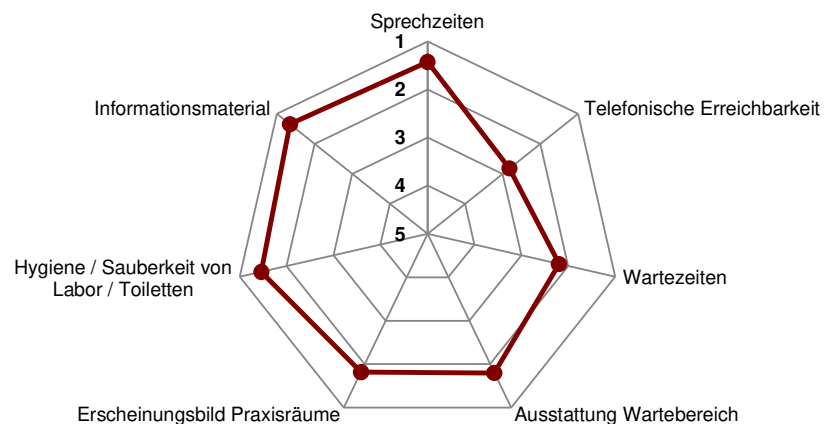


Auswertung der Patientenbefragung

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

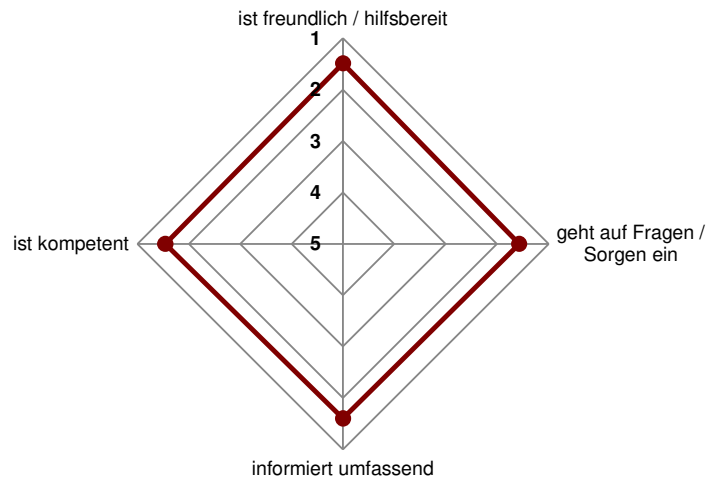
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	59	29	4	1	0	1,43	2
Telefonische Erreichbarkeit	11	27	32	14	9	2,82	7
Wartezeiten	24	39	20	7	3	2,20	6
Ausstattung Wartebereich	35	44	12	2	0	1,80	4
Erscheinungsbild Praxisräume	32	49	11	2	0	1,82	5
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	55	35	4	0	0	1,46	3
Informationsmaterial	62	31	1	0	0	1,35	1



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

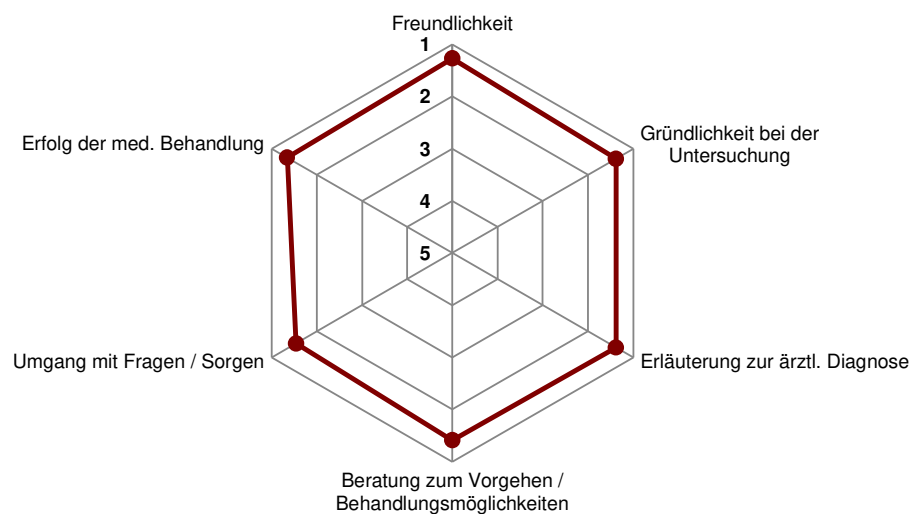
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit	53	32	5	1	0	1,49	1
geht auf Fragen / Sorgen ein	47	35	6	0	1	1,57	3
informiert umfassend	47	34	8	0	1	1,60	4
ist kompetent	48	37	4	0	1	1,54	2



