

Im Rahmen einer wissenschaftliche Studie/Doktorarbeit wurde die Zufriedenheit von Patienten gemessen, die im Studentenkurs behandelt worden sind.

Ziel dieser Studie ist es, die Arbeitshypothese, dass Patienten, die im Integrierten klinischen Kurs der Universität Witten/Herdecke behandelt werden, sehr zufrieden mit der Therapie und den strukturellen Gegebenheiten sind, zu bestätigen oder diese Hypothese zu widerlegen. Dies soll mittels eines speziell für diese Fragestellung kreierten Fragebogens ermittelt werden.

Die Ergebnisse der ausgewerteten Fragebögen lassen demnach Empfehlungen für eine nachfolgend sinnvolle Umstrukturierung bzw. Verbesserung im Integrierten klinischen Kurs zu.

6 Diskussion

Intention dieser Studie war es, die Patientenzufriedenheit im Integrierten klinischen Kurs der Universität Witten/Herdecke zu ermitteln. Die anonyme Datenerhebung erfolgte anhand eines Fragebogens im Zeitraum von Januar 2015 bis Januar 2016. Dazu wurden 150 Patienten stichprobenartig zu ihrer Zufriedenheit mit der Behandlung im Integrierten klinischen Kurs befragt.

- 75% der befragten Patienten ließen komplexe Behandlungen (Kontrolle, Füllungstherapie, parodontale Therapie und Prothetik) durchführen
- 77,3% der Patienten waren sehr zufrieden mit den erhaltenen Informationen zu den Ursachen ihrer Beschwerden.
- Mit der Freundlichkeit des Personals im Integrierten klinischen Kurs waren 92% der Patienten sehr zufrieden
- Weiterhin waren 83% der Patienten im Integrierten klinischen Kurs sehr zufrieden mit dem Einfühlungsvermögen des Behandlers.
- Mit den Wartezeiten auf neue Termine waren 76% sehr zufrieden und mit den Wartezeiten vor der Behandlung in der Klink waren 65% sehr zufrieden.
- Mit dem Studierenden, der sie behandelt hat, waren 82% sehr zufrieden,

- Mit der Verständlichkeit der Informationen, die der Patient während der Behandlung bekam, zeigten sich 79% sehr zufrieden.
- 90% der Patienten des Integrierten klinischen Kurses waren mit dem Behandlungsergebnis sehr zufrieden.
- 90% der befragten Patienten werden sich ganz bestimmt weiter im Integrierten klinischen Kurs behandeln lassen.
- 79% der Patienten würden den Integrierten klinischen Kurs an Freunde weiter empfehlen,

7 **Schlussfolgerung**

Patienten des Integrierten klinischen Kurses sind mit der Behandlung insgesamt sehr zufrieden. Deshalb würden 79% der Befragten den Integrierten klinischen Kurs an Freunde weiterempfehlen. Patienten des Integrierten klinischen Kurses waren mit durchschnittlich 54,3 Jahren älter als der deutsche Durchschnitt mit 46,3 Jahren. Die mögliche Kostenersparnis stellte keine Hauptmotivation des Besuches dar. Die Patienten kamen, wie vermutet, um komplexe Behandlungen durchführen zu lassen.

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Patientenzufriedenheit als subjektive Wahrnehmung der Patienten nur über eine Befragung ermittelt werden kann.

Aus diesem Grund wäre es wünschenswert, in regelmäßigen Abständen Patientenzufriedenheitsbefragungen mit Hilfe von einheitlich standardisierten Fragebögen an allen deutschen Universitäten durchzuführen, um die Ergebnisse vergleichen zu können und kontinuierliche Verbesserungen vorzunehmen. Weiterführende klinisch kontrollierte Studien sollen dieser wissenschaftlichen Untersuchung folgen, in denen die Qualität der erbrachten Leistungen im Integrierten klinischen Kurs (qualitative Komponente) der Patientenzufriedenheit (subjektive Bewertung) gegenüber gestellt werden können. Denn „nur zufriedene Patienten machen die Behandlung und damit auch die Heilung einfacher...“ [75].