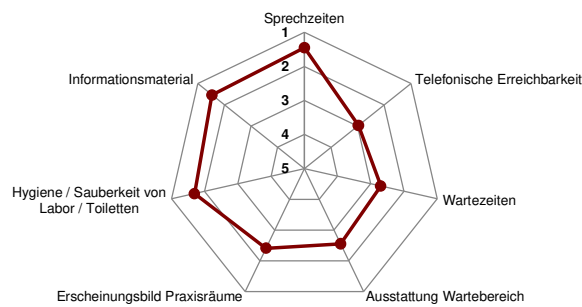


Auswertung der Patientenbefragung

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

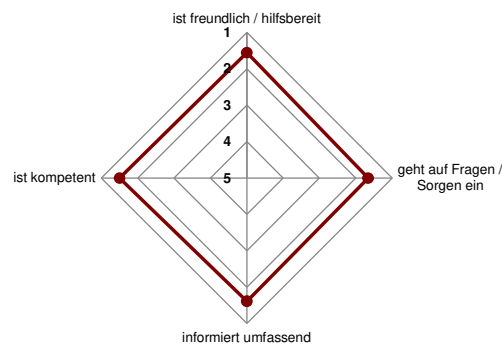
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	63	26	5	1	1	1,45	1
Telefonische Erreichbarkeit	16	20	25	21	14	2,97	7
Wartezeiten	18	29	21	20	8	2,70	6
Ausstattung Wartebereich	19	32	26	9	9	2,55	5
Erscheinungsbild Praxisräume	22	40	15	11	8	2,41	4
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	51	31	9	3	2	1,69	3
Informationsmaterial	57	30	5	2	1	1,53	2



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

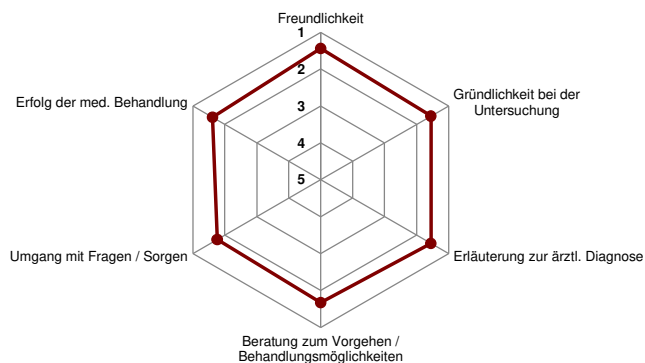
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit	51	36	8	0	0	1,55	2
geht auf Fragen / Sorgen ein	45	38	11	1	0	1,66	4
informiert umfassend	46	40	9	0	0	1,61	3
ist kompetent	52	38	3	1	0	1,50	1



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

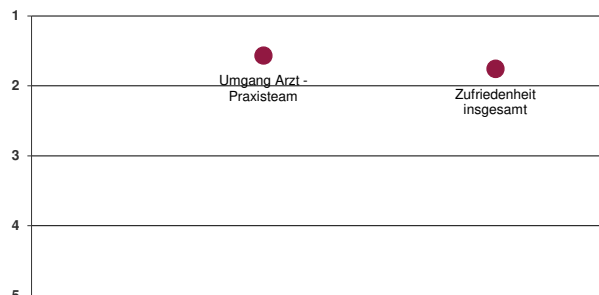
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Freundlichkeit	61	27	6	1	0	1,44	1
Gründlichkeit bei der Untersuchung	59	23	10	3	0	1,55	2
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	56	28	9	2	0	1,55	2
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	48	32	11	3	0	1,67	5
Umgang mit Fragen / Sorgen	44	35	10	4	1	1,76	6
Erfolg der med. Behandlung	49	32	11	1	0	1,61	4



Auswertung der Patientenbefragung

PERSÖNLICHER EINDRUCK

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	46	41	4	1	0	1,57	1
Zufriedenheit insgesamt	39	40	11	3	0	1,76	2



