

Patientenbefragung 2018

Sehr geehrte Praxis,

anbei erhalten Sie Ihre Auswertung für die Patientenbefragung. Es haben **94** Patienten den Fragebogen ausgefüllt, Sie haben dementsprechend eine Rücklaufquote von **94** % erzielt. In der tabellarischen Übersicht finden Sie die absoluten Zahlen, die zusätzlich in Ihre persönliche Rangfolge gesetzt wurden. Das heißt, Sie sehen die Kategorie, die Ihre Patienten am besten bewertet haben und entsprechend diese, wo Ihre Patienten am ehesten ein Verbesserungspotenzial sehen. In der darunterstehenden Grafik sind die Ergebnisse nochmals in Form eines Netzdiagramms ersichtlich. Dazugehörige Freitexte werden aufgezeigt. Der Aufbau dieses Berichtes orientiert sich an dem Aufbau des Patientenfragebogens, sodass jede Kategorie einzeln dargestellt ist. Da Unterschiede zwischen den Antworten in Abhängigkeit von der Dauer der Praxiszugehörigkeit auftreten, werden diese einzeln mit aufgeführt. Sollten Sie weiterführende Fragen haben, helfen wir Ihnen gerne weiter.

Aufbau:

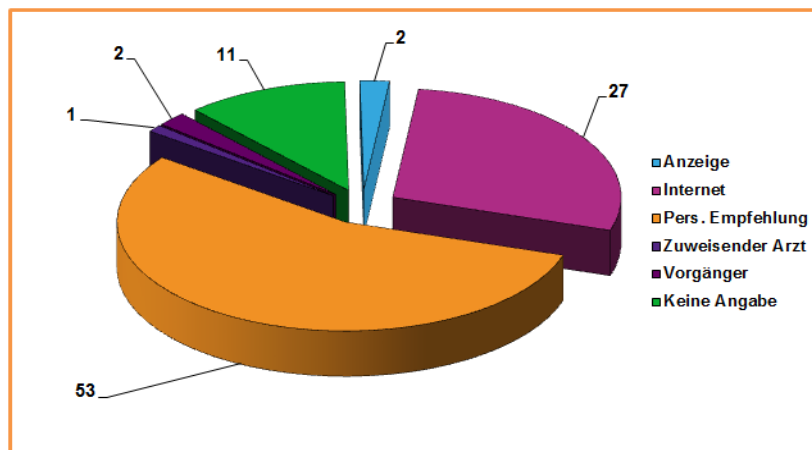
<u>Seite</u>	
2	1. Alter, Geschlecht und Praxistreue
2	2. Aufmerksam geworden durch
3-4	3. Organisation/Ausstattung
5-6	4. Patientenbetreuung - Team
7-8	5. Patientenbetreuung - Arzt
9-10	6. Gesamteindruck
11	7. Weiterempfehlung

Zu beachten: Verbesserungspotentiale sagen nicht aus, dass etwas nicht gut ist. Es ist ein subjektives Empfinden der Patienten, das in dieser Auswertung widerspiegelt wird. Der Rang 8 zum Beispiel sagt nicht automatisch aus, dass es schlecht ist, die Patienten haben die anderen Punkte lediglich als besser

Übersicht über die Antworten zu Alter, Geschlecht und Praxistreue

		bis 35 Jahre	bis 50 Jahre	bis 65 Jahre	über 65 Jahre	männlich	weiblich
Erstkontakt	1	1	0	0	0	0	1
bis zu 2 Jahre	16	10	1	2	1	0	15
viele Jahre	83	30	28	18	6	0	82
ohne Angabe	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt	100	41	29	20	7	0	98

