Trendbericht
Umfrage zur Patientenzufriedenheit bei Heilpraktikern

Zweck und Umfang der Umfrage
Diese Umfrage soll Antwort auf die Frage geben, wie zufrieden Patienten mit der Faltenunterspritzung mit Hyaluronfillern durch Heilpraktiker sind.

Die Umfrage wurde ausschließlich Online und eigenständig von den Teilnehmern durchgeführt. In die Auswertung der Ergebnisse sind ausschließlich Antworten von Teilnehmern gelangt, die zur Zielgruppe gehörten. Die Zielgruppe sind Patienten, die eine oder mehrere Faltenunterspritzungen mit Hyaluronfillern erhielten. Die Patientenauswahl fand durch persönliche Ansprache durch den Heilpraktiker statt, die während eines Besuchs sich in der Praxis aufhielten. Es wurden zu dem Patienten per E-mail mit der Bitte angeschrieben sich an der Umfrage zu beteiligen.

Die Umfrage ist von der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement des Netzwerks Heilpraktiker für Ästhetische Medizin (NHAeM) angeregt und wird wissenschaftlich begleitet von der Deutschen Gesellschaft für EU-Konformität e.V. (DEGEUK).

Über DEGEUK
Die Deutsche Gesellschaft für EU-Konformität (DEGEUK) e.V. ist ein Dachverband für kleine und mittelständische Unternehmen sowie KMU-Verbänden. Die Beteiligung am Diskurs berufspolitischer Themen, Mitarbeit von Experten in europäischen Normungsorganisationen und dem Engagement bei zahlreichen Informationsveranstaltungen, Workshops und Foren macht die DEGEUK und ihre Verbände zum gesuchten Ansprechpartner gegenüber der Regierung, Behörden und Institutionen.

Der Verband hat einen sektoriellen Aufbau und unterstützt seine Mitglieder bei ihrer unternehmerischen Tätigkeit. Eröffnete Sektoren sind

- Netzwerk Heilpraktiker für ästhetische Medizin: NHAeM
- Verband der Hersteller und Inverkehrbringer apparativer Kosmetik: VHIK
- Deutscher Berufsverband Kosmetik und Akademien: DBKA
- Sachverständigennetzwerk Kosmetik, Geräte sowie Dokumentation: SKGD

Der gemeinsame Nenner der Sektoren ist das wirtschaftliche Interesse oft verbunden mit der Nutzung apparativer Kosmetik und medizinisch-ästhetischer Geräte.

Die Mitglieder erhalten kompetente Hilfe bei allen Fragen zur Ausbildung, Fragen der richtlinienkonformen Inverkehrbringung, rechtssichere Nutzung apparativer Kosmetik und Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Marktbegleitern.

Über NHAeM
Das Netzwerk Heilpraktiker für Ästhetische Medizin versteht sich als Berufsverband, für medizinisch-ästhetische Anwendungen. Es informiert die Öffentlichkeit über die Gemeinsamkeiten und die Abgrenzung zur klassischen Medizin.

Registrierungen:
Amtsgericht Frankfurt am Main, Registerblatt: VR 15621
EU-Transparenzregister: 154489528830-21
Lobby-Register Deutscher Bundestag Nr.: 839

Metadaten der Umfrage
Teilnehmer: 710
Zeitstempel der Umfragedaten: 11.08.2019 10:20 - 02.13.2020 01:39

Erstellt und ausgewertet durch: M.Sc., Dipl.-Ing. Heinz H. Freier, Präsident der Deutsche Gesellschaft für EU – Konformität e.V., Alt Eschersheim 79, 60433 Frankfurt am Main.
Werkzeug: QuestionPro der Firma QuestionPro GmbH, Friedrichstraße 171, 10117 Berlin, Germany
Web: www.questionpro.com
Compliance: GDPR / DSGVO
Rohdatenfile: SurveyReport-6959326-02-13-2020-T020648.xlsx vom 13.02.2020, 11:08

Die IP-Adressen der Teilnehmer erfassen die Geolocation, die auf einer Weltkarte eingetragen sind. Knapp 96% aller Teilnehmern befinden sich zum Zeitpunkt der Datenerfassung in Deutschland.