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

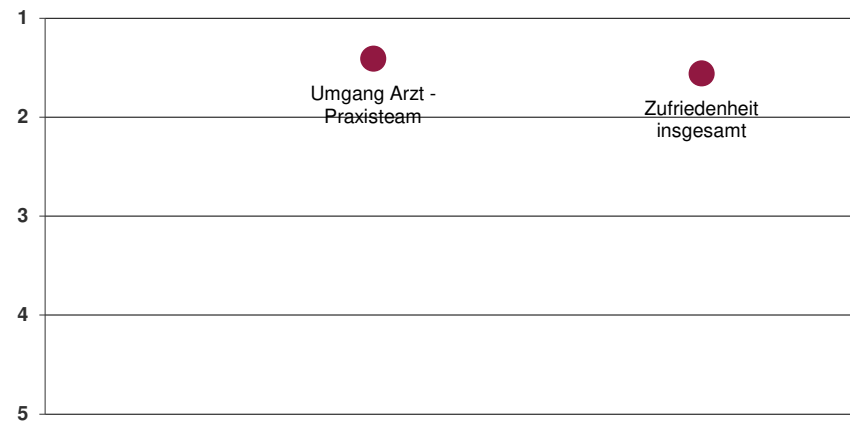
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Freundlichkeit	67	25	0	0	0	1,27	1
Gründlichkeit bei der Untersuchung	58	31	2	0	0	1,38	3
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	62	25	5	0	0	1,38	3
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	57	25	4	1	0	1,41	5
Umgang mit Fragen / Sorgen	52	31	6	2	0	1,54	6
Erfolg der med. Behandlung	58	25	2	0	0	1,34	2



Auswertung der Patientenbefragung

PERSÖNLICHER EINDRUCK

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	51	33	1	0	0	1,41	1
Zufriedenheit insgesamt	45	40	5	0	0	1,56	2



Auswertung der Patientenbefragung

WEITEREMPFEHLUNG

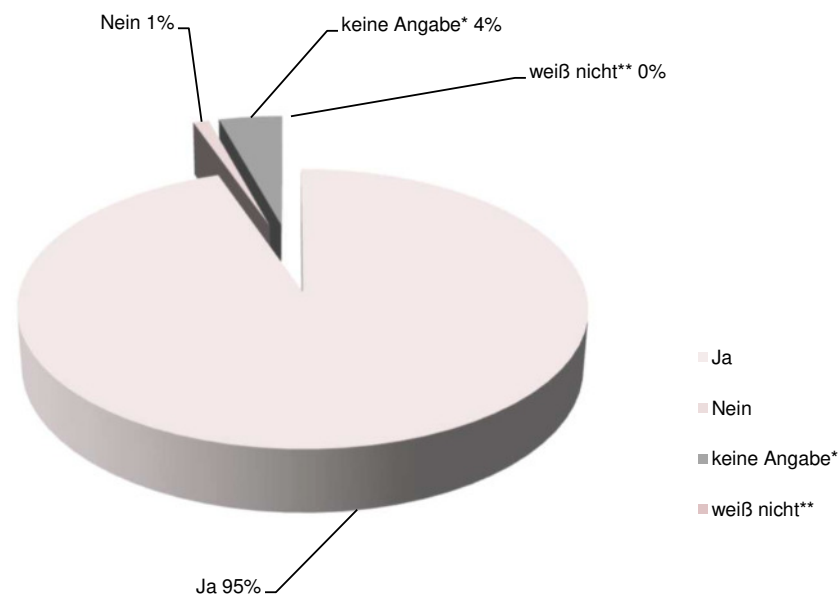
	Ja	Nein	keine Angabe*	weiß nicht**
Antworten	89	1	4	0
in Prozent	95%	1%	4%	0%

