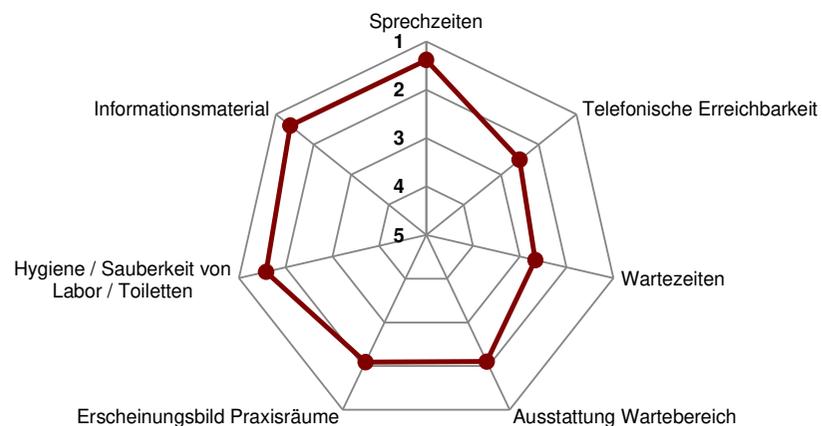


Auswertung der Patientenbefragung

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

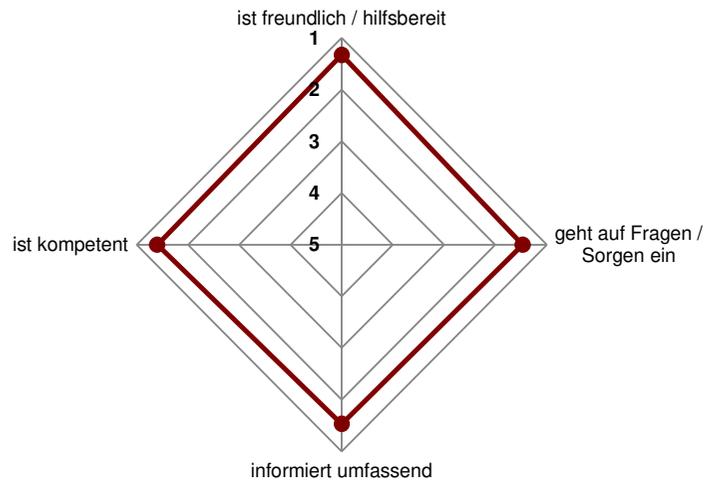
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	62	31	3	0	0	1,39	2
Telefonische Erreichbarkeit	20	32	23	17	4	2,51	6
Wartezeiten	15	30	25	21	4	2,67	7
Ausstattung Wartebereich	21	49	22	3	1	2,10	5
Erscheinungsbild Praxisräume	25	43	22	6	0	2,09	4
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	45	46	3	1	0	1,58	3
Informationsmaterial	60	31	2	0	0	1,38	1



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

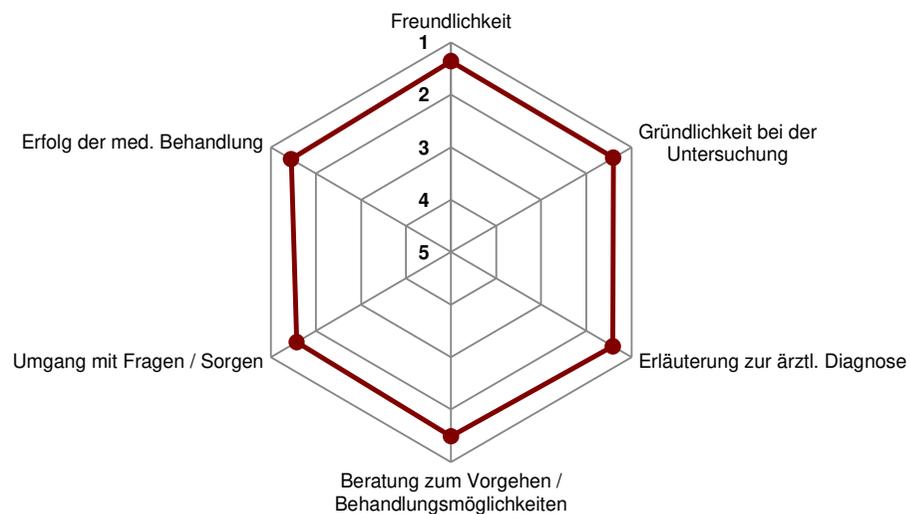
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit	65	25	3	0	0	1,33	1
geht auf Fragen / Sorgen ein	53	36	4	0	0	1,47	3
informiert umfassend	52	30	9	0	0	1,53	4
ist kompetent	57	32	2	0	0	1,40	2



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Freundlichkeit	66	22	6	0	0	1,36	1
Gründlichkeit bei der Untersuchung	58	33	2	0	0	1,40	2
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	57	34	2	0	0	1,41	3
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	53	33	6	0	0	1,49	5
Umgang mit Fragen / Sorgen	51	32	9	1	0	1,57	6
Erfolg der med. Behandlung	54	33	4	0	0	1,45	4