Eingangsfrage
Nach der Datenschutzerklärung und bestätigter Einverständniserklärung haben die Teilnehmer ihren Namen, Alter und Emailadresse angegeben.

Die Eingangsfragen <Q3> haben den Zweck nur Teilnehmer zu befragen, die bereits mit der Hyaluron-Unterspritzung Erfahrung haben, alle anderen Teilnehmer auszuschließen.

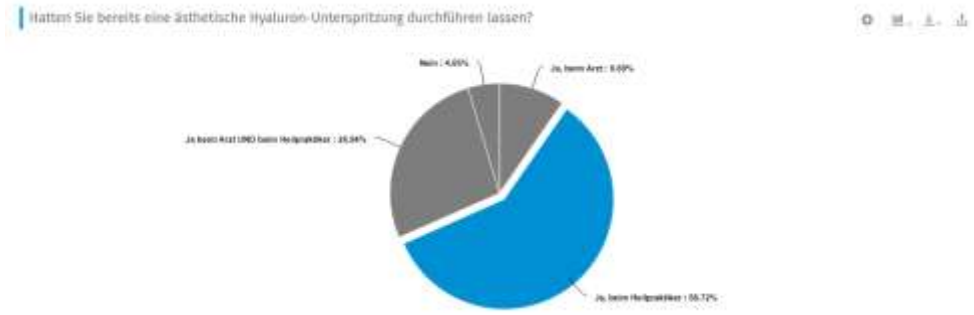
„Hatten Sie bereits eine ästhetische Hyaluron-Unterspritzung durchführen lassen?“

Bei einer negativen Antwort erhält der Teilnehmer den Abschiedstext und die Umfrage ist beendet. Ist die Antwort positiv wird der Teilnehmer in Abhängigkeit der Antwort in eine der drei Verzweigungen geleitet.
Die weiteren Antwortmöglichkeiten sind:

„Ja, beim Arzt“, wenn positiv weiter mit <Q11>

„Ja, beim Heilpraktiker“, wenn positiv weiter mit <Q14>

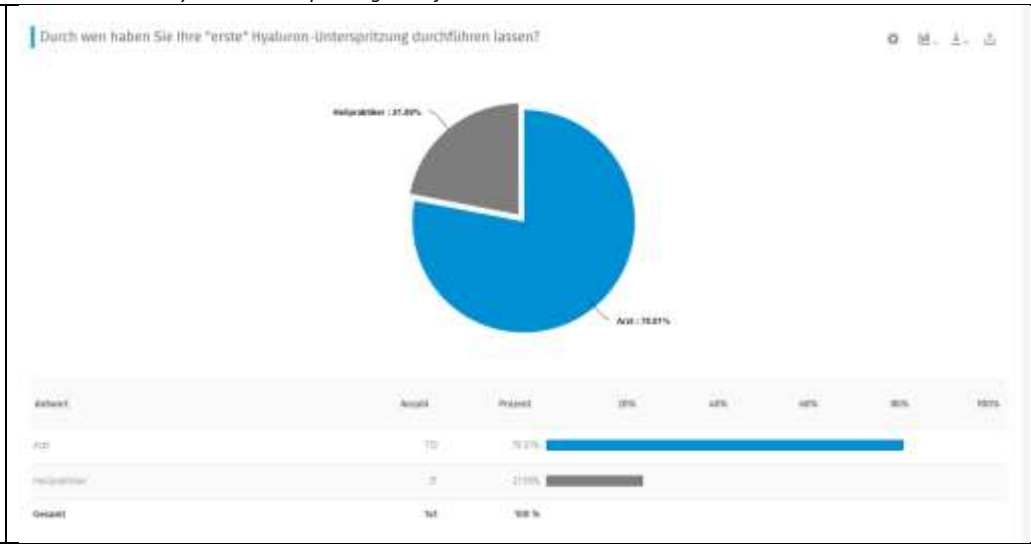
„Ja beim Arzt UND beim Heilpraktiker“, wenn positiv weiter mit <Q10>

Die Selektion der Teilnehmer für die Verzweigungen	
Q 3	

4,85% der Teilnehmer sind ausgeschlossen worden, weil sie nicht zur Zielgruppe gehörten.