* Ausnahme:

Wurde die komplette Rückseite des Fragebogens nicht ausgefüllt, wurde dies nicht als "keine Angabe" gewertet, sondern gar nicht erfasst.

** Zählweise:

Wurde das Kreuz zwischen "ja" und "nein" gesetzt, wurde dies als "weiß nicht" gewertet.



Übersicht über die Antworten zu Alter, Geschlecht und Praxistreue

Stimmen die Summen nicht überein, wurden z.T. keine Angaben zum Alter, zum Geschlecht oder zur Praxistreue gemacht.
Doppelte Angaben wurden nicht erfasst (z. B. von Ehepaare, mehrere Kinder)

	Anzahl der eingegebenen Fragebögen	Säugling (<1 J.)	Kleinkind (1-5 J.)	Kind (6-12 J.)	Jugendl. (>13 J.)	Junge	Mädchen	Divers
Erstkontakt	1	1	0	0	0	1	0	0
Bis zu 2 Jahre	28	5	20	0	0	11	15	0
Viele Jahre	59	8	26	12	4	28	22	0
Ohne Angaben	6	1	3	1	0	4	1	0
Gesamt	94	15	49	13	4	44	38	0

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
1			
2			
3	Arzt - Patient- Umgang	Telefonische Erreichbarkeit	
4			
5	Das man einen Ernst nimmt und sich Zeit genommen wird.	Freundlichkeit an Terminvergabe	
6			
7			
8			
9			
10			
11	Die liebevoll thematischen Untersuchungsräume	nur die telefonische Erreichbarkeit	
12			
13			
14	das Team und die Ärzte sind immer sehr freundlich	telefonische Erreichbarkeit die Praxis ist leider nicht barrierefrei (Treppenlift o.ä. ?)	
15			
16			
17			
18	Trennung von Säuglingen / Kindern, die zur Vorsorgeuntersuchung oder Impfung kommen und den kranken / erkälteten Kindern		
19		auf dem AB wird gesagt, das sie ab 12 Uhr nicht erreichbar sind... obwohl es 11.45 Uhr ist !!!	
20	Sehr kompetente Hilfe / Beratung		
21			
22			
23	Die Beratung der Ärzte + die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen. Leider nicht von allen !		
24			
25			
26	Die Hilfestellung / Möglichkeiten die ich aufgezeigt + bekommen habe auch kurzfristig Termine möglich bei akuten Problemen	Telefonische Erreichbarkeit	
27	Alle immer freundlich und bemüht Öffnungszeiten		
28			
29	Das das Kind an 1. Stelle kommt !		
30	Das Herr Heising und Frau Schmetzer sehr gut mit Kindern umgehen und auch sehr nett zu den Eltern sind.	Telefonische erreichbarkeit	