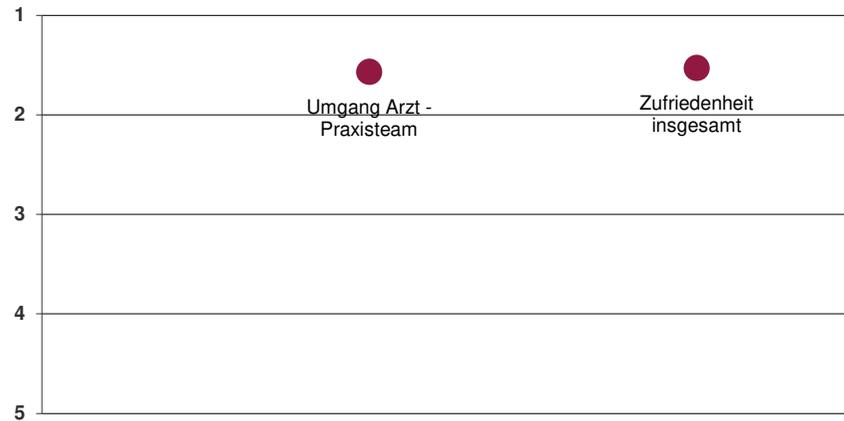
Auswertung der Patientenbefragung

Mit freundlicher Unterstützung



PERSÖNLICHER EINDRUCK

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	45	36	7	0	0	1,57	2
Zufriedenheit insgesamt	44	44	2	0	0	1,53	1



Auswertung der Patientenbefragung

WEITEREMPFEHLUNG

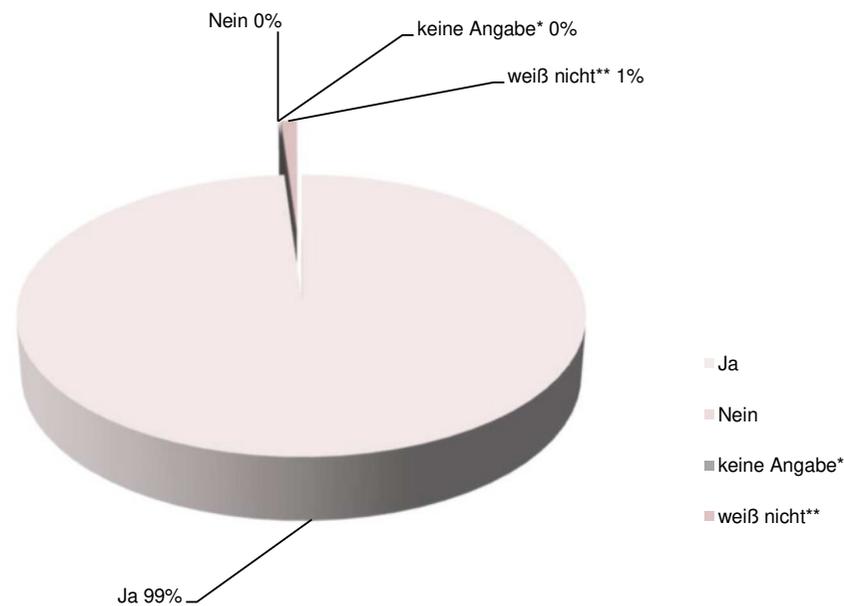
	Ja	Nein	keine Angabe*	weiß nicht**
Antworten	91	0	0	1
in Prozent	99%	0%	0%	1%

* 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	2	1	1	0	0	1	1	0
Bis zu 2 Jahre	17	5	11	0	0	7	10	0
Viele Jahre	70	3	31	14	14	24	34	1
Ohne Angaben	7	1	3	2	0	3	1	0
Gesamt	96	10	46	16	14	35	46	1

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
1	Die Freundlichkeit des ganzen Teams + Arzt/Ärztin. Absolut kompetent!	Nichts ! Macht weiter so :)	
2	höfliche Mitarbeiter	Ausstattung, alte Möbel	
3	Wir fühlen uns wohl		
4			
5	Wie sie mit den Kindern umgehen sehr liebenswert und hilfsbereit.	Nichts	
6			
7			
8			
9	Man spürt einfach wie wichtig Ihnen die Kinder sind Impfmöglichkeit von Eltern	Nichts, Ihr seid ein tolles Team	
10			
11	Frau Doktor ist sehr lieb und lustig. Sie nimmt einem Sorgen weg. Toller Mensch.	Einrichtung bisschen altmodisch, aber sehr wichtig ist es nicht.	
12			
13			
14			
15			
16	Die Kekse für die Kinder :)		
17	Mit Säugling nicht im vollen Wartezimmer warten zu müssen.	Wickelmöglichkeit auserhalb vom Behandlungsraum	
18	Dr. Heising nimmt sich immer Zeit für Fragen und erklärt sehr ausführlich und sachlich.		
19			
20		telefonische Erreichbarkeit	
21			
22	Die Betreuung	telefonische Erreichbarkeit	
23	neuerdings App heruntergeladen- super für aktuelle Infos u. Erinnerungen rundum wohl fühlen/ freundlich / zuverlässig Gelassenheit + Coolness bewahren bei Erhaltungsanzeichen + Ähnliches / Homöopathie		
24			
25		mehr Zeit für Patient bessere Unterstützung bei Sorgen und Problemen	
26	kurze Wartezeiten bei Säuglingen	Erscheinungsbild	
27			
28			