Auswertung der Patientenbefragung

WEITEREMPFEHLUNG

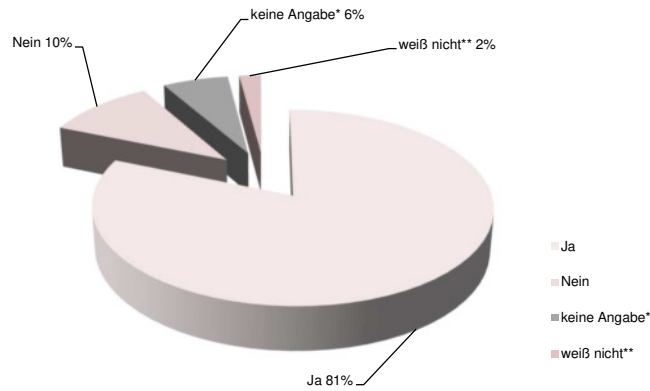
	Ja	Nein	keine Angabe*	weiß nicht**
Antworten	78	10	6	2
in Prozent	81%	10%	6%	2%

* 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	bis 15 Jahre	16 - 35 Jahre	36 - 55 Jahre	über 55 Jahre	männlich	weiblich	divers
Erstkontakt	0	0	0	0	0	0	0	0
Bis zu 2 Jahre	22	3	13	5	0	2	20	0
Viele Jahre	72	10	27	32	1	9	59	0
Ohne Angaben	2	0	1	0	0	0	1	0
Gesamt	96	13	41	37	1	11	80	0

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
1			
2			
3			
4	Der freundliche Umgang des Teams!	Praxis Möbel/ Ausstattung sehr in die Jahre gekommen.	
5		*- Zimmerausstattung ist sehr alt und die Möbel auch - evtl. neues Zimmermotto???	
6		- Wartezimmer auch sehr alt	
7			
8	Fr. Dr. Schmetzer, sehr geduldig Wünsche und Bedürfnisse werden ernst genommen und versucht zu berücksichtigen.	Im Allgemeinen zufrieden Weiter so	
9		Wartezeit kürzen Erreichbarkeit muss besser werden	
10			
11			
12		Räumlichkeiten, Ausstattung, Wartezeiten!	
13			
14			
15			
16			
17		Die telefonische Erreichbarkeit. Es dauert sehr lange bis man telefonisch jemand erreicht.	
18	Alles bis auf das Telefon	Erreichbarkeit telefonisch Auf die Kinder eingehen, veraltete Ansichten. bez. Verhalten von Kindern Hallo sagen Wartezeit für Babys/ Kleinkinder wahnsinn	
19			
20			
21	offene Sprechstunde	telefonische Erreichbarkeit	
22	offene Sprechstunde		
23			
24		Kürzere Wartezeiten Kind nicht ausziehen während gewartet wird oft wartet ausgezogenes Kind sehr lange	
25	liebe Umgang mit Kindern	Sich manche Sprüche verkneifen (der Ärzte)	
26			

28.12.2022

Seite 1 von 4

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
27			
28			
29			
30			Praxisräume: schöne Idee mit den verschiedenen Tieren
31			
32		die Wartezeit im Sprechzimmer ist zu lange!	
33	Umstellung auf flexible Sprechzeiten bei Akutfällen		
34		Wartezeiten	
35	Das Team & die Ärzte sind freundlich		
36			
37			
38			
39			
40			
41		Rückseite nicht ausgefüllt	
42			
43	Mir gefällt ziemlich alles bin rundum zufrieden	Das Kinder wieder mehr zum spielen haben.	
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50	Betreuung durch Hr. Heising ist spitze, sehr kompetent. Trotz AOK-Vertrag (mit Garantie auf kurze Wartezeiten) dennoch teilweise über 30min.	Einrichtung Wartezimmer (unten/ oben) und Behandlungsräume	
51	Das Praxisteam & Dr. Schmetzer sind sehr kompetent, freundlich und hilfsbereit. -> Dr. Schmetzer hat viel Empathie mit Kindern! Man fühlt sich als Elternteil gut verstanden.	Die Telefonische Erreichbarkeit ist katastrophal. Evtl. Kontaktanfragen online bearbeiten.	
52	Freundlichkeit		
53	Die Ärzte	Praxis moderner gestalten	
54			
55		Telefonische Erreichbarkeit	
56	Freundlichkeit des Praxisteams, Ärzten, Kompetenz und der Umgang in der Praxis. Schnelle Aufnahme der Kleinen.		

