

## Patientenbefragung Muster

### Sehr geehrte Praxis,

anbei erhalten Sie Ihre Auswertung für die Patientenbefragung. Es haben 337 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:

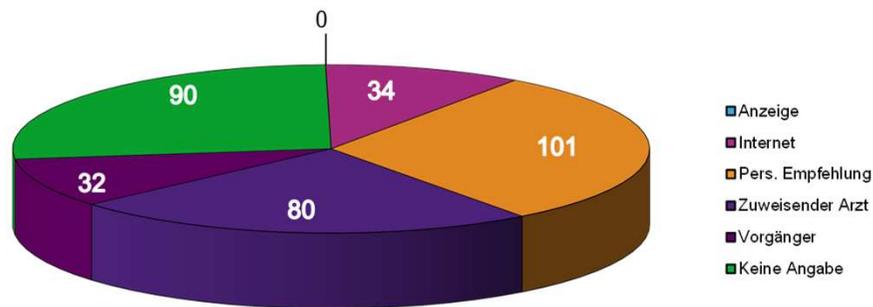
<u>Seite</u>	
2	1. Alter und Praxistreue
2	2. Aufmerksam geworden durch
3-4	3. Organisation/Ausstattung
5-6	4. Patientenbetreuung - Team
7-8	5. Patientenbetreuung - Arzt
9-10	6. Gesamteindruck
11	7. Weiterempfehlung
12-13	8. Arztbesuch bei

**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 empfunden.

### Übersicht über die Antworten zu Alter und Praxistreue

		bis 35 Jahre	bis 50 Jahre	bis 65 Jahre	über 65 Jahre
<b>Erstkontakt</b>	<b>33</b>	13	10	5	2
<b>bis zu 2 Jahre</b>	<b>55</b>	8	17	13	15
<b>viele Jahre</b>	<b>216</b>	26	38	60	88
<b>ohne Angabe</b>	<b>33</b>	5	10	5	3
<b>Gesamt</b>	<b>337</b>	<b>52</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>108</b>

### Wie die Patienten auf Sie aufmerksam werden

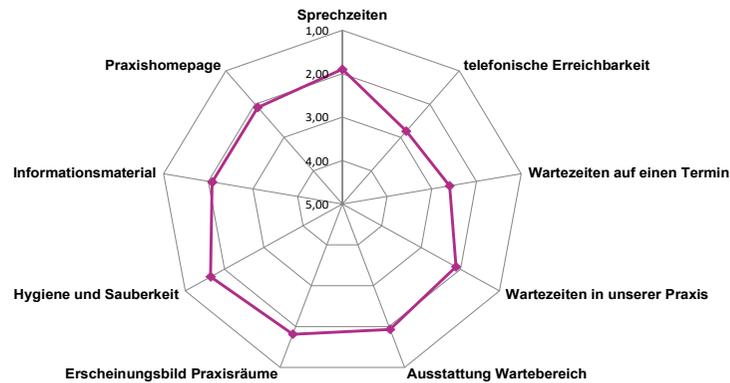


## Ergebnis von 337 Befragten

### ORGANISATION / AUSSTATTUNG

Antworten insgesamt: 332

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	162	92	43	12	21		<b>1,90</b>	3
telefonische Erreichbarkeit	82	73	59	50	63		<b>2,81</b>	<b>9</b>
Wartezeiten auf einen Termin	100	82	54	36	57		<b>2,60</b>	8
Wartezeiten in unserer Praxis	111	118	58	15	20		<b>2,11</b>	7
Ausstattung Wartebereich	129	135	38	5	19		<b>1,93</b>	4
Erscheinungsbild Praxisräume	152	129	27	4	18		<b>1,81</b>	2
Hygiene und Sauberkeit	190	105	17	2	18		<b>1,65</b>	<b>1</b>
Informationsmaterial	99	105	59	8	17		<b>2,09</b>	5
Praxishomepage	89	99	59	6	15		<b>2,10</b>	6



<b>Sprechzeiten:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,90
<b>telefonische Erreichbarkeit:</b>	
<b>Ergebnis</b>	2,81
<b>Wartezeiten auf einen Termin:</b>	
<b>Ergebnis</b>	2,60
<b>Wartezeiten in unserer Praxis:</b>	
<b>Ergebnis</b>	2,11
<b>Ausstattung Wartebereich:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,93
<b>Erscheinungsbild der Praxisräume:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,81
<b>Hygiene / Sauberkeit:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,65
<b>Informationsmaterial:</b>	
<b>Ergebnis</b>	2,09
<b>Praxishomepage:</b>	
<b>Ergebnis</b>	2,10

