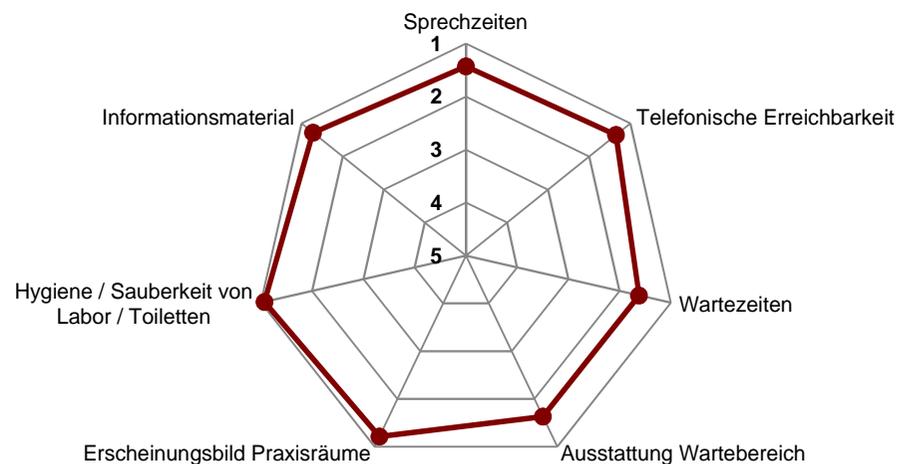


# Auswertung der Patientenbefragung

## ORGANISATION / AUSSTATTUNG

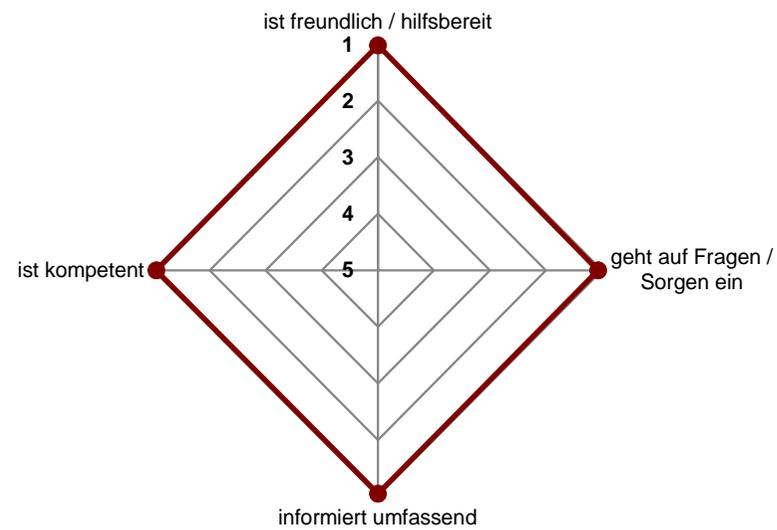
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	39	14	4	1	0	1,43	5
Telefonische Erreichbarkeit	36	17	1	0	0	1,35	4
Wartezeiten	31	21	4	1	1	1,62	6
Ausstattung Wartebereich	32	18	5	0	2	1,63	7
Erscheinungsbild Praxisräume	47	10	1	0	0	1,21	2
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	55	2	1	0	0	1,07	1
Informationsmaterial	42	14	1	0	0	1,28	3



# Auswertung der Patientenbefragung

## PATIENTENBETREUUNG - TEAM

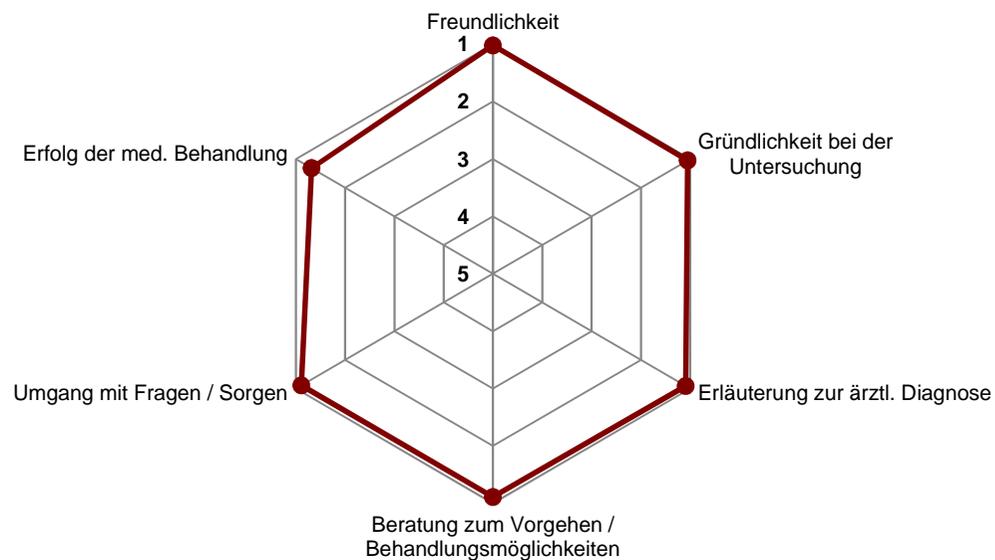
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit	56	1	0	0	0	1,02	1
geht auf Fragen / Sorgen ein	53	4	0	0	0	1,07	4
informiert umfassend	53	3	0	0	0	1,05	2
ist kompetent	53	3	0	0	0	1,05	2