Wie die Patienten auf Sie aufmerksam werden

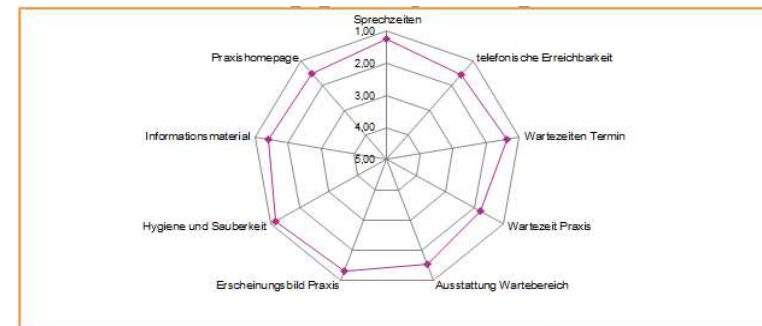
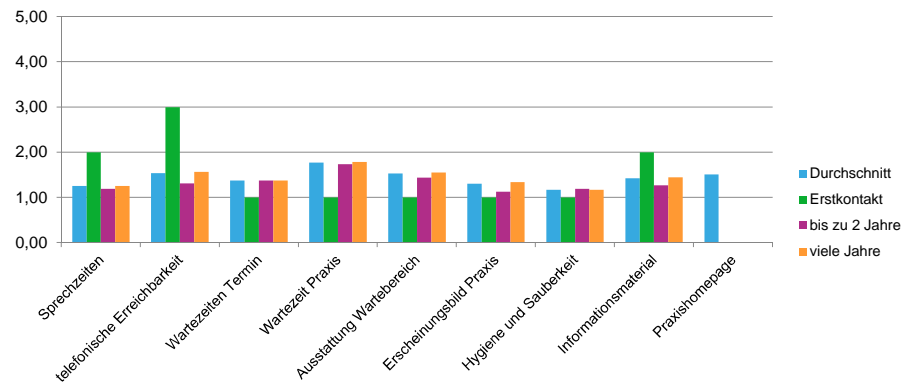


Ergebnis von 94 Befragten

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

Antworten insgesamt: 100

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	77	21	2	0	0		1,25	2
telefonische Erreichbarkeit	60	32	3	4	1		1,54	8
Wartezeiten Termin	67	29	4	0	0		1,37	4
Wartezeit Praxis	39	46	12	2	0		1,77	9
Ausstattung Wartebereich	55	38	6	1	0		1,53	6
Erscheinungsbild Praxis	74	22	4	0	0		1,30	3
Hygiene und Sauberkeit	83	17	0	0	0		1,17	1
Informationsmaterial	58	35	1	1	0		1,42	5
Praxishomepage	34	35	4	1	0		1,51	6