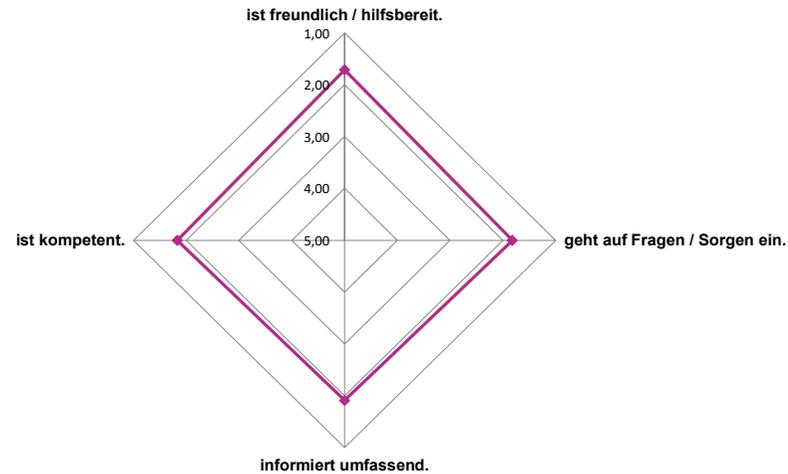
<b>Das sagen Ihre Patienten zu Ihrer Organisation/Ausstattung</b>	
Gut: Anfragen per Mail werden schnell beantwortet. Verbesserung: Telefonische Erreichbarkeit.	
Verbesserung: Telefonische Erreichbarkeit war zeitweise extrem schlecht, Wartezeiten teilweise zu lang.	
Gut: Dass ich schnell einen Termin bekommen habe + bei Problemen spontan kommen kann. Verbesserung: Reaktion auf Terminanfrage über Homepage wäre nett gewesen.	
Gut: Keine lange Wartezeiten, große Räume.	
Verbesserung: Untersuchungsraum schöner + gemütlicher gestalten.	
Verbesserung: Zeitweise ist es sehr laut in der Praxis, da die Flure alles aufnehmen und es schallt.	
Gut: Praxis ist gut zu erreichen.	
Verbesserung: Terminabsage + Telefonerreichbarkeit	
Gut: Dass ich einen Termin von heute auf morgen bekam!	
Verbesserung: Erreichbarkeit per Telefon.	

**PATIENTENBETREUUNG - TEAM**

Antworten insgesamt:

327

Das Team...	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	183	95	26	8	15		<b>1,71</b>	<b>1</b>
geht auf Fragen / Sorgen ein.	146	118	23	11	15		<b>1,82</b>	2
informiert umfassend.	135	115	36	13	15		<b>1,91</b>	<b>4</b>
ist kompetent.	152	104	29	11	16		<b>1,83</b>	3



**Das Praxisteam...**

<b>ist freundlich / hilfsbereit.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,71
<b>geht auf Fragen / Sorgen ein.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,82
<b>informiert umfassend.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,91
<b>ist kompetent.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,83

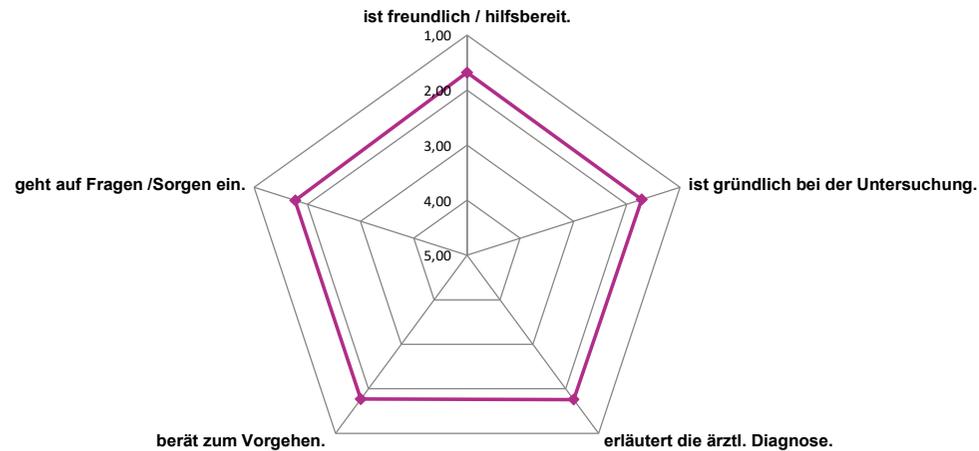
**Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Praxisteam**

Gut: Die freundliche und offene Art von der Arzthelferin.
Gut: Sehr freundliches Praxisteam.
Gut: Freundlichkeit am Telefon.
Gut: Personal ist immer nett gewesen.
Gut: Freundliche Begrüßung an der Rezeption, mit einem lächeln fängt alles perfekt an :-)! Gut: Die MFA's.
Gut: Freundliches und kompetentes Praxisteam.
Gut: Sehr freundliche Mitarbeiterin + Blutentnahme.