28.12.2022

Seite 2 von 4

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
57	Die freundliche und Kompetente Arzthelferinnen	Praxismöbel	
58			
59			
60		Wartezimmer Kinderfreundlicher	
61			
62			
63			
64		Wäre nicht schlecht die Termine online vereinbaren zu können.	
65			
66	Schnelle Termine	Sorgen sollten ernst genommen werden	
67			
68			
69		*- Wartezeit für eine U über 9 Monate - "Probleme" wurden nicht ernst genommen -> habe mich privat drum gekümmert - keine Terminvergabe bei "Notfällen" -> lange Wartezeiten vor der Tür	
70			
71	Das auch Homöopathie angewandt wird	Mehr auf Wünsche eingehen/ Sorgen Öfter Homöopathie anwenden	
72			
73	Die Sorgfalt mit der die kleinen Patienten behandelt werden.		
74		Freundlichkeit einzelner Mitarbeiter am Telefon	
75			
76			
77	Meistens werden wir sehr freundlich behandelt!	*-Telefonische Erreichbarkeit - manchmal die Wartezeit -Eingehen auf individuelle Wünsche	
78			
79			
80		*- Behandlungszimmer Steckdosenschutz usw. nicht Kindersicher - eine unfreundliche Arzthelferin am Telefon	
81	Akutsprechstunde ohne Termin		
82	Kurze Wartezeiten bei U-Untersuchungen	Wartezeiten der Akutsprechstunde	
83			
84			
85			

28.12.2022

Seite 3 von 4

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
86	endlich getrennte Wartebereiche! Vielen Dank.		
87	Immer ein offenes Ohr. Wenn telefonisch erreichbar, dann auch ausreichend.	Die telefonische Erreichbarkeit.	
88			
89			
90			
91			
92		Mehr Zeit für die Untersuchung einplanen. Termine für offene Sprechstunde vergeben.	
93			
94	Das schnelle Handeln bei ernsten Themen		
95	kurze Wartezeit + nett zu Kindern	bin glücklich	
96	Terminvergabe klappt sehr gut.	mehr Zeit nehmen für die kleinen Patienten, Zeit für Fragen	