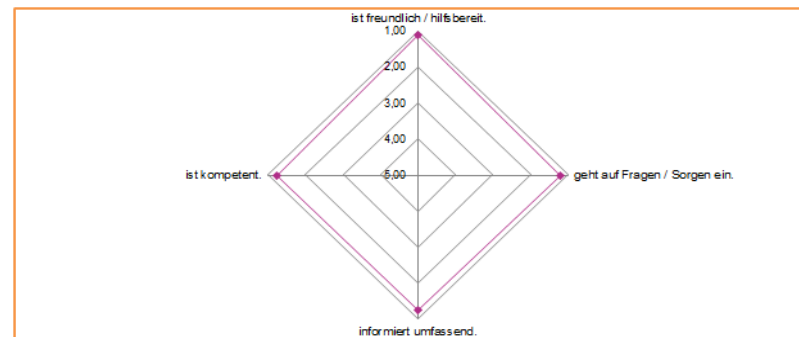
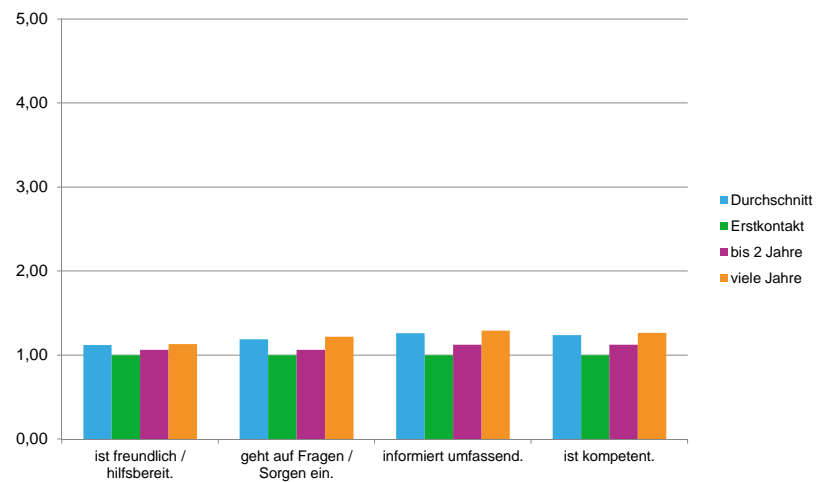
Organisation / Ausstattung...	
Sprechzeiten:	
Ergebnis	1,25
telefonische Erreichbarkeit:	
Ergebnis	1,54
Wartezeiten auf einen Termin:	
Ergebnis	1,37
Wartezeiten in unserer Praxis:	
Ergebnis	1,77
Ausstattung Wartebereich:	
Ergebnis	1,53
Erscheinungsbild der Praxisräume:	
Ergebnis	1,30
Hygiene / Sauberkeit:	
Ergebnis	1,17
Informationsmaterial:	
Ergebnis	1,42
Praxishomepage:	
Ergebnis	1,51

Das sagen Ihre Patienten zu Ihrer Organisation/Ausstattung
Verbessert werden könnte: Die Möglichkeit zu einer Online-Terminvereinbarung oder Besonders gut gefallen hat mir: unkomplizierte Termingabe
Besonders gut gefallen hat mir: sehr flexibel bei Terminverschiebungen!
Besonders gut gefallen hat mir: schnelle Terminvergabe
Besonders gut gefallen hat mir: sehr saubere Praxis
Besonders gut gefallen hat mir: persönliche Atmosphäre, interessantes Infomaterial im Wartezimmer
Verbessert werden könnte: telefonische Erreichbarkeit für Terminvereinbarung -> Onlinebuchung für Vorsorgetermine würde Vereinfachung bringen
Verbessert werden könnte: Ultraschall und Monitor
Besonders gut gefallen hat mir: Ich muss in der Regel nicht lange warten
die gute Betreuung in der Schwangerschaft mit einigen sehr kurzfristigen Terminen zu Beginn und mit dem absoluten Fokus auf den Schutz der Schwangerschaft (Krankschreibungen zu Beginn) und der verlässliche, gut organisierte Umgang mit den Schwangerschaftsuntersuchungen
Besonders gut gefallen hat mir: kurzfristige Termine sind möglich
Verbessert werden könnte: Getränk im Wartezimmer (Wasser)
Verbessert werden könnte: Vermeidung des Eindrucks der Zeitknappheit
Besonders gut gefallen hat mir: Die Hygiene und Sauberkeit, telefonische Erreichbarkeit, Öffnungszeiten und Sprechstunden; Verbessert werden könnte: Wartezimmer (mehr Informationsbroschüren etc.), Infomaterial über alles, nicht nur Schwangerschaft etc.

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

Antworten insgesamt: 100

Das Team...	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	89	10	1	0	0	1,12	1
geht auf Fragen / Sorgen ein.	82	15	2	0	0	1,19	2
informiert umfassend.	76	20	3	0	0	1,26	4
ist kompetent.	79	18	3	0	0	1,24	3



Das Praxisteam...