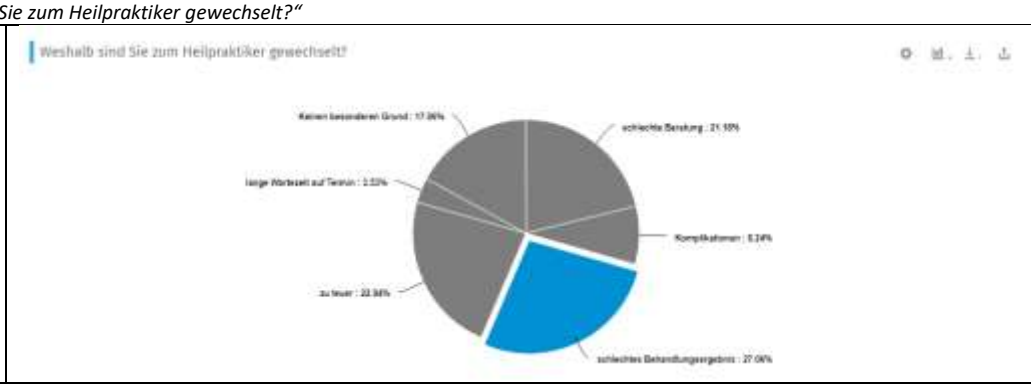
© Copyright 2015 - 20 DEGEUK e.V. – alle Rechte vorbehalten.

Überraschend ist, dass 78% der Patienten zunächt einen Arzt aufsuchen, wenn es um die Faltenunterspritzung mit Hyaluronfillern geht.

Wurde bei der Eingangsfrage <Q3> *„ Ja beim Arzt UND beim Heilpraktiker "* angegeben wurde die Frage gestellt *„Durch wen haben Sie Ihre "erste" Hyaluron-Unterspritzung durchführen lassen?"*	
Q10	

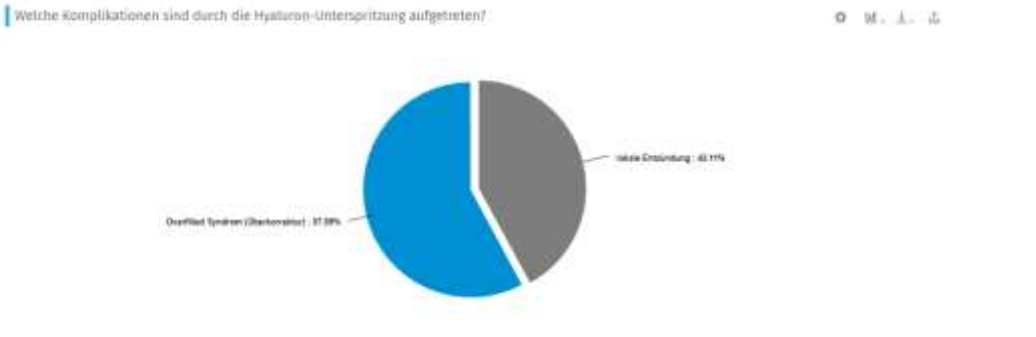
Schlüssige Erklärungen könnten sein, dass Patienten Ärzten ein höheres Vertrauen entgegenbringen und/oder Patienten beim Arztbesuch für ästhetische Behandlungen umworben werden.

Wurde „Arzt" als erster Behandler von dem Teilnehmer angegeben, ist von Interesse das Hauptmotiv zu erfahren weshalb der Patient vom Arzt zum Heilpraktiker wechselte. Diese Frage wurde in <Q15> gestellt, andernfalls wurde dem Teilnehmer die Frage <Q14> vorgelegt.

Wurde bei der Eingangsfrage <Q3> *„Ja, beim Arzt"* angegeben verzweigte der Fragebaum und es wurden die Frage gestellt *„Weshalb sind Sie zum Heilpraktiker gewechselt?"*	
Q15	

Häufig (27%) wurde bei den ärztlichen Dienstleistern kein gutes ästhetisches Ergebnis erzielt, die Behandlung war zu teuer (23%) oder fühlten sich die Teilnehmer schlecht beraten (21%). Ca. 17% haben „keinen besonderen" Grund zu dem Wechsel angegeben. Dies veranlasste die Patienten eine Heilpraktiker-Praxis aufzusuchen.

