden Jahren, wie wenige Zuweiser unsere Webseiten besucht haben.

Da alle Überweiser zu den jährlichen Fortbildungen des SWC eingeladen werden, fragten wir: „Würden Sie es begrüßen, wenn wir mehr Fortbildungen für Ärzte anbieten?“ Es gab die Antwortmöglichkeiten:

ja, und zwar zu

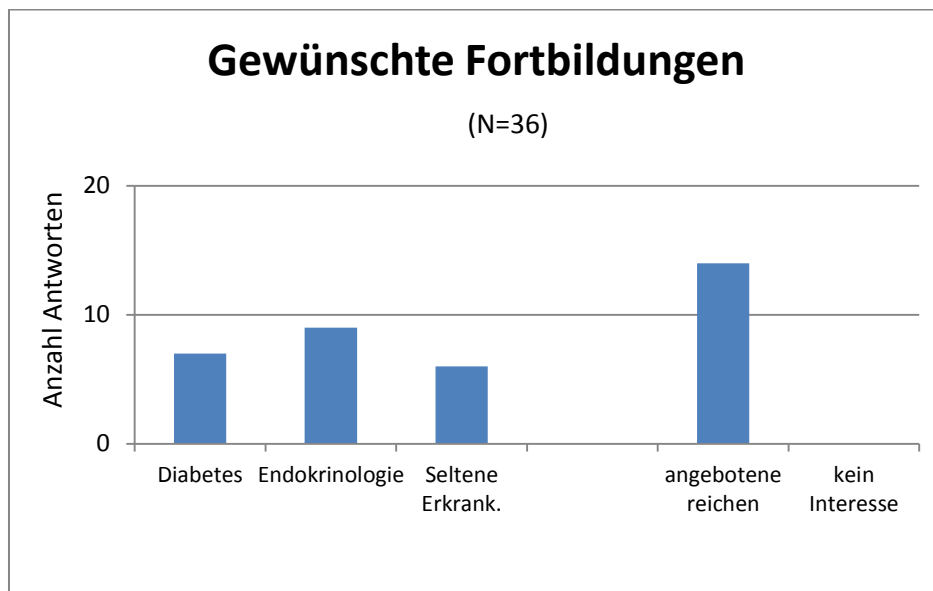
- Diabetes
- Endokrinologie
- Seltenen Stoffwechselkrankheiten

die angebotenen Fortbildungen reichen mir aus

ich bin nicht interessiert

Lediglich 1 Arzt kreuzte hier keine der Antwortmöglichkeiten an. Niemand wählte „kein Interesse“. Den meisten Zuweisern (14) reichen die angebotenen Fortbildungen aus (Abb. 6).

Abb. 6



2 der 27 Antworter nutzten die Möglichkeit, sich unter „weiteren Bemerkungen“ zu äußern. Ein Arzt schreibt, dass die Berichte seiner Patienten über unsere Behandlung sehr unterschiedlich ausfallen. Ein Anderer hatte Probleme, unsere Webseite auf den Seiten der Charité zu finden.