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
29	Freundliche Mitarbeiter Die Neuen Deko's (Magnetwand	Mehr möglichkeiten zum wickeln Mehr Spielsachen Mehr Sitz mölichkeiten im OG viel zu eng!	
30			
31	Die neuen Deko / Zimmer einrichtungen + ordnung /sauberkeit Die freundlichen Arzthelferinnen ! :)	mehr wickeltisch möglichkeiten in den zimmern.	
32		Wartezeiten Räumliche Ausstattung bessere Planung bei d. Terminen	
33		Wartezeiten	
34		Mehr Spielzeug	
35	Umstellung auf Akutsprechstunde- zuvor tel. Erreichbarkeit sehr schlecht	Wartezeiten in der Akutsprechstunde sehr unterschiedlich. Evtl. beim Anmelden die ungefähre Wartezeit nennen. Wartezimmer ist sehr stickig. (Erkältungszeit, Corona)	
36	Das bei Urlaub eines Arztes keine andere Praxis aufgesucht werden muss, da Gemeinschaftspraxis		
37			
38	Am Empfang ist man immer freundlich und man ist bemüht den Aufenthalt für das Kind angenehm zu gestalten		
39		Ausstattung , Mobiliar	
40	die vielen schönen Kinderbücher	Ich wünsche mir, dass die Ärzte mehr mit den Kindern kommunizieren und erklären, was gleich passieren wird, auch schon bei Babys. Bei Informationen über Ernährung sollten neuere wissenschaftliche Erkenntnisse in die Beratung mit einfließen (z.B. vegan/ vegetarisch) oder die Notwendigkeit von Vitamin D.	
41			
42	Das rundum freundliche Personal	Erreichbarkeit telefonisch oder online	
43			
44	Sind sehr zufrieden. Weiter so.		
45	Alle suppper nett weiter so :)	Telefonisch Erreichbar sein, dauert oft sehr lange.	
46			
47	Freundlichkeit & Kompetenz des Personals akute Sprechstunde ohne Anmeldung	mehr Bücher Vorträge zu bestimmten Kinderkrankheiten, Entwicklungsstörungen, Umgang in schwierigen Phasen	
48			
49			
50			

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
51			
52			
53	Beide Doc`s sind freundlich und leib gegenüber den Kids	Die Wartezeit deutlich verkürzen wenn man einen Termin hat	
54			
55			
56	Die Wartezeiten haben sich verbessert (Sommer ?)	Erreichbarkeit am Telefon (manchmal sehr gut, manchmal leider sehr schwer ...)	
57	Der Umgang mit den Kindern		
58			
59	Der allgemeine Umgang unter den Kollegen, sehr hilfsbereit, immer freundlich & zuvorkommend		
60			
61	Getrennte Wartebereiche in "Notfällen" kann man ohne Termin vorbeikommen		
62	freundliches und nettes Personal, kompetente Ärzte, saubere Räume.	Mir fällt nichts ein.	
63			
64			
65	passt einfach !		
66	nette u. offene AA von Fr. Schmelzer kompetente Beratung	Wartezeiten in der Praxis und bei der Terminvergabe man kommt gefühlt mi mehr Krankheiten nach Hause als man vorher hatte	
67			
68			
69			Rückseite des Bogens wurde nicht ausgefüllt
70	Dr. Heising ist für uns d. Beste Kinderarzt :)		
71			
72	Ärzte sind kompetent, & machen nicht viel "Tamtam" ums Kind, sehr menschlich & freundlich	Vor den U-Untersuchungen ein paar Minuten auf das Kind eingehen würde evtl. die Kooperation verbessern :) (Praxisteam)	
73			
74	Betreuung während Inhalationsphase Bin sehr zufrieden mit dem Umgang meiner Kinder und bekomme bei jedem Besuch und telefonischen Kontakt ein gutes Gefühl		
75			
76	H. Dr. Heising nimmt sich Zeit und ist freundlich im Umgang mit den Kindern.	noch mehr "alternative" Behandlungsmöglichkeiten	