# Auswertung der Patientenbefragung

## PATIENTENBETREUUNG - ARZT

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Freundlichkeit	56	1	0	0	0	1,02	1
Gründlichkeit bei der Untersuchung	54	3	0	0	0	1,05	2
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	52	5	0	0	0	1,09	3
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	52	4	1	0	0	1,11	4
Umgang mit Fragen / Sorgen	52	4	1	0	0	1,11	4
Erfolg der med. Behandlung	41	9	1	2	0	1,32	6



# Auswertung der Patientenbefragung

Mit freundlicher Unterstützung

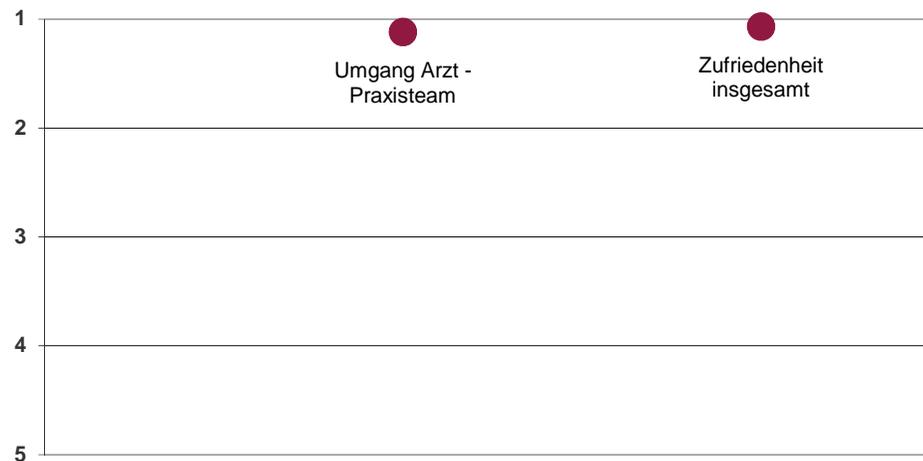
Alles Gute.



Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

## PERSÖNLICHER EINDRUCK

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	50	7	0	0	0	1,12	2
Zufriedenheit insgesamt	53	4	0	0	0	1,07	1



# Auswertung der Patientenbefragung

## WEITEREMPFEHLUNG

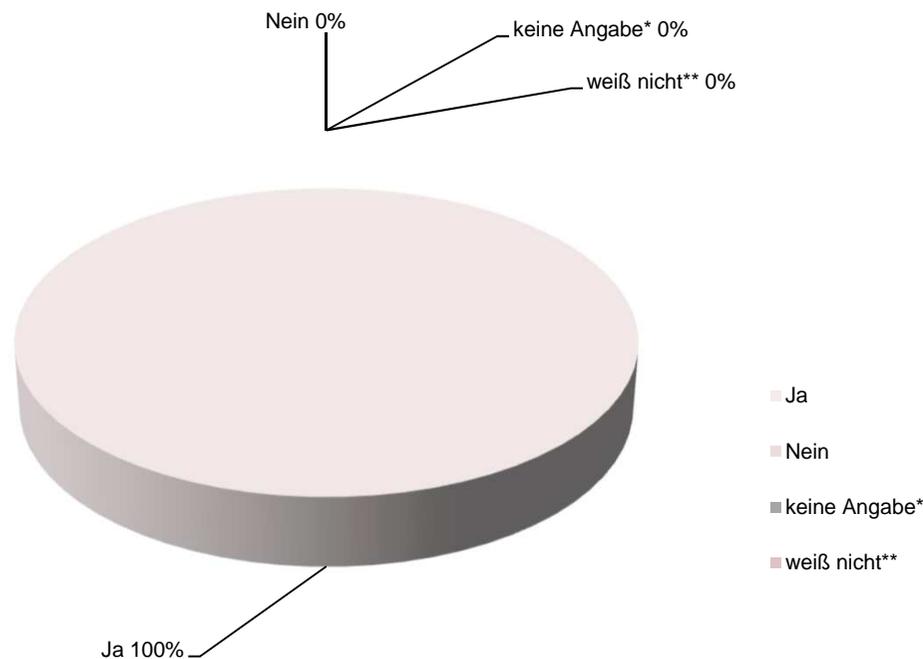
	Ja	Nein	keine Angabe*	weiß nicht**
Antworten	57	0	0	0
in Prozent	100%	0%	0%	0%