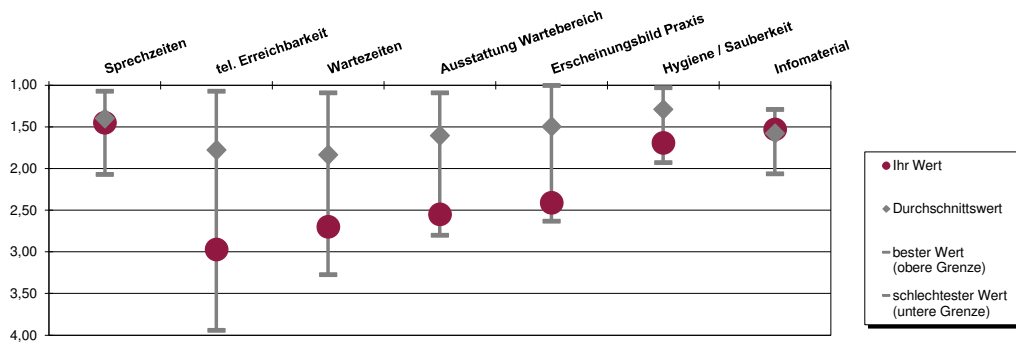
28.12.2022

Seite 4 von 4

Benchmarking

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

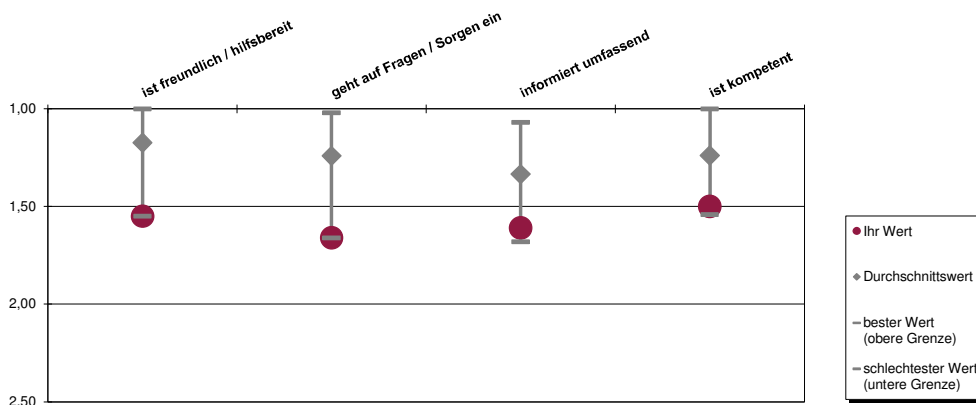
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Sprechzeiten	1,40	1,07	2,07	1,45
tel. Erreichbarkeit	1,78	1,07	3,94	2,97
Wartezeiten	1,83	1,09	3,27	2,70
Ausstattung Wartebereich	1,60	1,09	2,80	2,55
Erscheinungsbild Praxis	1,50	1,00	2,63	2,41
Hygiene / Sauberkeit	1,29	1,03	1,93	1,69
Infomaterial	1,58	1,29	2,06	1,53



Benchmarking

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

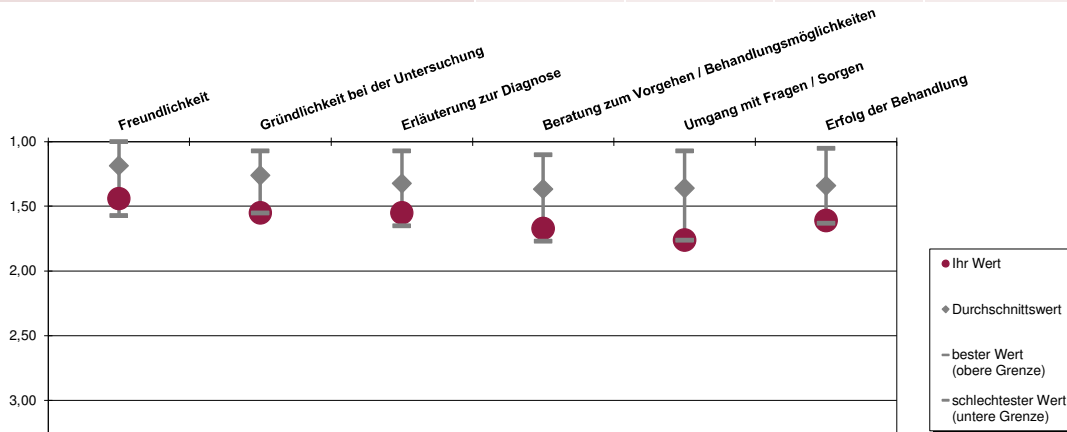
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
ist freundlich / hilfsbereit	1,17	1,00	1,55	1,55
geht auf Fragen / Sorgen ein	1,24	1,02	1,66	1,66
informiert umfassend	1,33	1,07	1,68	1,61
ist kompetent	1,24	1,00	1,54	1,50