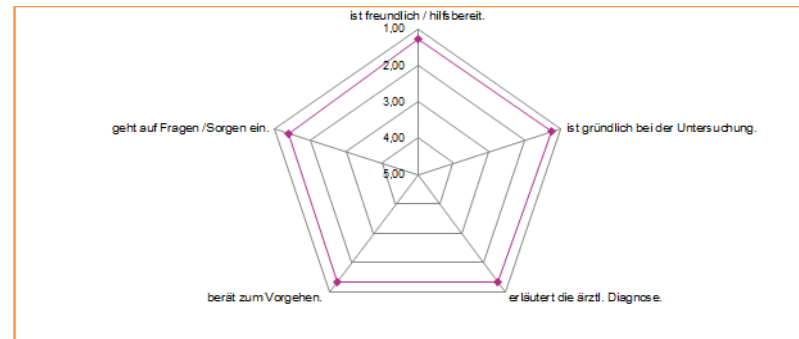
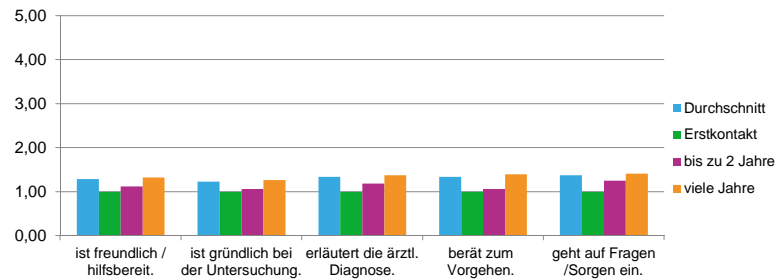
ist freundlich / hilfsbereit.	
Ergebnis	1,12
geht auf Fragen / Sorgen ein.	
Ergebnis	1,19
informiert umfassend.	
Ergebnis	1,26
ist kompetent.	
Ergebnis	1,24

Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Praxisteams
Besonders gut gefallen hat mir: Dass das Praxisteam immer gute gelaunt und freundlich ist. Man wird immer mit einem Lächeln empfangen
Besonders gut gefallen hat mir: Das außergewöhnlich freundliche und kompetente Praxisteam, wie bisher in keiner Praxis vorgefunden
Besonders gut gefallen hat mir: Die zuvorkommende und verständnisvolle Art
Besonders gut gefallen hat mir: Die Freundlichkeit
Besonders gut gefallen hat mir: Freundlicher und kompetenter Umgang mit Patienten, fühle mich stets gut aufgehoben
Besonders gut gefallen hat mir: Freundlichkeit
Besonders gut gefallen hat mir: Immer wieder die hilfsbereiten Sprechstundenhilfen - klasse - sind immer am strahlen!
Einfühlsamkeit, Genauigkeit, Verständnis
Besonders gut gefallen hat mir: Das Praxisteam ist immer freundlich
Besonders gut gefallen hat mir: Praxisteam
Besonders gut gefallen hat mir: Fachkompetenz und Freundlichkeit
Besonders gut gefallen hat mir: Ich bin mit dem Team stets zufrieden
Verbessert werden könnte: Die Empfangsdame könnte etwas netter und weniger kühl sein
Besonders gut gefallen hat mir: Ich bin sehr zufrieden mit dem Praxisteam und der Patientenbetreuung und kann die Praxis nur weiterempfehlen!

Patientenbetreuung - Arzt

Antworten insgesamt: 100

Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	74	24	1	1	0	1,29	2
ist gründlich bei der Untersuchung.	78	21	1	0	0	1,23	1
erläutert die ärztl. Diagnose.	71	24	5	0	0	1,34	3
berät zum Vorgehen.	71	24	5	0	0	1,34	3
geht auf Fragen /Sorgen ein.	68	27	4	1	0	1,38	5



**Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte
(sind)...**

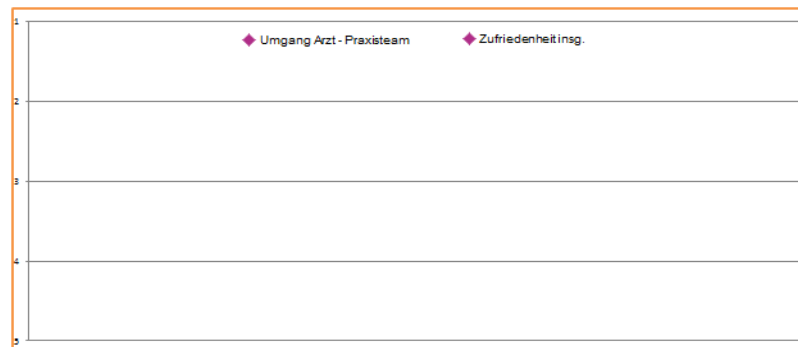
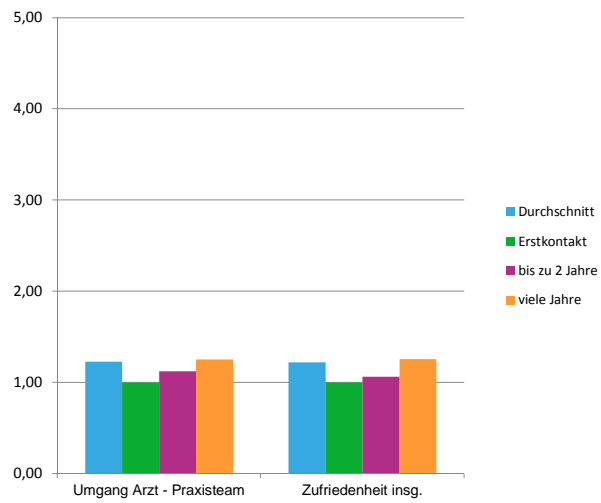
ist freundlich / hilfsbereit	
Ergebnis	1,29
ist gründlich bei der Untersuchung	
Ergebnis	1,23
erläutert die ärztl. Diagnose	
Ergebnis	1,34
berät zum Vorgehen	
Ergebnis	1,34
geht auf Fragen / Sorgen ein	
Ergebnis	1,38

Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Arztkontakts
Besonders gut gefallen hat mir: Dass die Ärztin und alle Mitarbeiterinnen immer gut gelaunt und freundlich sind. Man wird immer mit einem Lächeln empfangen
Besonders gut gefallen hat mir: Die Fürsorge in der Schwangerschaft
Besonders gut gefallen hat mir: Die Genauigkeit und Sorgfalt
Besonders gut gefallen hat mir: Frau Dr. Hof ist neben ihrer fachlichen Kompetenz ausgesprochen einfühlsam
Besonders gut gefallen hat mir: Die Freundlichkeit
Besonders gut gefallen hat mir: Frau Dr. Hof nimmt sich Zeit und hört zu! Das Praxisteam ist immer extrem freundlich, egal, wieviel Betrieb in der Praxis herrscht
Besonders gut gefallen hat mir: Frau Dr. Hof ist sehr vorsichtig und aufmerksam, vor allem im Krebsfall. Ich bin mir sicher, dass ich dank Ihrer Hilfe rechtzeitig von Gebärmutterhalskrebs genesen bin!
Besonders gut gefallen hat mir: Ich bin mit der Ärztin stets zufrieden
Besonders gut gefallen hat mir: Spontaneität bei Auftreten neuer Beschwerden; Mitteilen der Untersuchungsergebnisse
Besonders gut gefallen hat mir: Die persönliche und liebevolle Betreuung vor allem in der Schwangerschaft, der Umgang mit Patienten
Besonders gut gefallen hat mir: Die Sorgfältigkeit von Frau Dr. Hof
Besonders gut gefallen hat mir: Die super liebe und offene Ärztin

Gesamteindruck

Antworten insgesamt: 99

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	74	22	0	0	0		1,23	2
Zufriedenheit insg.	79	18	2	0	0		1,22	1



Weiterempfehlung Ihrer Patienten

Weiterempfehlung	ja	nein	weiß nicht*
Antworten:	99	0	0