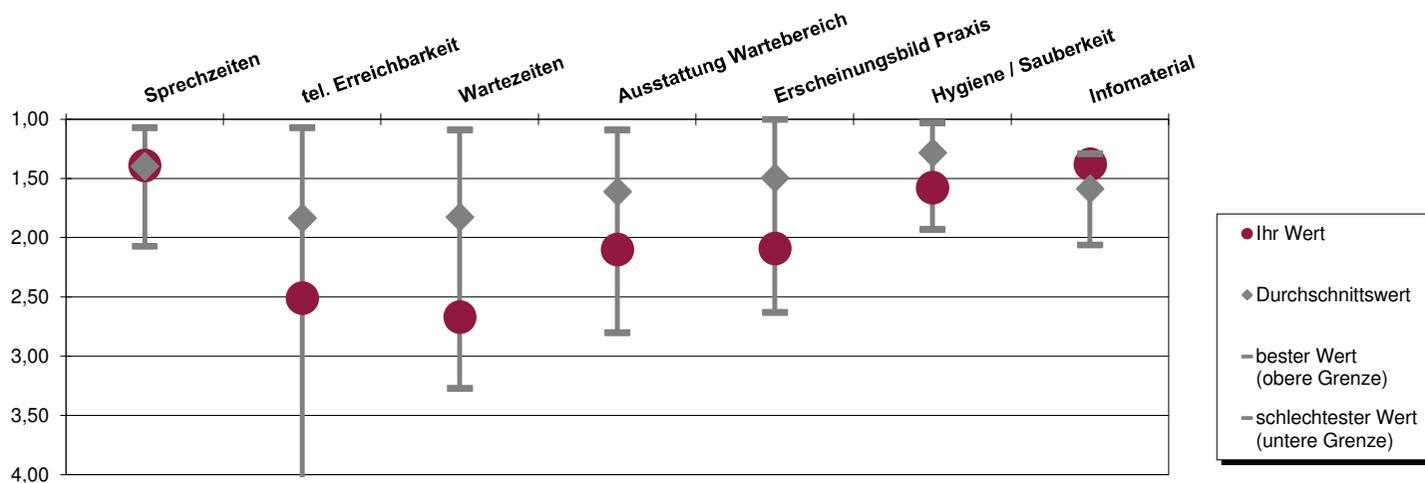
Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
77	man wird immer ernst genommen mit allen Sorgen		
78			
79	Bilder in den Behandlungszimmern sind für Kinder sehr ansprechend.		
80	Nimmt sich viel Zeit	Telefonische Erreichbarkeit Mehr Infos auf Homepage	
81	Ich halte Dr. Heising für einen sehr guten Arzt, der sich Zeit nimmt.	Die Praxis wirkt etwas "in die Jahre gekommen" Die neuen Akutprechstunden finde ich nicht so gut.	
82		Es darf alles so bleiben wie es ist. Ihr seid Spitze	
83	Ohne Termin wird man am selben Tag behandelt.	Telefonische Erreichbarkeit	
84			
85			
86	oft wird Druck rausgenommen bei "Erziehungsfragen" jedes (auch spontane) eingetroffene Anliegen wird ernst genommen + ausführlich besprochen - Toll!	Wenn's nach mir geht: kein Lutscher zum Schluss. Meine Kids sehen das aber anders :)	
87			
88	alle freundlich	Wartezeiten + tel. Erreichbarkeit	
89			Rückseite des Bogens wurde nicht ausgefüllt
90	Das Sie immer da sind (Urlaubszeit)		
91	Wenn es drauf ankommt und es ernst oder schwierig wird nehmen sich beide Ärzte wirklich Zeit und gehen auf uns Eltern ein, trotz Zeitdruck!	Bei den U-Untersuchungen fallen manche Dinge nicht auf, da die Arzthelferinnen z.T. zu schnell über manche Untersuchungen hinweggehen, wie z.B. bei der Sehüberprüfung. Manche Auffälligkeiten fallen durchs Raster.	
92			
93			
94		Wartezeiten der Akutprechstunde	
95	Die Infoblätter und das man im Krankheitsfall immer umfassend gesagt bekommt was zutun ist und wann man wiederkommen soll.	Mehr und neues Spielmaterial / Bücher	
96	Akute Beschwerden ernstere Erkrankungen wurden sehr ernst genommen wir haben uns in guten Händen gefühlt.	Die telefonische Erreichbarkeit ist furchtbar teilweise braucht man 20 Anläufe um durchzukommen E-Mail- Rezeptanforderung Terminvergabe /Überweisung siehe Homepage Dr. Grill Mannheim klappt dort sehr gut	

Benchmarking

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

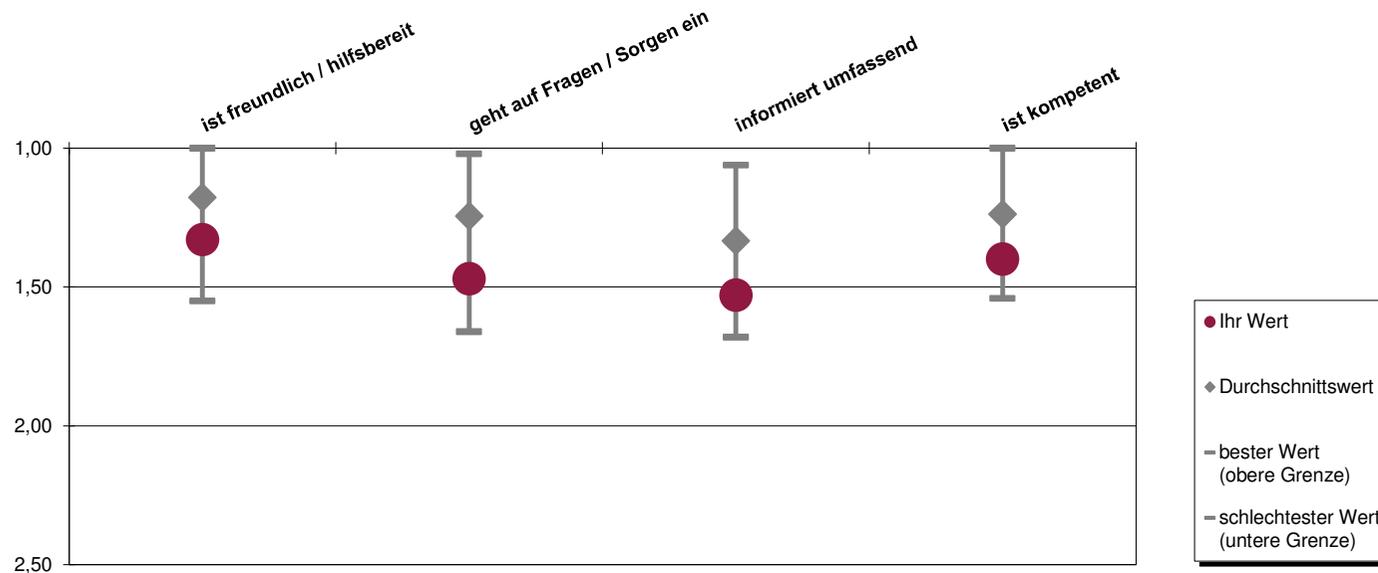
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Sprechzeiten	1,40	1,07	2,07	1,39
tel. Erreichbarkeit	1,84	1,07	4,04	2,51
Wartezeiten	1,83	1,09	3,27	2,67
Ausstattung Wartebereich	1,61	1,09	2,80	2,10
Erscheinungsbild Praxis	1,50	1,00	2,63	2,09
Hygiene / Sauberkeit	1,28	1,03	1,93	1,58
Infomaterial	1,59	1,29	2,06	1,38



