

Patientenbefragung 2019

Sehr geehrte Praxis,

anbei erhalten Sie Ihre Auswertung für die Patientenbefragung. Es haben 100 Patienten den Fragebogen ausgefüllt. 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:

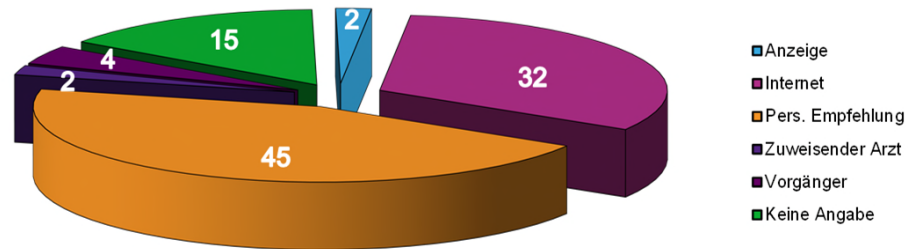
<u>Seite</u>	
2	1. Alter, Geschlecht und Praxistreue
2	2. Aufmerksam geworden durch
3-4	3. Organisation/Ausstattung
5-6	4. Patientenbetreuung - Team
7-8	5. Patientenbetreuung - Arzt
9-10	6. Gesamteindruck
11	7. Weiterempfehlung

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

Übersicht über die Antworten zu Alter, Geschlecht und Praxistreue

		bis 35 Jahre	bis 50 Jahre	bis 65 Jahre	über 65 Jahre
Erstkontakt	3	3	0	0	0
bis zu 2 Jahre	15	11	0	1	1
viele Jahre	82	29	35	16	2
ohne Angabe	0	0	0	0	0
Gesamt	100	43	35	17	3

Wie die Patienten auf Sie aufmerksam werden

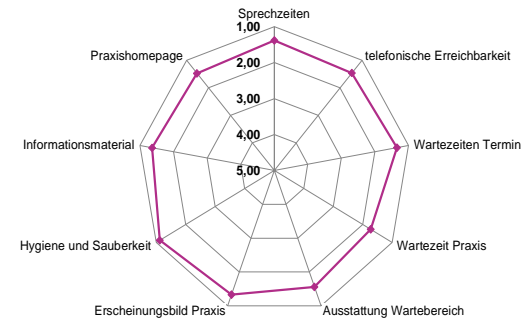
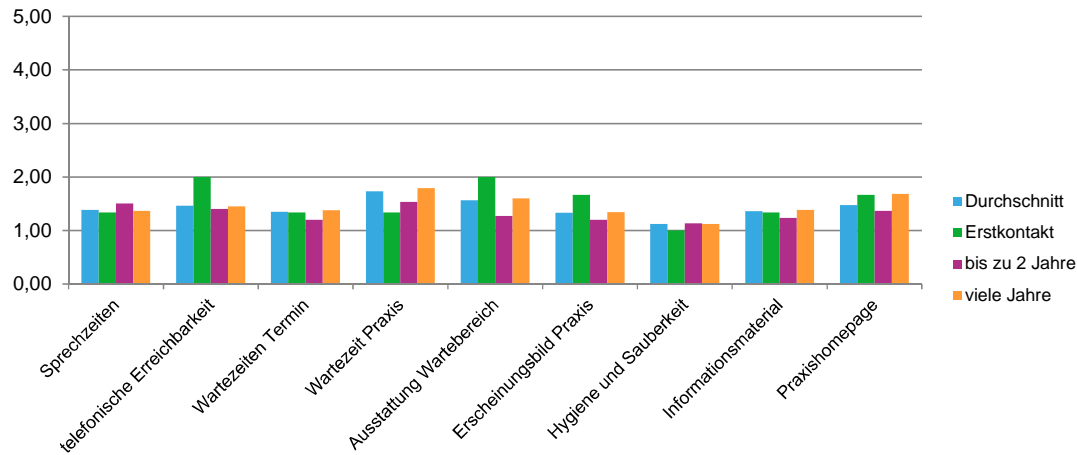


Ergebnis von 100 Befragten

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

Antworten insgesamt: **100**

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	69	23	6	1	0		1,38	5
telefonische Erreichbarkeit	65	26	7	2	0		1,46	6
Wartezeiten Termin	69	27	4	0	0		1,35	3
Wartezeit Praxis	40	44	14	0	0		1,73	9
Ausstattung Wartebereich	52	40	8	0	0		1,56	7
Erscheinungsbild Praxis	71	25	4	0	0		1,33	2
Hygiene und Sauberkeit	88	12	0	0	0		1,12	1
Informationsmaterial	63	28	3	0	0		1,36	4
Praxishomepage	31	26	7	0	0		1,47	7



Organisation / Ausstattung...