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
31			
32			
33		bei manchen Arzthelferinnen mehr Geduld mit den Kindern und freundlicheres erklären was Kind manchen soll (u-untersuchung, Kind 4 Jahre)	
34			
35			
36		telef. Erreichbarkeit	
37		Räumlichkeiten und Spielecken könnte erneuert werden !!!	
38			
39		Die Erreichbarkeit per Telefon Einfachere Terminvergabe ohne stundenlanges hinterher telefonieren.	
40	Ärzteteam ist immer freundlich zu den Kindern, sodass Kinder keine Angst haben		
41			
42			
43			
44		Terminvergabe, telefonische Erreichbarkeit	
45	Alles sind sehr nett, auch wenn es mal stressig ist. Wir sind zufrieden.	Es ist oft sehr warm in den Räumen.	
46			
47			
48			
49			
50			
51	Das sich Mühe gegeben wird, um einen passenden Termin zu finden. Die Erreichbarkeit und Atmosphäre		
52		Die Wartezeiten mit Termin sind manchmal recht lang.	
53	alles gut		
54	Frau Schmetzer ist ein guten Arzt. Wir sind dankbar das wir so eine Ärztin haben. Immer freundlich und schaut immer genau nach meinem Kind.		
55		Die Telefonische erreichbarkeit könnte etwas verbessert werden weil manchmal kommt man gar nicht durch.	
56			
57			

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
58			
59			
60			
61			
62	Wir bekommen immer einen schnellen Termin.		
63			
64			
65			
66			
67	Die Frau unten an der Rezeption ist sehr nett und freundlich (kurze blonde Haare)	Die ältere Dame ist sehr komisch (schwarz-grau längere Haare)	
68			
69			
70			
71			
72			
73	Ärzte sind freundlich und Kompetent	im Wartezimmer Kindersicherung an Steckdosen verbessertes Wartezeitmanagement bessere telef. erreichbarkeit	
74	Die ausführliche Beratung & Kompetenz von Herr Dr. Heisig	Teilweise Freundlichkeit des Personals (Empfang oben) von Frau Dr. Schmetzer fühle ich mich teilweise nicht ernst genommen ! schnell abgefertigt.	
75			
76	Kurze Wartezeit, gut organisiert		
77			
78	Der Umgang mit meinem Sohn. Er fühlt sich hier gut aufgehoben, und weint nicht wenn der Arzt ihn kontrolliert.		
79			
80	Die Freundlichkeit aller Mitarbeiter und Ärzten und die Erfahrung der Ärzte.		
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			

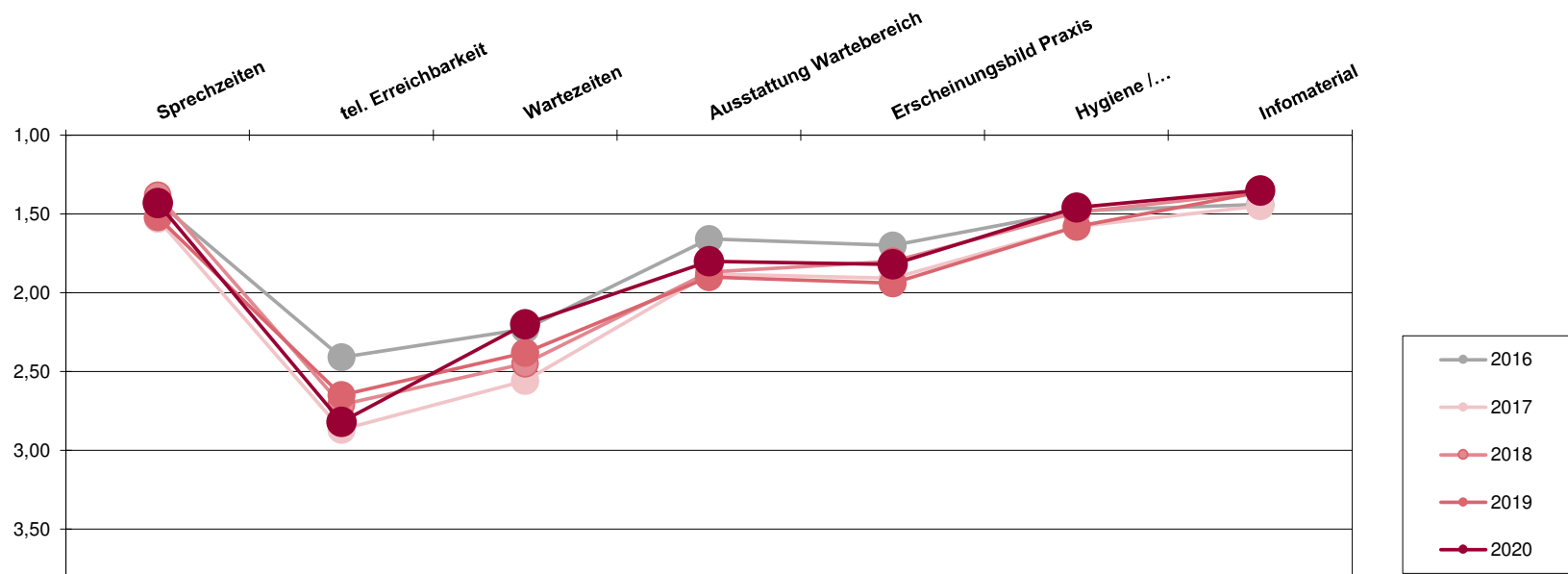
Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
88	Trennung der Wartebereiche (2 Wartezimmer)	Im Wartezimmer Fenster zum öffnen (unten)	
89		Wenn es geht keine Säuglinge vorziehen. nicht zu lange warten nur wegen Impfung. stark kranke Kinder vorziehen.	
90	Patientenbetreuung Arzt	bisher sehr zufrieden.	
91	Freundlichkeit des gesamten Teams + Ärzte Fr. Dr. Schmetzer & Dr. Heising nehmen mich und meine Sorgen immer ernst und gehen sehr gut auf meine Kinder ein	Leider habe ich keine Idee, wie die telefonische Erreichbarkeit verbessert werden kann	
92			
93			
94			