## Patientenbetreuung - Arzt

Antworten insgesamt: 320

Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	201	73	16	9	21		<b>1,68</b>	<b>1</b>
ist gründlich bei der Untersuchung.	189	75	24	5	22		<b>1,72</b>	2
erläutert die ärztl. Diagnose.	184	75	26	9	21		<b>1,76</b>	3
berät zum Vorgehen.	175	80	30	7	20		<b>1,77</b>	<b>4</b>
geht auf Fragen /Sorgen ein.	184	67	32	12	19		<b>1,77</b>	<b>4</b>



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

<b>ist freundlich / hilfsbereit</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,68
<b>ist gründlich bei der Untersuchung</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,72
<b>erläutert die ärztl. Diagnose</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,76
<b>berät zum Vorgehen</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,77
<b>geht auf Fragen / Sorgen ein</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,77

<b>Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Arztkontakts</b>	
Gut: Arzt ist immer sehr zuvorkommend, liebevoll und hilfsbereit.	
Gut: Behandlung	
Verbesserung: Im Moment der Behandlung waren es viele Informationen, die ich nicht sofort verarbeiten und aufnehmen konnte.	
Gut: Die freundliche und offene Art vom Arzt, fühlte mich sehr gut aufgehoben.	
Gut: Arzt nimmt sich immer viel Zeit für Besprechungen + Untersuchung, erklärt was sie macht. Ich fühle mich sehr wohl :-).	
Verbesserung: Arzt könnte sich mehr Zeit nehmen.	
Gut: Ich fühle mich bei ihr sehr gut beraten.	

## Gesamteindruck

Antworten insgesamt: **306**

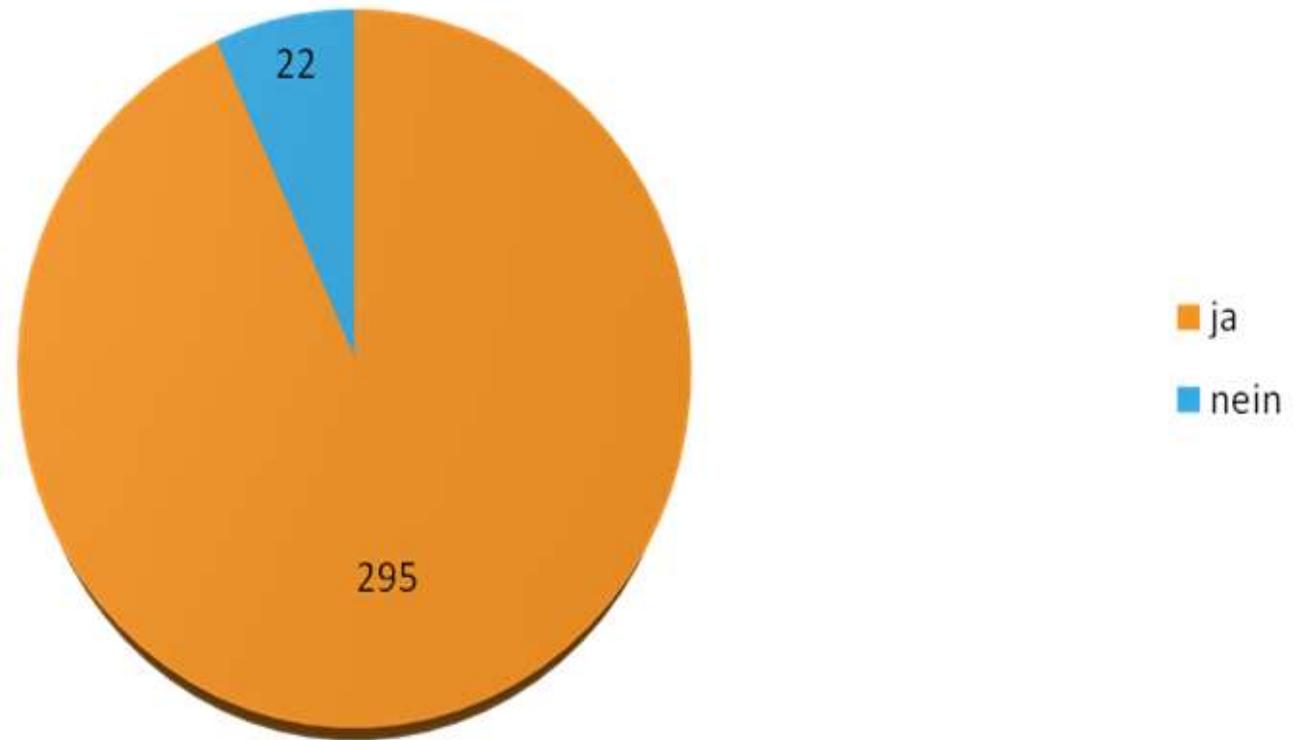
	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	133	117	14	4	20		<b>1,82</b>	2
Zufriedenheit insg.	146	117	20	2	21		<b>1,81</b>	1