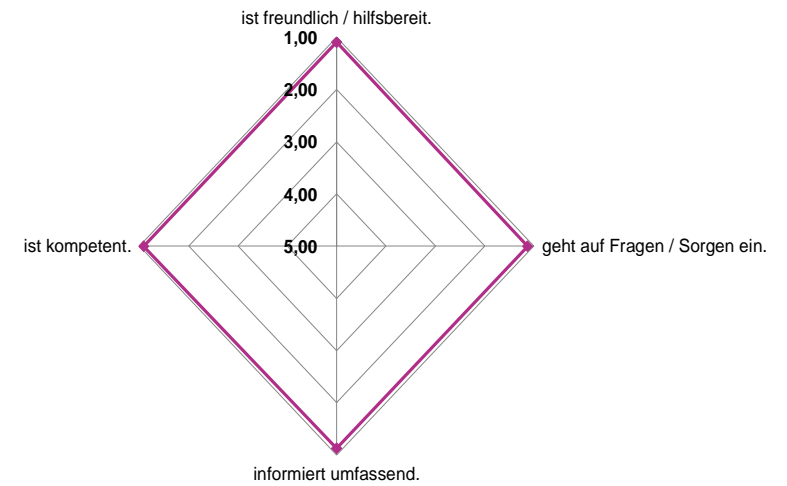
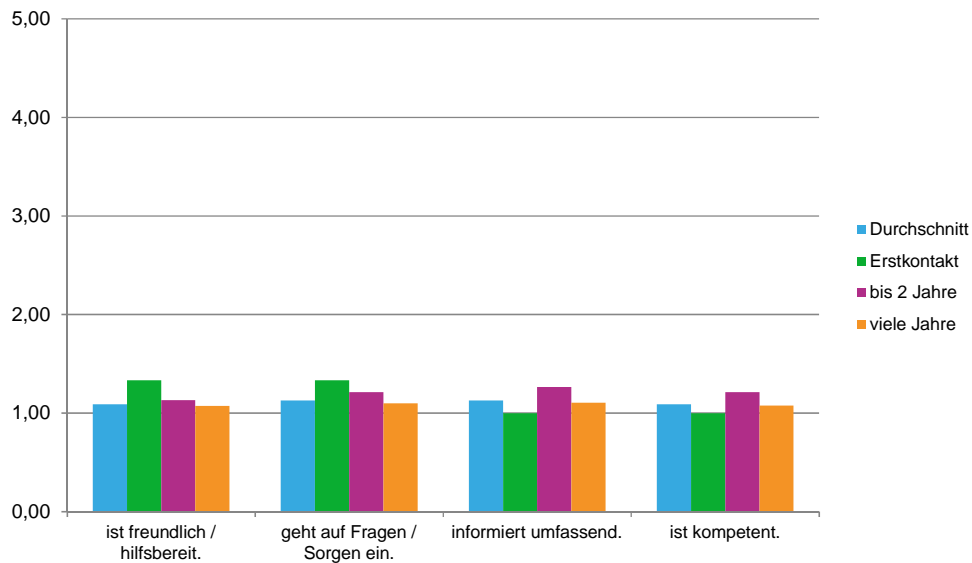
Sprechzeiten:	
Ergebnis	1,38
telefonische Erreichbarkeit:	
Ergebnis	1,46
Wartezeiten auf einen Termin:	
Ergebnis	1,35
Wartezeiten in unserer Praxis:	
Ergebnis	1,73
Ausstattung Wartebereich:	
Ergebnis	1,56
Erscheinungsbild der Praxisräume:	
Ergebnis	1,33
Hygiene / Sauberkeit:	
Ergebnis	1,12
Informationsmaterial:	
Ergebnis	1,36
Praxishomepage:	
Ergebnis	1,47