Benchmarking

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

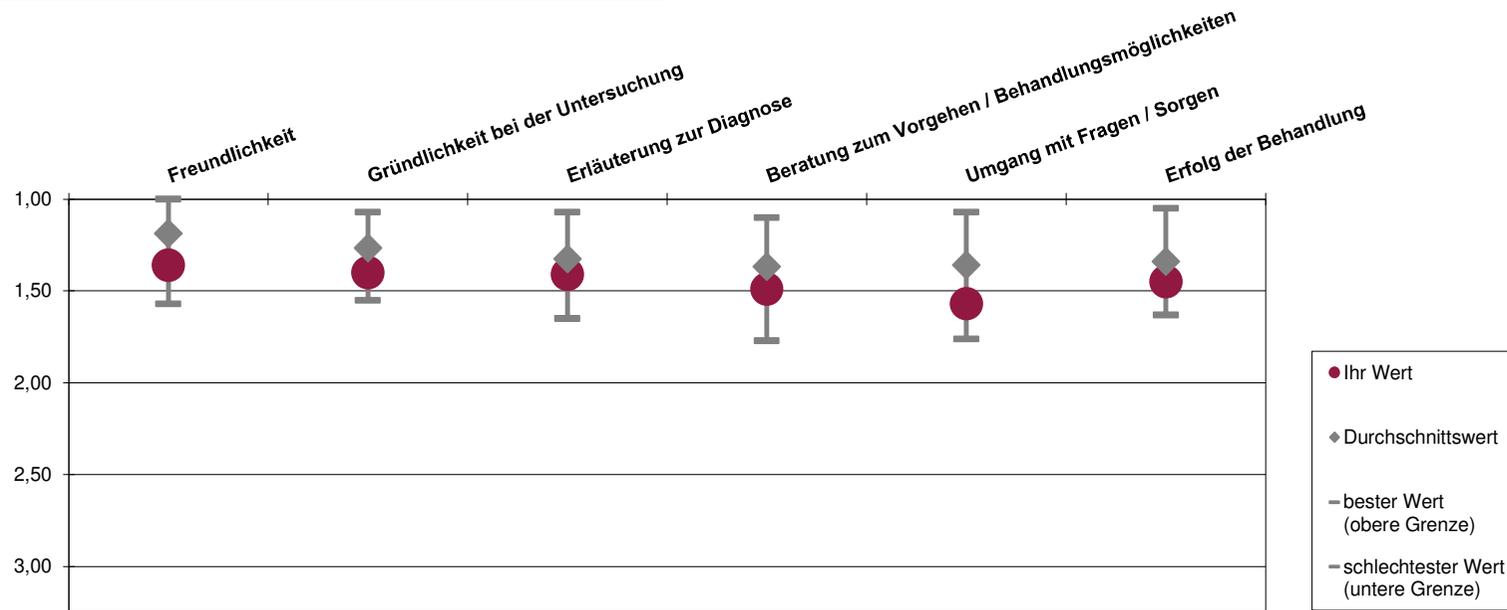
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
ist freundlich / hilfsbereit	1,18	1,00	1,55	1,33
geht auf Fragen / Sorgen ein	1,24	1,02	1,66	1,47
informiert umfassend	1,33	1,06	1,68	1,53
ist kompetent	1,24	1,00	1,54	1,40



Benchmarking

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

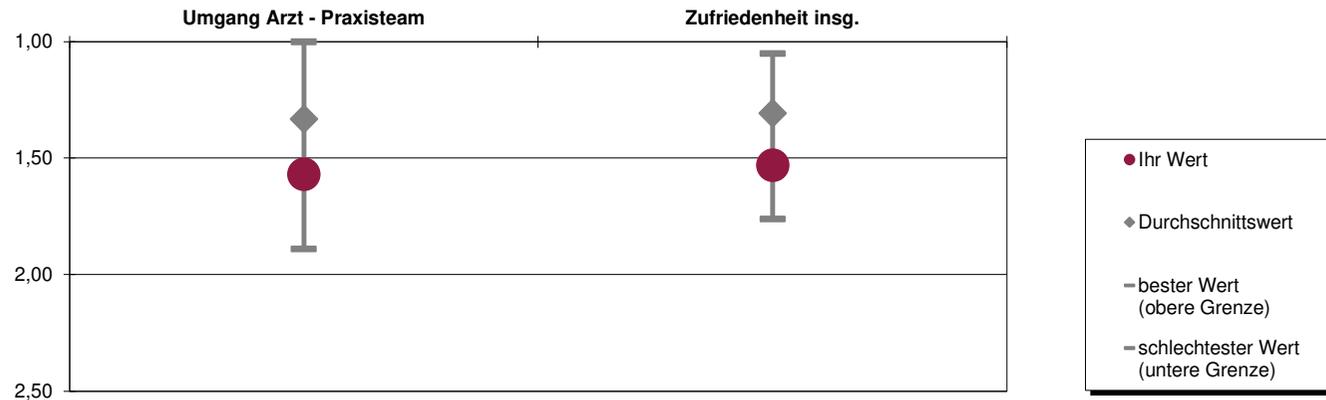
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Freundlichkeit	1,19	1,00	1,57	1,36
Gründlichkeit bei der Untersuchung	1,27	1,07	1,55	1,40
Erläuterung zur Diagnose	1,33	1,07	1,65	1,41
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	1,37	1,10	1,77	1,49
Umgang mit Fragen / Sorgen	1,36	1,07	1,76	1,57
Erfolg der Behandlung	1,34	1,05	1,63	1,45