Das sagen Ihre Patienten im Allgemeinen	
Gut: Schnelles Handeln bei Verdachtsfällen.	
Gut: Ich fühle mich immer gut aufgehoben.	
Gut: Beratung + Freundlichkeit.	
Gut: Vielen Dank für Ihre Arbeit in dieser Zeit :-)!	
Gut: Bin insgesamt sehr zufrieden.	
Verbesserung: Zeitungen im Wartezimmer	
Verbesserung: Infobroschüren im Wartezimmer müssten aktualisiert werden.	
Verbesserung: Bessere telefonische Erreichbarkeit	

Weiterempfehlung Ihrer Patienten

Weiterempfehlung	Antworten:
ja	295
nein	22



## Übersicht über die Antworten zu "Arztbesuch bei"

Arztbesuch bei:	Gesamt
	142
Dr. Müller	6
Dr. Meier	15
Dr. Schmidt	100
Mehrfachnennung	21

### PATIENTENBETREUUNG - Arzt Dr. Müller

Antworten insgesamt: 6

Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)						Durchschnitt
	1	2	3	4	5	
	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht	
ist freundlich / hilfsbereit.	5	1	0	0	0	1,17
ist gründlich bei der Untersuchung.	5	1	0	0	0	1,17
erläutert die ärztl. Diagnose.	4	2	0	0	0	1,33
berät zum Vorgehen.	4	2	0	0	0	1,33
geht auf Fragen /Sorgen ein.	5	1	0	0	0	1,17

**PATIENTENBETREUUNG - Arzt Dr. Meier**
**Antworten insgesamt: 15**

	1	2	3	4	5		Durchschnitt
Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		
ist freundlich / hilfsbereit.	12	1	1	0	1		<b>1,47</b>
ist gründlich bei der Untersuchung.	11	1	1	0	1		<b>1,50</b>
erläutert die ärztl. Diagnose.	10	2	1	0	1		<b>1,57</b>
berät zum Vorgehen.	11	2	0	0	1		<b>1,43</b>
geht auf Fragen /Sorgen ein.	11	1	1	0	1		<b>1,50</b>

**PATIENTENBETREUUNG - Arzt Dr. Schmidt**
**Antworten insgesamt: 100**

	1	2	3	4	5		Durchschnitt
Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		
ist freundlich / hilfsbereit.	77	18	0	0	0		<b>1,19</b>
ist gründlich bei der Untersuchung.	73	19	1	0	0		<b>1,23</b>
erläutert die ärztl. Diagnose.	69	21	2	1	0		<b>1,30</b>
berät zum Vorgehen.	64	23	4	0	0		<b>1,34</b>
geht auf Fragen /Sorgen ein.	69	19	4	1	0		<b>1,32</b>

**PATIENTENBETREUUNG - Mehrfachnennung**
**Antworten insgesamt: 42**

	1	2	3	4	5		Durchschnitt
Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		
ist freundlich / hilfsbereit.	16	11	3	4	6		<b>2,33</b>
ist gründlich bei der Untersuchung.	17	8	7	2	6		<b>2,30</b>
erläutert die ärztl. Diagnose.	16	8	8	2	6		<b>2,35</b>
berät zum Vorgehen.	15	6	11	1	6		<b>2,41</b>
geht auf Fragen /Sorgen ein.	14	9	9	2	5		<b>2,36</b>