Das sagen Ihre Patienten zu Ihrer Organisation/Ausstattung
Früher war es einfacher einen Spätnachmittagstermin zu bekommen. Das ist für Berufstätige wichtig.
Kurze Wartezeiten. Schnelle Terminvergabe.
Schnelle Terminvergabe. Ein Anrufbeantworter bei Abwesenheit wäre gut.
Sehr schnelle Ausfertigung von Rezepten und einfaches abholen. Wartezeiten in der Praxis könnten verbessert werden.
Bessere Planung bzgl. der Wartezeit (wenn man soetwas planen kann).
Die Sprechzeiten um die Mittagszeit und die schnelle Terminvergabe gefallen mir besonders gut.
Donnerstag bis 20 Uhr war super.
Schnelle Terminvergabe.
Bei Notfällen wird man kurzfristig vorgezogen. Urlaubsdaten auf der Praxishomepage wären gut.
Schnelle Terminvergabe.
Lange Wartezeiten als Notfallpatientin in der Schwangerschaft sind nicht gut.
Bebilderung Website und mehr Links wären gut.
Schöne Praxisräume außer WC das renoviert werden sollte. Eventuell eien Ablagefläche für Urinprobenbecher sonst wird der Abfallbecher dafür genutzt.
Unkomplizierte und schnelle Terminvergabe.
Telefonische Erreichbarkeit für persönliche Rückfragen an Frau Dr. Hof. Oft springt zu der genannten Zeit gleich der AB an.

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

Antworten insgesamt: **100**

Das Team...	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	91	9	0	0	0		1,09	1
geht auf Fragen / Sorgen ein.	85	10	1	0	0		1,13	3
informiert umfassend.	83	10	1	0	0		1,13	3
ist kompetent.	86	9	0	0	0		1,09	1



Das Praxisteam...

ist freundlich / hilfsbereit.	
Ergebnis	1,09
geht auf Fragen / Sorgen ein.	
Ergebnis	1,13
informiert umfassend.	
Ergebnis	1,13
ist kompetent.	
Ergebnis	1,09

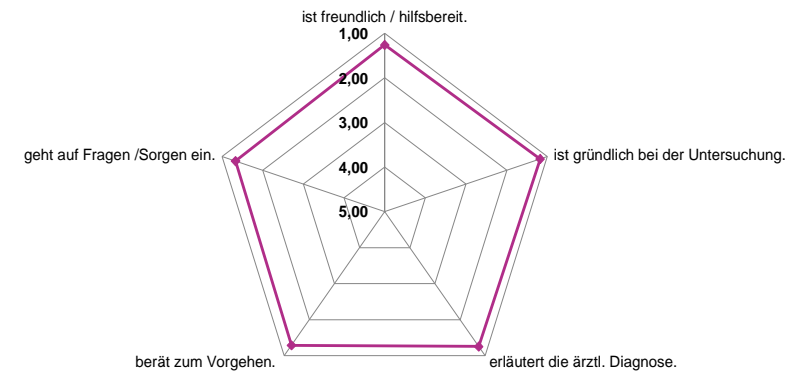
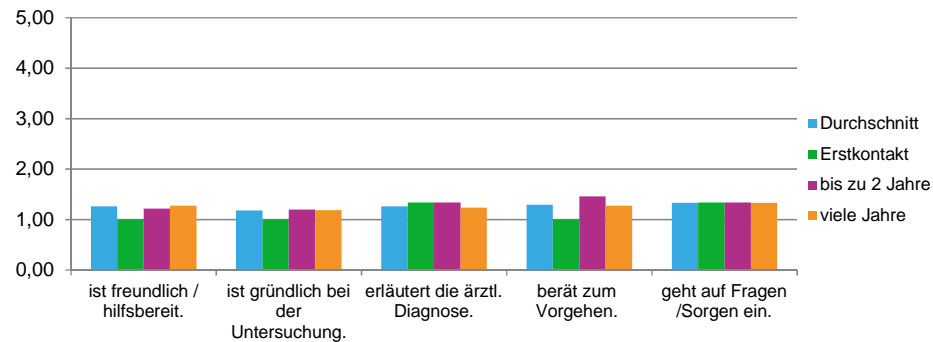
Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Praxisteam
Das Praxisteam gefällt mir gut.
Mir gefällt gut dass das Team gleichbleibend ist. Kein ständiger Wechsel.
Die Freundlichkeit des Team.
Allgemein sehr freundliches Team.
Nette Helferinnen.
Frau Schmiel ist die Beste.
Freundliches Team.
Sehr freundliches Praxisteam.
Die Damen an der Anmeldung und im Labor haben für mich regelmäßig den Titel " Mitarbeiter des Jahres" verdient.
Freundliche Mitarbeiter.
Seit Jahren schon immer freundliches Praxisteam.
Es ist ein tolles eingespieltes Team.
Freundliche und kompetente Behandlung durch Labor und Empfang.
Freundliche und ruhige Behandlung.