Benchmarking

PERSÖNLICHER EINDRUCK

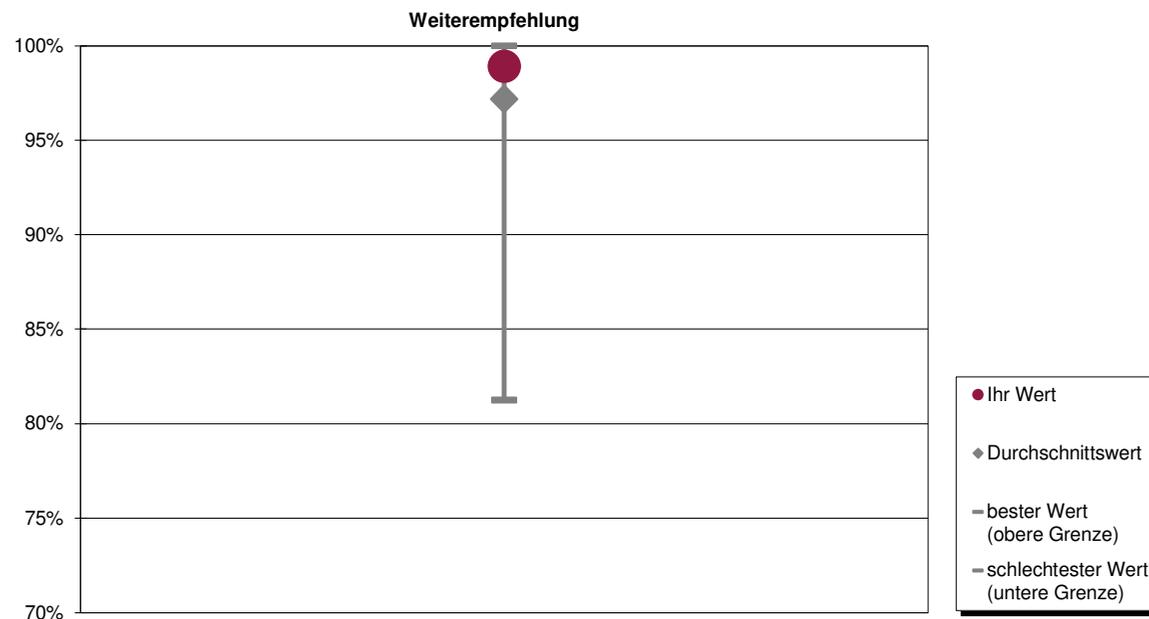
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Umgang Arzt - Praxisteam	1,33	1,00	1,89	1,57
Zufriedenheit insg.	1,31	1,05	1,76	1,53



Benchmarking

WEITEREMPFEHLUNG

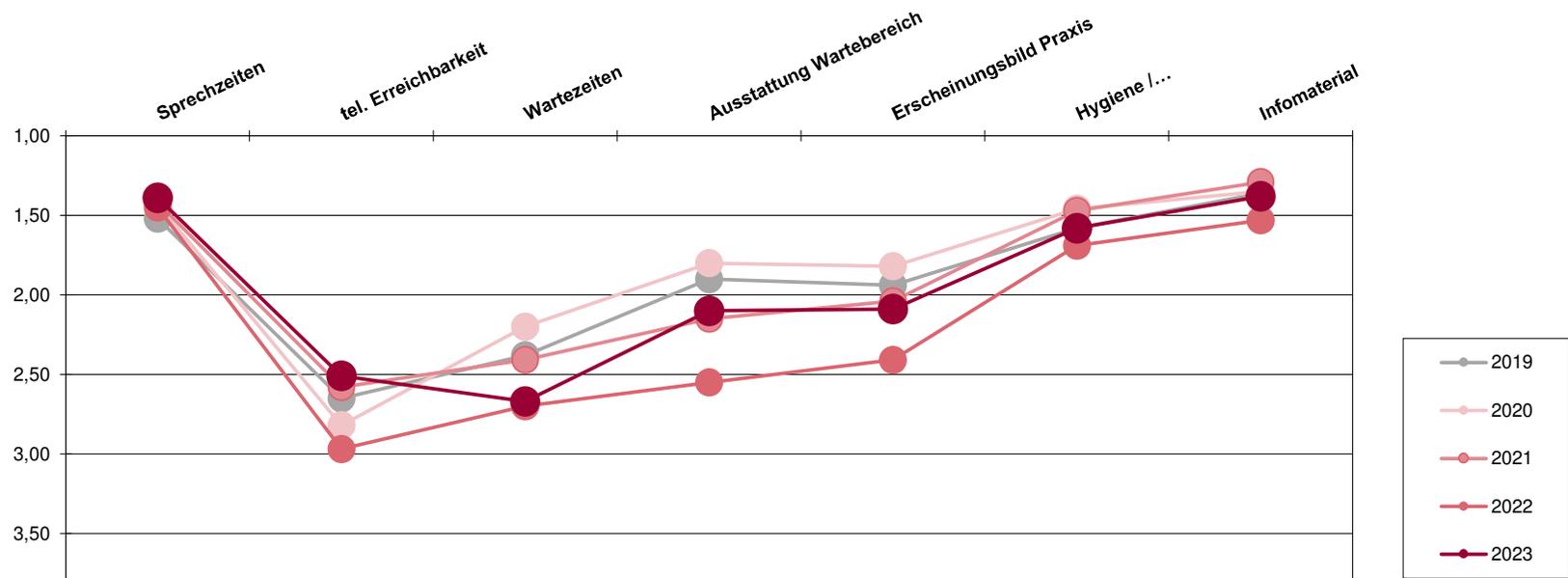
alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe	Durchschnittswert	97%
	bester Wert (obere Grenze)	100%
	schlechtester Wert (untere Grenze)	81%
eigene Praxis	Ihr Wert	99%