Wurde von ärztlich behandelten Teilnehmern der Grund „Komplikationen" angegeben, wurde die Teilnehmer zusätzlich befragt. Diese Frage wurde anschließend in <Q12> gestellt.

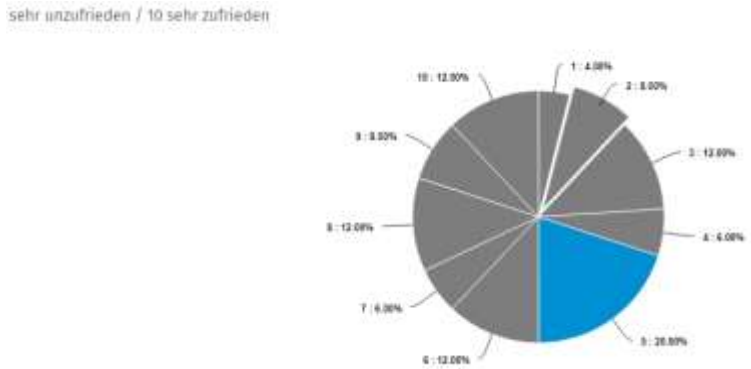
Welche Komplikationen sind durch die Hyaluron-Unterspritzung aufgetreten?	
Q12	

Auffallend häufig (fast 58%) wurde bei den ärztlichen Dienstleistern kein gutes ästhetisches Ergebnis erzielt, weil zu viel Hyaluronfiller injiziert wurde. Lokale Entzündung wurde in 42% beobachtet, die Komplikationen als Grund nannten.

Im Anschluss wurden noch Zufriedenheitsfragen über die Behandlung in den ärztlichen Praxen gestellt.

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Ablauf der Hyaluron-Unterspritzung in der Arztpraxis?	
Q13	

Patienten, die vom ärztlichen Dienstleister zum Heilpraktiker wechselten, haben den Ablauf in der Arztpraxis durchschnittlich mit 58,2 % bewertet.



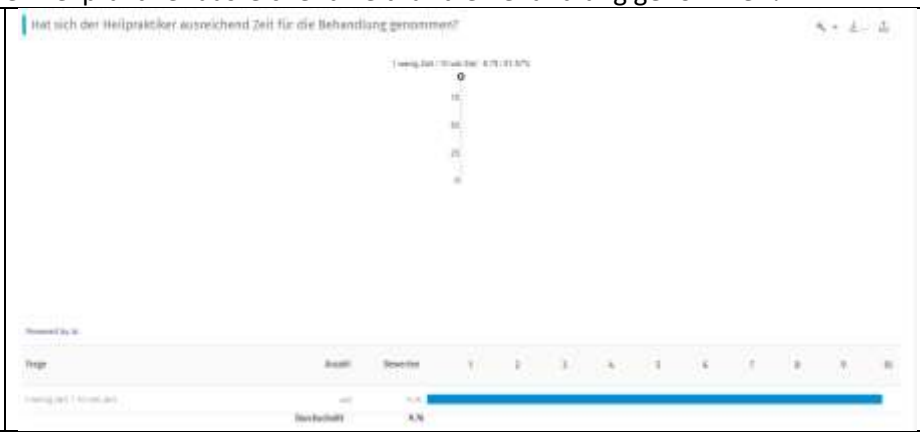
12% der Teilnehmer, die ihre Erstbehandlung beim Arzt hatten, bewerteten den Ablauf mit der Höchstnote „10“.