Benchmarking

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

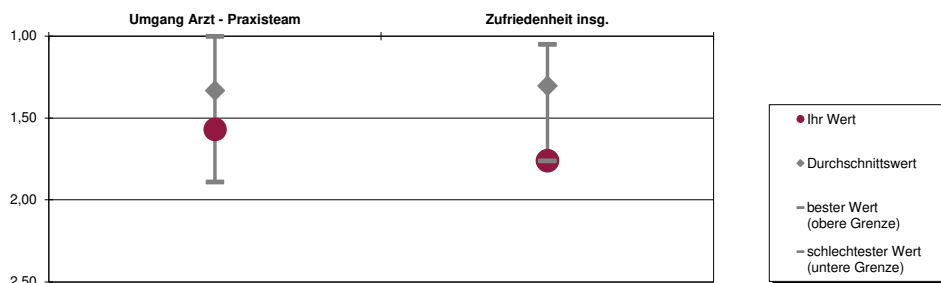
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Freundlichkeit	1,19	1,00	1,57	1,44
Gründlichkeit bei der Untersuchung	1,26	1,07	1,55	1,55
Erläuterung zur Diagnose	1,32	1,07	1,65	1,55
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	1,37	1,10	1,77	1,67
Umgang mit Fragen / Sorgen	1,36	1,07	1,76	1,76
Erfolg der Behandlung	1,34	1,05	1,63	1,61



Benchmarking

PERSÖNLICHER EINDRUCK

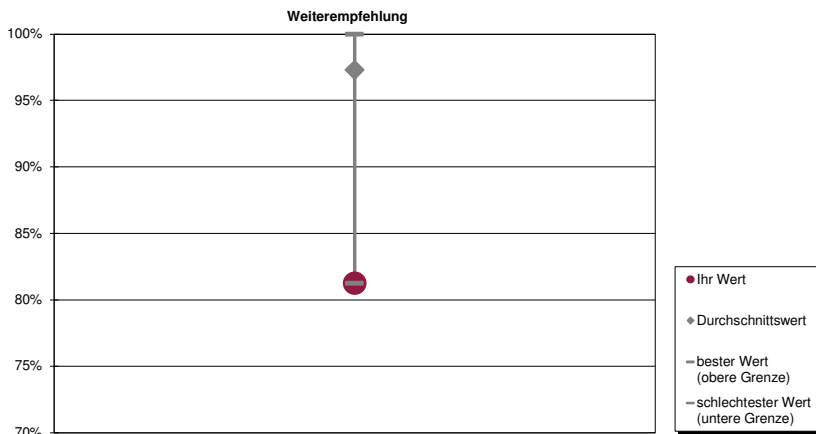
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Umgang Arzt - Praxisteam	1,33	1,00	1,89	1,57
Zufriedenheit insg.	1,30	1,05	1,76	1,76



Benchmarking

WEITEREMPFEHLUNG

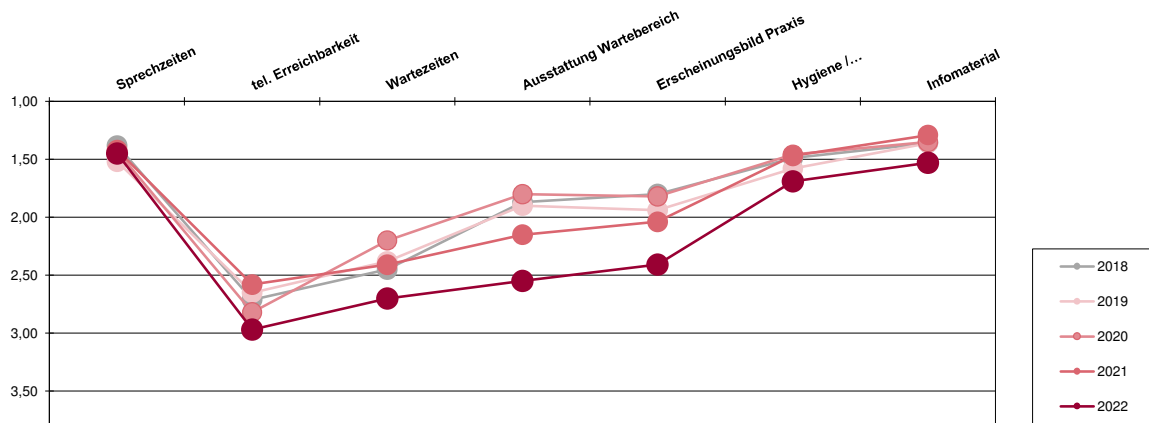
alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe	Durchschnittswert	97%
	bester Wert (obere Grenze)	100%
	schlechtester Wert (untere Grenze)	81%
eigene Praxis	Ihr Wert	81%