Praxisentwicklung im Zeitablauf

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

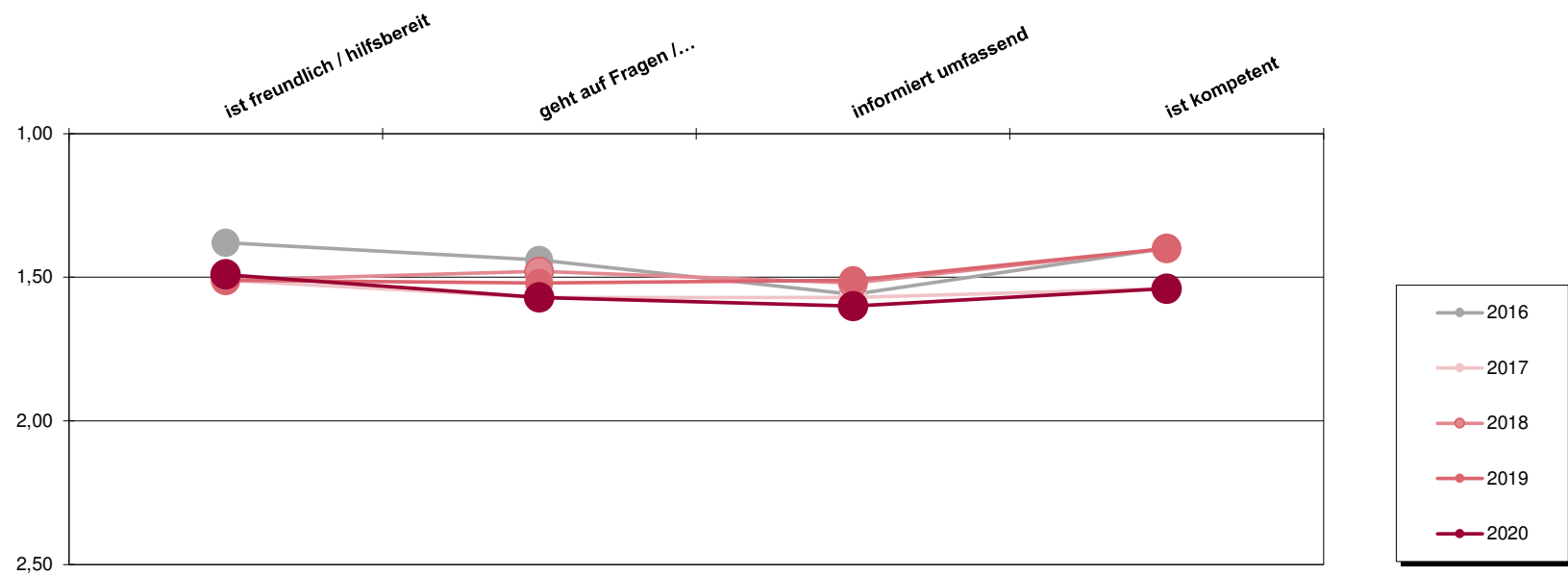
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Sprechzeiten	tel. Erreichbarkeit	Wartezeiten	Ausstattung Wartebereich	Erscheinungsbild Praxis	Hygiene / Sauberkeit	Infomaterial
2016	1,42	2,41	2,23	1,66	1,70	1,48	1,44
2017	1,53	2,87	2,56	1,88	1,91	1,58	1,45
2018	1,38	2,71	2,45	1,87	1,80	1,49	1,36
2019	1,52	2,65	2,38	1,90	1,94	1,58	1,36
2020	1,43	2,82	2,20	1,80	1,82	1,46	1,35