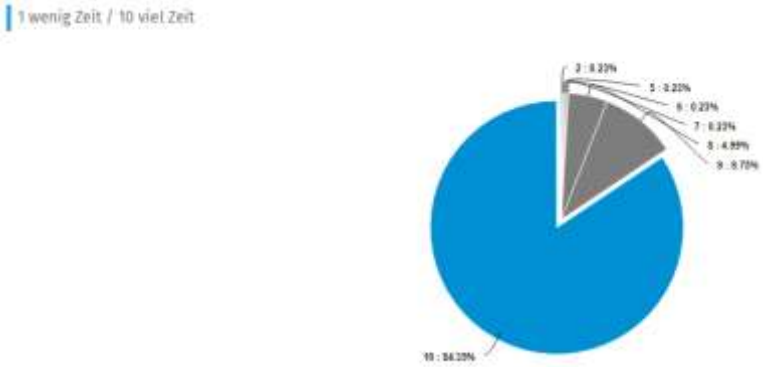
Anschließend wurden die Teilnehmer über die Erfahrung mit den Hyaluronfiller Unterspritzungen durch den Heilpraktiker befragt.

© Copyright 2015 - 20 DEGEUK e.V. – alle Rechte vorbehalten.

„Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Ablauf der Hyaluron-Unterspritzung beim Heilpraktiker?“	
Q14	

Insgesamt waren die Teilnehmer mit den Unterspritzungen durch den Heilpraktiker sehr zufrieden (77%) und bekamen eine Durchschnittsbewertung von fast 95%. Die folgenden Fragen ergeben ein detaillierteres Bild der Patientenzufriedenheit.

Hat sich der Heilpraktiker ausreichend Zeit für die Behandlung genommen?	
Q4	

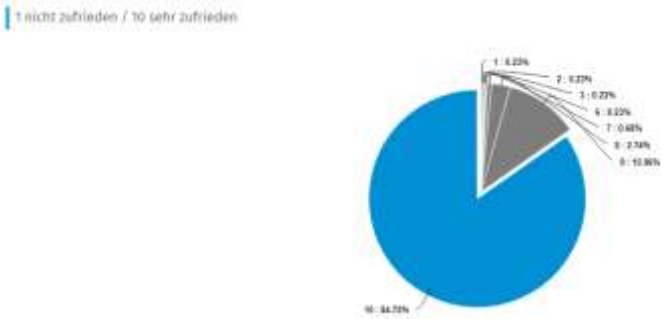


84% der Teilnehmer vergaben die Höchstnote „10“. Das sich der Heilpraktiker sehr viel Zeit für die Behandlung nahm, beurteilten 98% der Teilnehmer positiv.

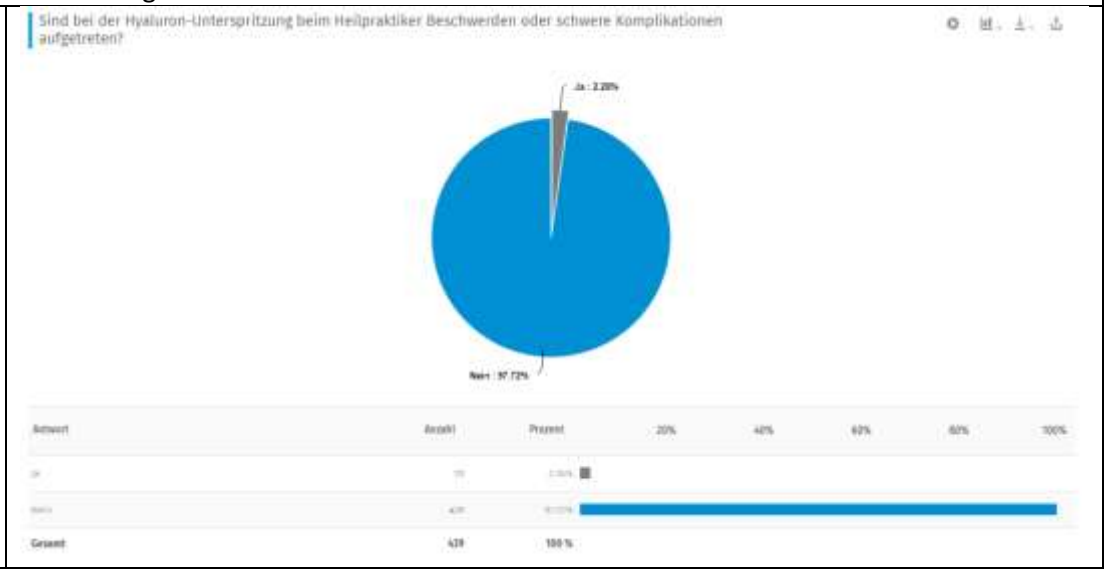
© Copyright 2015 - 20 DEGEUK e.V. – alle Rechte vorbehalten.