Patientenbetreuung - Arzt

Antworten insgesamt:

99

Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	75	21	2	0	0		1,26	2
ist gründlich bei der Untersuchung.	83	14	2	0	0		1,18	1
erläutert die ärztl. Diagnose.	73	25	0	0	0		1,26	2
berät zum Vorgehen.	72	17	5	0	0		1,29	4
geht auf Fragen /Sorgen ein.	69	24	4	0	0		1,33	5



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

ist freundlich / hilfsbereit	
Ergebnis	1,26
ist gründlich bei der Untersuchung	
Ergebnis	1,18
erläutert die ärztl. Diagnose	
Ergebnis	1,26
berät zum Vorgehen	
Ergebnis	1,29
geht auf Fragen / Sorgen ein	
Ergebnis	1,33

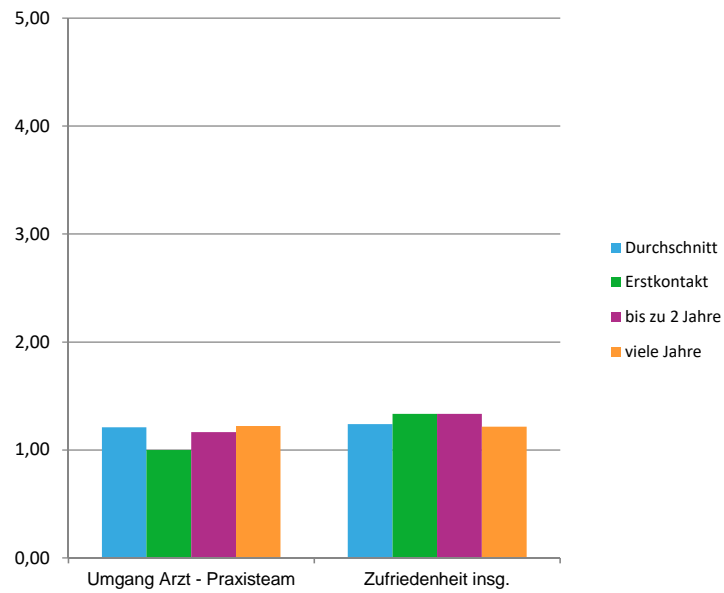
Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Arztkontakts
Geduldige Aufklärung von Frau Dr. Hof.
Fürsorge der Ärztin.
Gründliche Untersuchung.
Tolle Ärztin.
Die Betreuung meiner beiden Schwangerschaften.
Die Betreuung bei der Schwangerschaft hat mir gut gefallen.
Umfassende Untersuchung in Bezug auf Blutdruckmessen etc.
Die Begleitung während der Schwangerschaft.
Betreuung vor und nach OP hat mir besonders gut gefallen.
Sorgen in der Schwangerschaft werden ernst genommen.
Keine subjektiven Fragen der Ärztin ob es gut geht. Mehr zuhören als abfragen.
Impfberatung ist gut.
Schwangerschaftsbegleitung. Mein Sohn ist bereits 18 Jahre.
Gute Behandlung.
Freundliche und ruhige Behandlung.

Gesamteindruck

Antworten insgesamt:

97

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	73	19	0	0	0		1,21	1
Zufriedenheit insg.	76	19	2	0	0		1,24	2



Das sagen Ihre Patienten im Allgemeinen

Sehr konstante, verlässliche Versorgung in angenehmer Praxis. Alles gut im Rahmen der Möglichkeiten die ein Arzt mit (Kassen)patienten hat.
Die Atmosphäre ist toll.
Habe die Praxis schon oft empfohlen. Zwei meiner Freundinnen haben schon zu Ihnen gewechselt.
Die ruhige, sachliche und entspannte Atmosphäre aller in der Praxis.
Qualität der Ultraschallbilder in der Schwangerschaft könnte besser sein z.B. auch Möglichkeit für 3D Bilder.
War und bin immer zufrieden.
Der familiäre Umgang in der Praxis, Arzthelferin stets gut gelaunt und sehr freundlich. Habe mich während der SS immer sehr wohl gefühlt. Kann die Praxis nur weiter empfehlen. Weiter so Daumen hoch.
Alles super!
Freundlichkeit!
Angenehme und ruhige Atmosphäre.
Man fühlt sich sehr wohl hier. Viel Erfolg weiterhin.
Situation auf dem Behandlungsstuhl mechanisch-medizinisch Gefühl entwürdigend (woanders auch)
Ich fühle mich hier bei Ihnen sehr wohl, herzlichen Dank für viele Jahre persönlicher, verständnisvoller und freundlicher Betreuung!
Besonders gefällt mir die Selbstverständlichkeit, dass mein Partner bei allem dabei sein darf.
Ich fand alles gut. Habe mich während der Schwangerschaft gut aufgehoben gefühlt.

Weiterempfehlung Ihrer Patienten

Weiterempfehlung	Antworten:
ja	98
nein	1