Praxisentwicklung im Zeitablauf

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

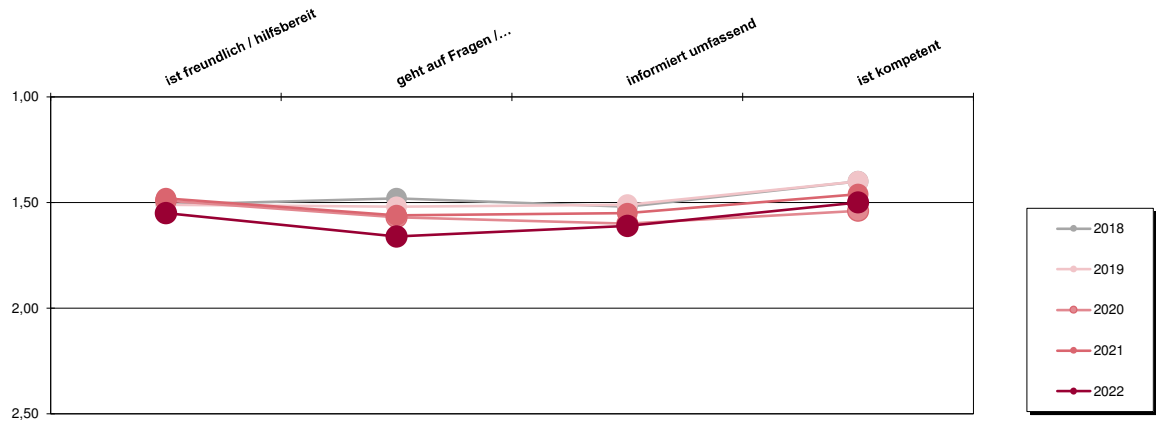
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Sprechzeiten	tel. Erreichbarkeit	Wartezeiten	Ausstattung Wartebereich	Erscheinungsbild Praxis	Hygiene / Sauberkeit	Infomaterial
2018	1,38	2,71	2,45	1,87	1,80	1,49	1,36
2019	1,52	2,65	2,38	1,90	1,94	1,58	1,36
2020	1,43	2,82	2,20	1,80	1,82	1,46	1,35
2021	1,42	2,58	2,41	2,15	2,04	1,47	1,29
2022	1,45	2,97	2,70	2,55	2,41	1,69	1,53



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

Werte der Befragung aus dem Jahr:	ist freundlich / hilfsbereit	geht auf Fragen / Sorgen ein	informiert umfassend	ist kompetent
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
2021	1,48	1,56	1,55	1,46
2022	1,55	1,66	1,61	1,50