Die nächste Frage sollte die Beratungskompetenz des HP klären:

Wie zufrieden waren Sie mit der Aufklärung über die Behandlung über eventuelle Nebenwirkungen und Komplikationen?	
Q5	

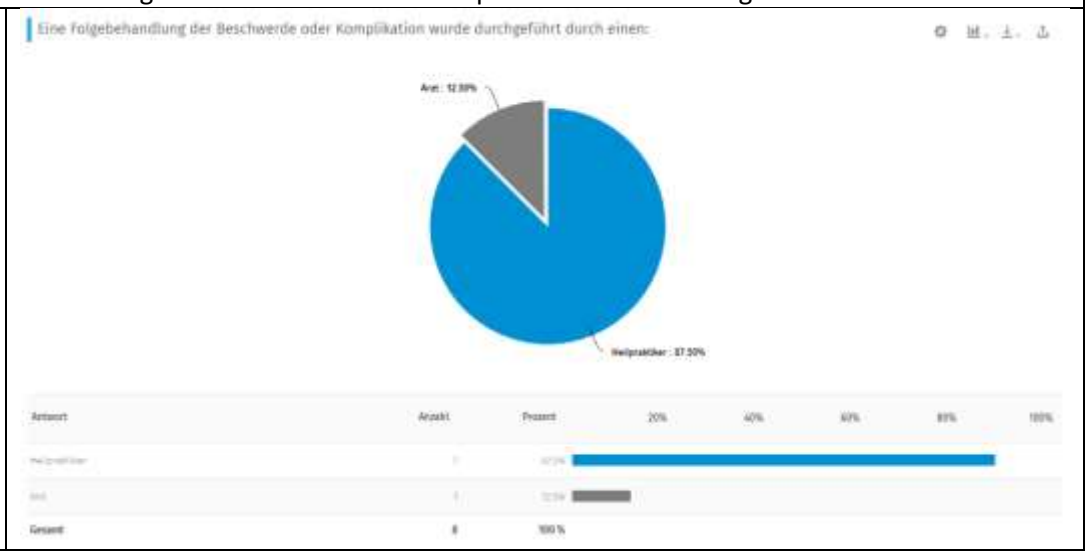


85% der Teilnehmer gaben an, dass sie gut über die Behandlung und ihren Nebenwirkungen aufgeklärt wurden. Dies ergab eine Durchschnittsbewertung von fast 98% positiver Rückmeldung.

Sind bei der Hyaluron-Unterspritzung beim Heilpraktiker Beschwerden oder schwere Komplikationen aufgetreten?	
Q7	

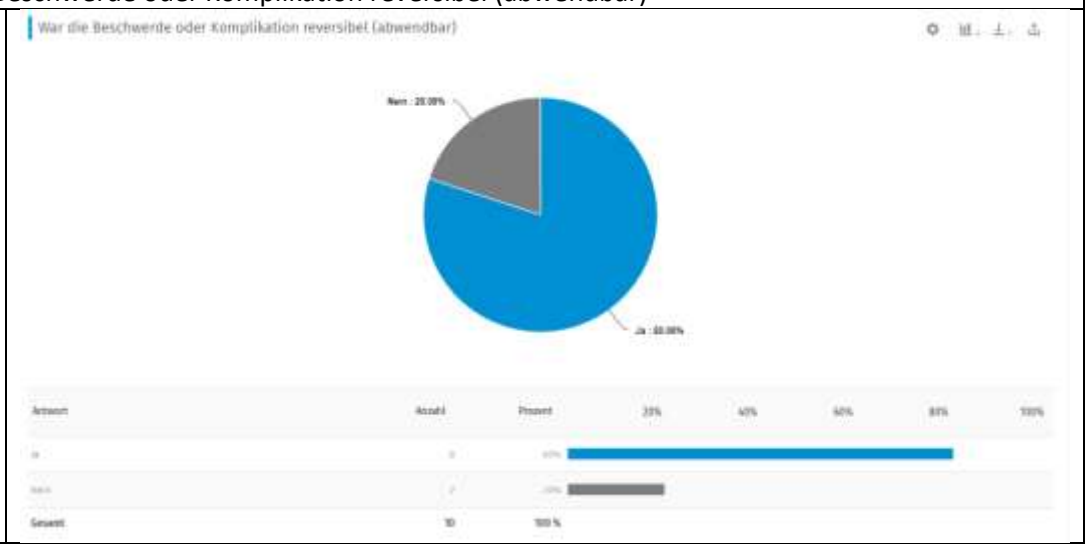
© Copyright 2015 - 20 DEGEUK e.V. – alle Rechte vorbehalten.