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

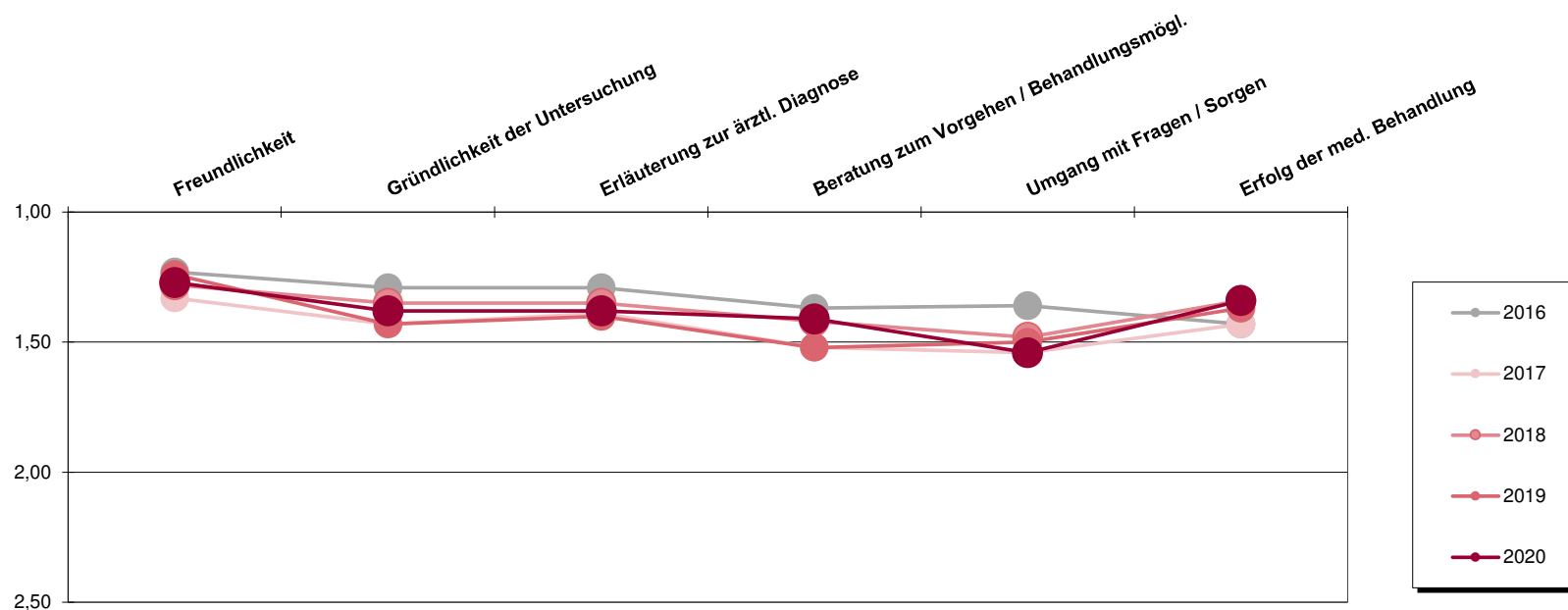
Werte der Befragung aus dem Jahr:	ist freundlich / hilfsbereit	geht auf Fragen / Sorgen ein	informiert umfassend	ist kompetent
2016	1,38	1,44	1,56	1,40
2017	1,51	1,57	1,57	1,54
2018	1,51	1,48	1,52	1,40
2019	1,51	1,52	1,51	1,40
2020	1,49	1,57	1,60	1,54