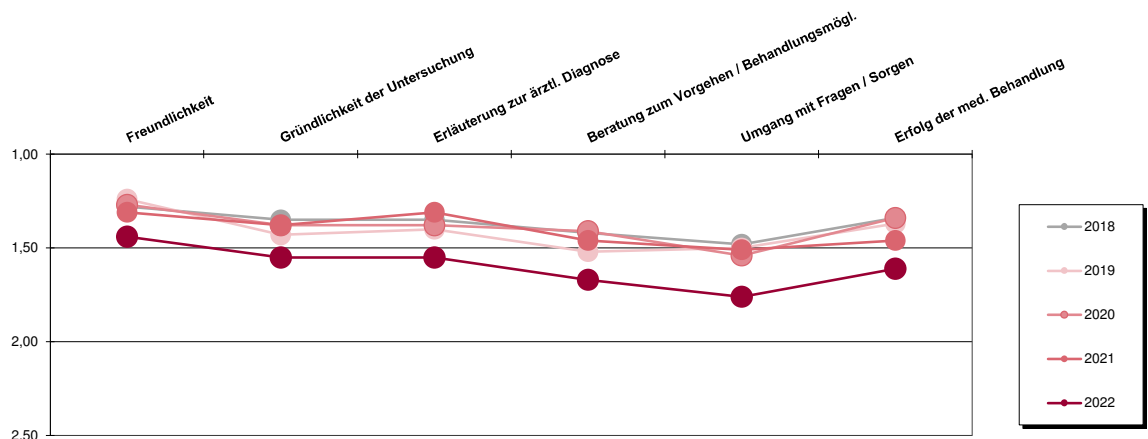
28.12.2022

Seite 2 von 5

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
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
2021	1,31	1,38	1,31	1,46	1,51	1,46
2022	1,44	1,55	1,55	1,67	1,76	1,61



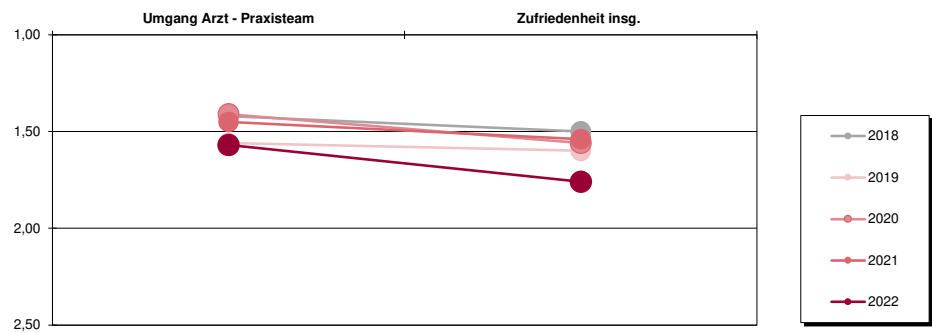
28.12.2022

Seite 3 von 5

Praxisentwicklung im Zeitablauf

PERSÖNLICHER EINDRUCK

Werte der Befragung aus dem Jahr:	Umgang Arzt - Praxisteam	Zufriedenheit insg.
2018	1,42	1,50
2019	1,56	1,60
2020	1,41	1,56
2021	1,45	1,54
2022	1,57	1,76



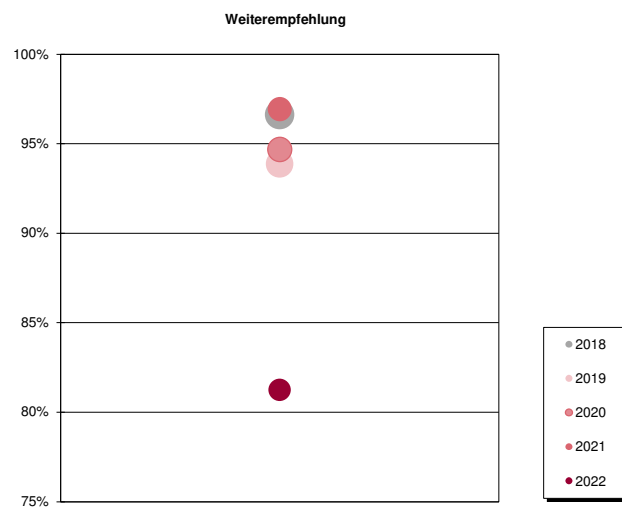
28.12.2022

Seite 4 von 5

Praxisentwicklung im Zeitablauf

WEITEREMPFEHLUNG

Werte der Befragung aus dem Jahr:	in Prozent
2018	97%
2019	94%
2020	95%
2021	97%
2022	81%



28.12.2022

Seite 5 von 5