Praxisentwicklung im Zeitablauf

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

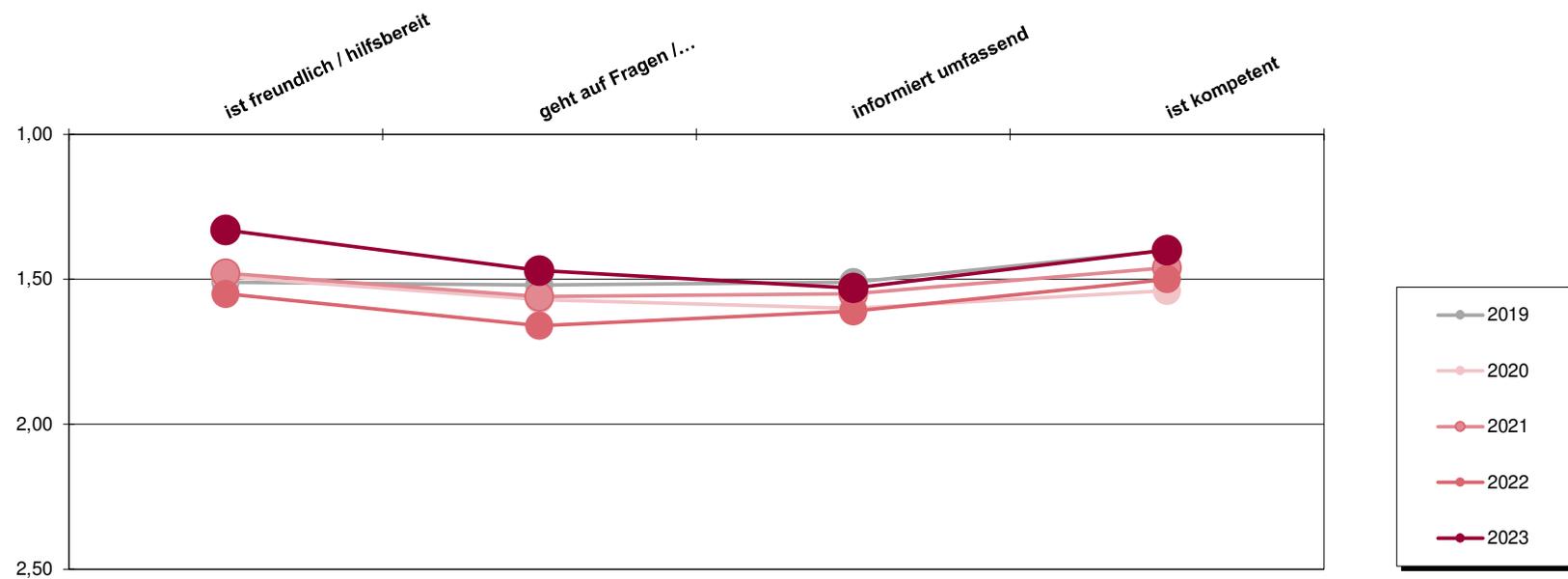
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Sprechzeiten	tel. Erreichbarkeit	Wartezeiten	Ausstattung Wartebereich	Erscheinungsbild Praxis	Hygiene / Sauberkeit	Infomaterial
2019	1,52	2,65	2,38	1,90	1,94	1,58	1,36
2020	1,43	2,82	2,20	1,80	1,82	1,46	1,35
2021	1,42	2,58	2,41	2,15	2,04	1,47	1,29
2022	1,45	2,97	2,70	2,55	2,41	1,69	1,53
2023	1,39	2,51	2,67	2,10	2,09	1,58	1,38



