

Client Satisfaction Questionnaire – modifizierte Version¹ (M-CSAT)

Bitte kreuzen Sie die für Sie am meisten zutreffende Nummer (0 – 5) zu dem jeweiligen Item an! Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

Nr.	Item	0 (= nicht angetroffen)	1	2	3	4	5						
1	Allgemeine Zufriedenheit												
2	Wurde Ihre Beschwerde angemessen erfasst und ein klarer Behandlungsplan erklärt?												
3	Wie würden Sie die Kommunikation mit Ihrem Therapeuten bewerten?												
4	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit und Terminvergabe?												
5	Fühlen Sie sich während der Behandlung sicher und gut betreut?												
6	Wie bewerten Sie die Sauberkeit der Praxis, z.B. Hygiene, Ordnung?												
7	Wie empfinden Sie das räumliche Design der Praxis, z.B. Praxisräume, Wartezimmer, Trainingsfläche?												
8	Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung der Trainingsräume, z.B. freie Gewichte, Maschinen, Geräte?												
9	Wie ausreichend empfanden Sie Informationsstellen bezüglich „hochwertiger Physiotherapie“, die auf Zieldefinition, Evidenz, Aufklärung und Interdisziplinarität beruhen, identifizieren, z.B. Screens, Broschüren?												
10	Wie zufrieden waren Sie mit der multidimensionalen Aufnahme Ihrer Beschwerden, z.B. bezüglich Unsicherheiten, Sorgen, Motiven, Fähigkeiten und Symptome?												
11	Wie zufrieden waren Sie mit Ihren Empfehlungen für das Selbst-Management Ihrer Beschwerden, z.B. Heimprogramm												
Gesamtpunktzahl:		/ 55											
0 = nicht angetroffen, 1 = sehr unzufrieden, 2 = unzufrieden, 3 = akzeptabel, 4 = zufrieden, 5 = sehr zufrieden													
Bitte fassen Sie die Stärken und Schwächen der Einrichtung zusammen!													
Interpretation:													
<ul style="list-style-type: none"> Zählen Sie die Anzahl der Befragten, die mit „4“ (zufrieden) oder „5“ (sehr zufrieden) geantwortet haben. Teilen Sie diese Summe durch die Gesamtzahl aller Antworten. Multiplizieren Sie das Ergebnis mit 100, um den Prozentsatz zu erhalten. Beispiel: 80 von 100 Antworten sind 4 oder 5 → $(80 : 100) * 100 = 80\% \text{ M-CSAT}$ 													
 Weitere Infos			 Weitere Infos										

¹ Dieser Fragebogen basiert auf dem „Client Satisfaction Questionnaire – 8“ und wurde von Andreas Alt hinsichtlich klinischer, z.B. multidimensionaler Beschwerdeevaluierung, und räumlicher Dimensionen, z.B. räumliches Design, ergänzt. Originalversion: Larsen, D. L., Attkisson, C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. Evaluation and Program Planning, 2(3), 197–207. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(79\)90094-6](https://doi.org/10.1016/0149-7189(79)90094-6)