

Auswertung der Patientenbefragung vom 01.12.2006 bis 31.01.2007

Wie beurteilen Sie das allgemeine Erscheinungsbild unserer Praxis?

2

<input type="checkbox"/> sehr gut	44%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	3%
<input type="checkbox"/> gut	<u>53%</u>	<input type="checkbox"/> schlecht	-

Wie beurteilen Sie die Auswahl der Wartezimmer - Lektüre?

3

<input type="checkbox"/> sehr gut	13%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	<u>42%</u>
<input type="checkbox"/> gut	34%	<input type="checkbox"/> schlecht	11%

Wie beurteilen Sie die Hygiene und Sauberkeit unserer Praxisräume und Toiletten?

1

<input type="checkbox"/> sehr gut	<u>56%</u>	<input type="checkbox"/> akzeptabel	9%
<input type="checkbox"/> gut	33%	<input type="checkbox"/> schlecht	2%

Hatten Sie einen Termin? Wenn ja, wie beurteilen Sie die Wartezeit?

2

<input type="checkbox"/> sehr gut	29%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	22%
<input type="checkbox"/> gut	<u>46%</u>	<input type="checkbox"/> schlecht	3%

Praxis – Personal

Wie beurteilen Sie unsere Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft?

1

<input type="checkbox"/> sehr gut	<u>64%</u>	<input type="checkbox"/> akzeptabel	5%
<input type="checkbox"/> gut	29%	<input type="checkbox"/> schlecht	2%

Wie empfinden Sie den Umgang mit Ihren Fragen und Sorgen?

1

<input type="checkbox"/> sehr gut	<u>54%</u>	<input type="checkbox"/> akzeptabel	4%
<input type="checkbox"/> gut	40%	<input type="checkbox"/> schlecht	2%

Wie fühlen Sie sich insgesamt informiert?

2

<input type="checkbox"/> sehr gut	42%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	3%
<input type="checkbox"/> gut	<u>53%</u>	<input type="checkbox"/> schlecht	2%

Ärzte / Medizinische Versorgung

Wie beurteilen Sie die Zeit, die sich die Ärztin / der Arzt im Allgemeinen für Sie nimmt?

2

<input type="checkbox"/> sehr gut	40%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	11%
<input type="checkbox"/> gut	<u>46%</u>	<input type="checkbox"/> schlecht	3%

Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit und den Umfang der Erklärungen durch die Ärztin / den Arzt zu Ihrem Krankheitsbild?

1

<input type="checkbox"/> sehr gut	<u>53%</u>	<input type="checkbox"/> akzeptabel	11%
<input type="checkbox"/> gut	36%	<input type="checkbox"/> schlecht	-

Wie empfinden Sie den Umgang der Ärztin / des Arztes mit Ihren Fragen und Sorgen?

1

<input type="checkbox"/> sehr gut	<u>55%</u>	<input type="checkbox"/> akzeptabel	3%
<input type="checkbox"/> gut	40%	<input type="checkbox"/> schlecht	2%

Wie angemessen finden Sie die Information und Beratung über Selbstzahlerleistungen?

2

<input type="checkbox"/> sehr gut	15%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	22%
<input type="checkbox"/> gut	<u>53%</u>	<input type="checkbox"/> schlecht	5%
		keine Angabe	5%

Persönlicher Eindruck

Wie beurteilen Sie die Stimmung in unserem Praxisalltag?

2

<input type="checkbox"/> sehr gut	35%	<input type="checkbox"/> akzeptabel	13%
<input type="checkbox"/> gut	<u>47%</u>	<input type="checkbox"/> schlecht	-
		keine Angabe	5%

Bitte kreuzen Sie an, welches der nachfolgenden Angebote Sie gern in Anspruch nehmen würden:

<input type="checkbox"/> Diskrete Hintergrundmusik	23 (1x ablehnend)
<input type="checkbox"/> Telefonaufkleber mit Praxis-Telefonnummer	9
<input type="checkbox"/> Patienten-Informationsbroschüre	11
<input type="checkbox"/> Ihre Befundergebnisse mit ärztlichen Hinweisen in Schriftform als „Patienten-Rezept“ (kostenpflichtig)	11
<input type="checkbox"/> Regelmäßige Informationen an unserer Praxis-Pinnwand	19

Positiv ist aufgefallen:

- Das Team ist: nett, freundlich, souverän, positiv, zuvorkommend, hilfsbereit, erfahren
- Helferinnen könne gut spritzen
- Flexible Handhabung wenn Kind unangemeldet mitkommt
- Gute Organisation und Einhaltung der Terminvergabe
- Trotz Stress immer genug Zeit für den Patienten
- Schnelle Termine
- Angenehmes Klima
- Geborgenheit
- Gute Luft im Wartezimmer
- Verschiedene medizinische Ansätze
- Offenes Gespräch
- Positive Zuwendung

- Herr Adrian übermittelt trotz Stress Soziales
- Super Doc
- Arztgespräch
- Praxis ist sehr sauber
-

Negativ ist mir aufgefallen:

- personelle Unterschiede bei Freundlichkeit
- zeitweise unfreundliches Personal
- der Umgang mit einer Sprechstundenhilfe
- Alltagshektik (3xgenannt)
- Hektik und Stress Patienten gegenüber
- Bei Telefonaten kommt Stress über die Leitung
- Unfreundlichkeit am Telefon
- Unfreundlichkeit des Personals und der Ärztin
- Gefühl, dass Augen hinter einem gerollt werden
- Gefühl, dass man nervt
- Ärzte verbreiten Hektik
- Lautstarke Äußerungen des Arztes an der Anmeldung
- Bei Frau Dr. Hoops braucht man neuen Termin wenn man mehr als zwei Sachen hat
- Datenschutz auf der Vorwartebank
- Hellhörig
- Thekenbereich zu eng
- Klingelton des Telefons
- Telefon zu laut
- Kein „guten Tag“ am Telefon
- Lange Wartezeit
- Zu wenig Parkmöglichkeiten
- Telefonische Sprechstunde
- Tischchen in der Mitte des Wartezimmers fehlt
- Zu wenig Lektüre
- Im Dezember fehlte der Öko-Test
- Auf mehr Sauberkeit achten!
-

Welche Maßnahmen oder Veränderungen unsererseits könnten Ihr Wohlbefinden in unserer Praxis steigern?

- Erinnerung an bestimmte Untersuchungen (z.B.Zuckertest) / Impfungen

- Wenn das Team trotz Stress ruhiger auf Patienten eingeht
- Zweite Telefonnummer
- Anderer Klingelton des Telefons
- Teppich aus dem Wartezimmer
- Hygiene verbessern
- Uhr im Wartezimmer
- Mehr Kinderspielzeug
- Lesezirkel / Klatschzeitschriften / altersgerechte Lektüre / Echo der Frau, Neue Post
- Mineralwasser / Tee
- Pflanzen, Duftbrunnen, Salzsteinlicht, wärmeres Licht
- Größere Räume