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

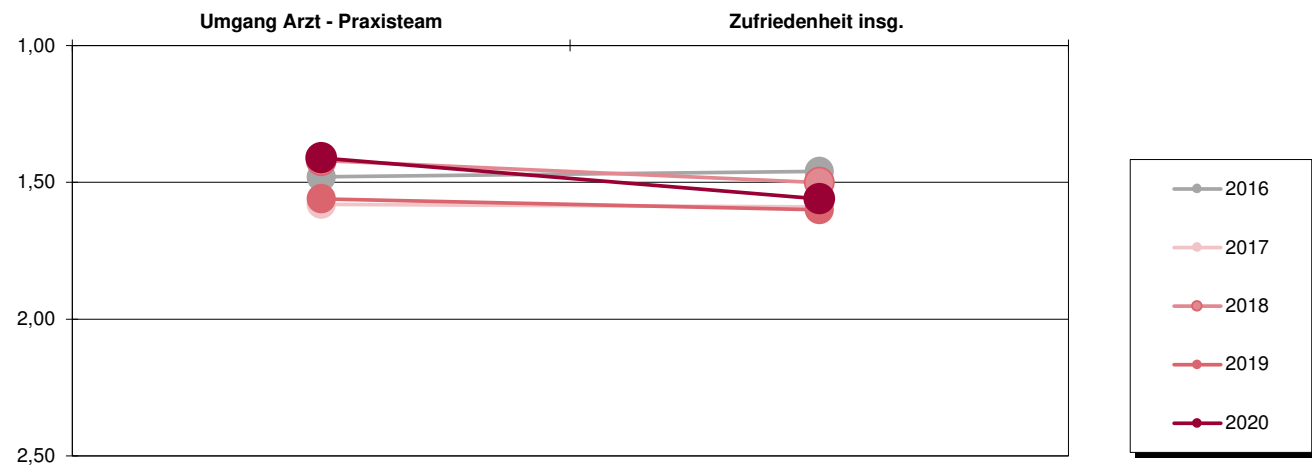
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Freundlichkeit	Gründlichkeit der Untersuchung	Erläuterung zur ärztl. Diagnose	Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmögl.	Umgang mit Fragen / Sorgen	Erfolg der med. Behandlung
2016	1,23	1,29	1,29	1,37	1,36	1,43
2017	1,33	1,43	1,39	1,52	1,54	1,43
2018	1,28	1,35	1,35	1,42	1,48	1,34
2019	1,24	1,43	1,40	1,52	1,50	1,37
2020	1,27	1,38	1,38	1,41	1,54	1,34



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PERSÖNLICHER EINDRUCK

Werte der Befragung aus dem Jahr:	Umgang Arzt - Praxisteam	Zufriedenheit insg.
2016	1,48	1,46
2017	1,58	1,59
2018	1,42	1,50
2019	1,56	1,60
2020	1,41	1,56



Praxisentwicklung im Zeitablauf

WEITEREMPFEHLUNG

Werte der Befragung aus dem Jahr:	in Prozent
2016	95%
2017	98%
2018	97%
2019	94%
2020	95%