Der geringe Anteil an Beschwerden (2%) und schwere Komplikationen bei der Behandlung durch Heilpraktiker ist dadurch erklärbar, dass Heilpraktiker und Ärzte gemeinsam dieselben Schulungen besuchen. Ob das Patienten-Behandler Vertrauen nach Beschwerden erschüttert wird, soll die nächste Frage beantworten.

Eine Folgebehandlung der Beschwerde oder Komplikation wurde durchgeführt durch einen:	
Q8	

In nur einem Fall von insgesamt 8 Fällen hat ein Arzt die Folgebehandlung durchgeführt.

Um die Schwere der Komplikation besser einzuschätzen wurde die Frage nach der Reversibilität gestellt. Durch die Beantwortung der Frage ergibt sich auch noch eine zweite Information, ob die Folgebehandlung erfolgreich verlaufen ist.

War die Beschwerde oder Komplikation reversibel (abwendbar)	
Q9	

Die absoluten Zahlen ergeben, dass zwei Komplikationen nicht mehr reversibel waren.

© Copyright 2015 - 20 DEGEUK e.V. – alle Rechte vorbehalten.

Fazit

Es wurde über 710 Patienten über die Zufriedenheit der Hyaluron-Unterspritzungen in Heilpraktiker-Praxen befragt. 95% gehörten zur Zielgruppe, die bereits Erfahrung mit der Faltenunterspritzung hatten. Nur die Antworten dieser Zielgruppe wurden ausgewertet.

78% der Patienten haben zunächst einen Arzt aufgesucht, wenn es um die Faltenunterspritzung mit Hyaluronfiller geht.

Die Patienten wurden nach dem Hauptmotiv befragt, was sie zum Wechsel in die Heilpraktiker Praxis bewegte. 27% aller Patienten nannten kein gutes ästhetisches Ergebnis, die Behandlungen waren zu teuer (23%) oder die Teilnehmer fühlten sich schlecht beraten (21%). Ca. 17% gaben an keinen besonderen Grund zum Wechsel zum Heilpraktiker gehabt zu haben.

Patienten, die vom ärztlichen Dienstleister zum Heilpraktiker wechselten, haben den Ablauf in der Arztpraxis durchschnittlich mit 58,2 % bewertet und attestierten den Heilpraktikern eine 95% Zufriedenheit.

84% der Teilnehmer waren mit den Unterspritzungen durch den Heilpraktiker sehr zufrieden, dem Arzt wurde die Höchstnote 10 von 12% der Patienten vergeben. Die Mehrheit der Teilnehmer hat angegeben, dass sich der Heilpraktiker ausreichend Zeit nimmt für die Behandlung, die Aufklärungen über die Behandlungen allgemein, der Nebenwirkungen und die Risiken der Behandlung wurden sorgfältig durchgeführt und die Komplikationsrate war sehr niedrig.

Die Umfrage zeigt daher sehr deutlich, dass Hyaluronfiller Unterspritzungen bei den Heilpraktikern sehr sicher sind, mit höherem Erfolg und daraus zwangsläufig zufriedeneren Patienten einhergeht.

© Copyright 2015 - 20 DEGEUK e.V. – alle Rechte vorbehalten.