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

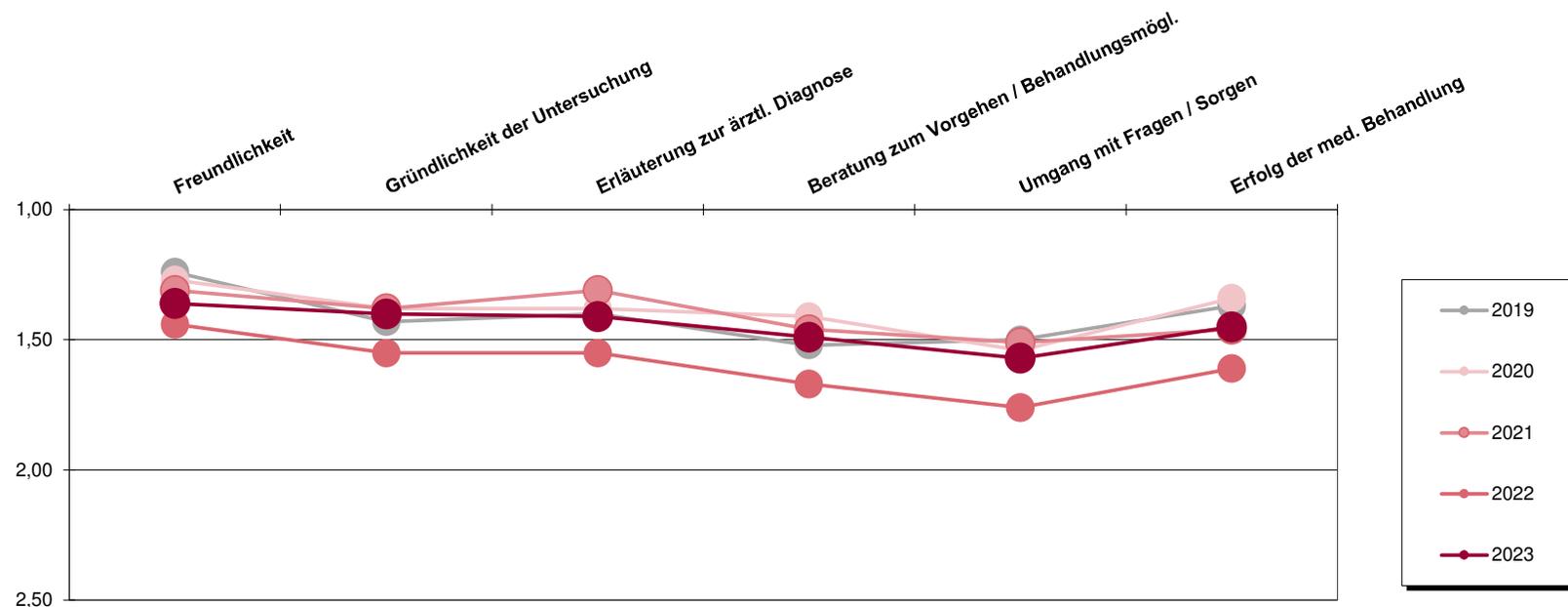
Werte der Befragung aus dem Jahr:	ist freundlich / hilfsbereit	geht auf Fragen / Sorgen ein	informiert umfassend	ist kompetent
2019	1,51	1,52	1,51	1,40
2020	1,49	1,57	1,60	1,54
2021	1,48	1,56	1,55	1,46
2022	1,55	1,66	1,61	1,50
2023	1,33	1,47	1,53	1,40



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

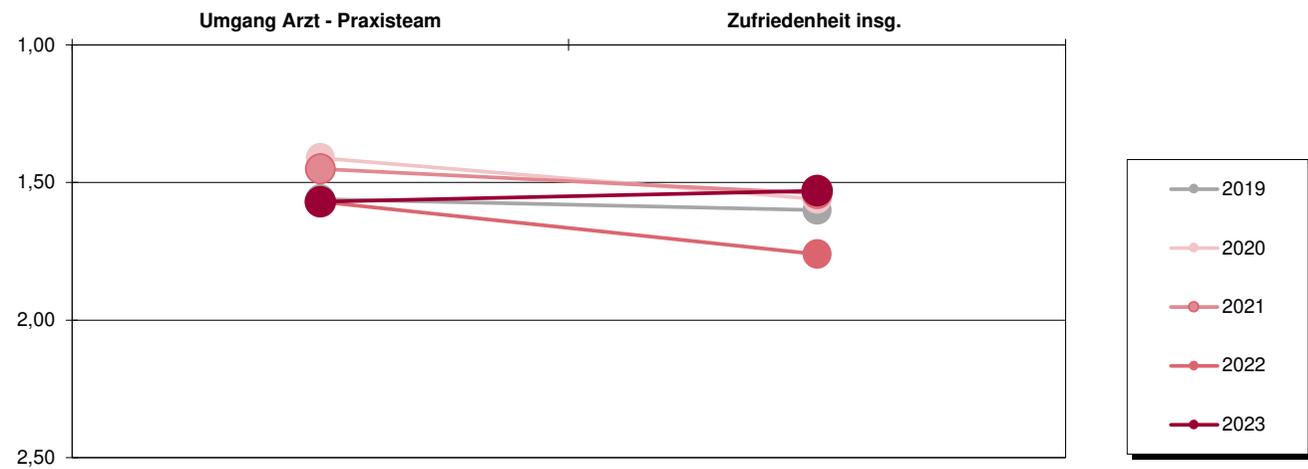
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Freundlichkeit	Gründlichkeit der Untersuchung	Erläuterung zur ärztl. Diagnose	Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmögl.	Umgang mit Fragen / Sorgen	Erfolg der med. Behandlung
2019	1,24	1,43	1,40	1,52	1,50	1,37
2020	1,27	1,38	1,38	1,41	1,54	1,34
2021	1,31	1,38	1,31	1,46	1,51	1,46
2022	1,44	1,55	1,55	1,67	1,76	1,61
2023	1,36	1,40	1,41	1,49	1,57	1,45



Praxisentwicklung im Zeitablauf

PERSÖNLICHER EINDRUCK

Werte der Befragung aus dem Jahr:	Umgang Arzt - Praxisteam	Zufriedenheit insg.
2019	1,56	1,60
2020	1,41	1,56
2021	1,45	1,54
2022	1,57	1,76
2023	1,57	1,53



Praxisentwicklung im Zeitablauf

WEITEREMPFEHLUNG

Werte der Befragung aus dem Jahr:	in Prozent
2019	94%
2020	95%
2021	97%
2022	81%
2023	99%