\* 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	bis 15 Jahre	16 - 35 Jahre	36 - 55 Jahre	über 55 Jahre	männlich	weiblich
<b>Erstkontakt</b>	14	0	1	6	6	7	6
<b>Bis zu 2 Jahre</b>	39	0	14	12	13	10	27
<b>Viele Jahre</b>	5	0	0	3	2	0	4
<b>Ohne Angaben</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	58	0	15	21	21	17	37

## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
1			
2	Das man mir zuhört und auf mich eingeht meine Probleme zu beseitigen	Meiner Meinung nach gibt's nichts zu verbessern :-)	
3	die Freundlichkeit Man fühlt sich verstanden, von Arzt u. Personal	die Stühle	
4			
5			
6	Freundlichkeit und Kompetenz von Frau Dr. Ofer-Morsey und des ganzen Teams Online-Terminvereinbarung und Mailkorrespondenz Terminflexibilität, Flur etc.		
7	Keine langen Wartezeiten auf einen Termin		
8	alles	nichts super Praxis	
9	Freundlichkeit , sehr höflich, immer ein Lachen auf den Lippen.	Nix	
10			
11	Das alle sehr freundlich & hilfsbereit waren einem immer gut beraten	Nichts alles ist so gut wie es ist	
12	dass alle freundlich sind, hilfsbereit		
13			Rückseite nicht ausgefüllt
14			
15	Fr. Dr. und Alle anderen		
16			
17		Unruhe im Wartebereich, bessere Trennung Orthop. und Plast. Chir.	
18	freundlich u. hilfsbereit		
19	alles		
20	ich mag einen offenen + lockeren Umgang - das schließt ja Kompetenz nicht aus! OP (Karpaltunnel) war sehr gut betreut - durch Ärztin + Team!	fällt mir nichts ein...	
21	Die Freundlichkeit aller. Man fühlt sich gut aufgehoben	Für Arbeitnehmer passendere Öffnungszeiten	
22	Die kompetente Betreuung, entspannte Atmosphäre, freundliche Räume	Ich finde alles sehr gut so wie es ist! Vielen Dank!	
23			
24		Toiletten und Eingang Etwas gewöhnungsbedürftig	
25			
26			
27	Alles super	nichts	

## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
28	Die Freundlichkeit der Mitarbeiter		
29	die schnelle Terminvergabe! die kurze Wartezeit! das freundliche Personal! die gute Behandlung!		
30	Das "Gesamtpaket"		
31			
32	Es ist nicht immer einfach ärztliche Betreuung zu finden, die sich "ausreichend" mit den Problemen des Patienten beschäftigt. (Ich war vorher wegen der gleichen Probleme bei Orthopäden -ohne wirkliche Unterstützung zu bekommen). Hier werde ich gut untersucht und behandelt! Danke :-)	Die Sprechzeiten sind nicht immer	
33			
34			
35			
36			
37	Arzt u. Team sollen so bleiben. Super	Wasserbehälter im Wartebereich	
38	Gute Zusammenarbeit des Teams Immer freundlich	Die Wartezeiten	
39			
40		Sauberkeit	
41	Dass die 1. Behandlung Erfolg gebracht hat! :-) Atmosphäre ist super - wohlfühlgefühl ist absolut gegeben.	Letzter Termin bei akuten Schmerzen/ Taubheitsgefühl 3 Wochen auf Termin gewartet	
42	Gute Planbarkeit + Planung, Termine werden sehr gut eingehalten. Sehr freundliches Team + angenehme Atmosphäre		
43			
44			
45	Fr. Dr. Opfer nimmt sich sehr viel Zeit für den Patienten und erklärt alles sehr genau. Sehr freundliche Umgangsformen von allen.	Nichts!	
46	Freundlichkeit des Praxisteam + Kompetenz Ich fühle mich gut aufgehoben		
47	eigentlich alles	Bei starken Schmerzen nicht so lange Wartezeiten auf einen Termin	
48	Das Team ist superfreundlich, Fr. Dr. Ofer-Morsey geht sehr gut auf		

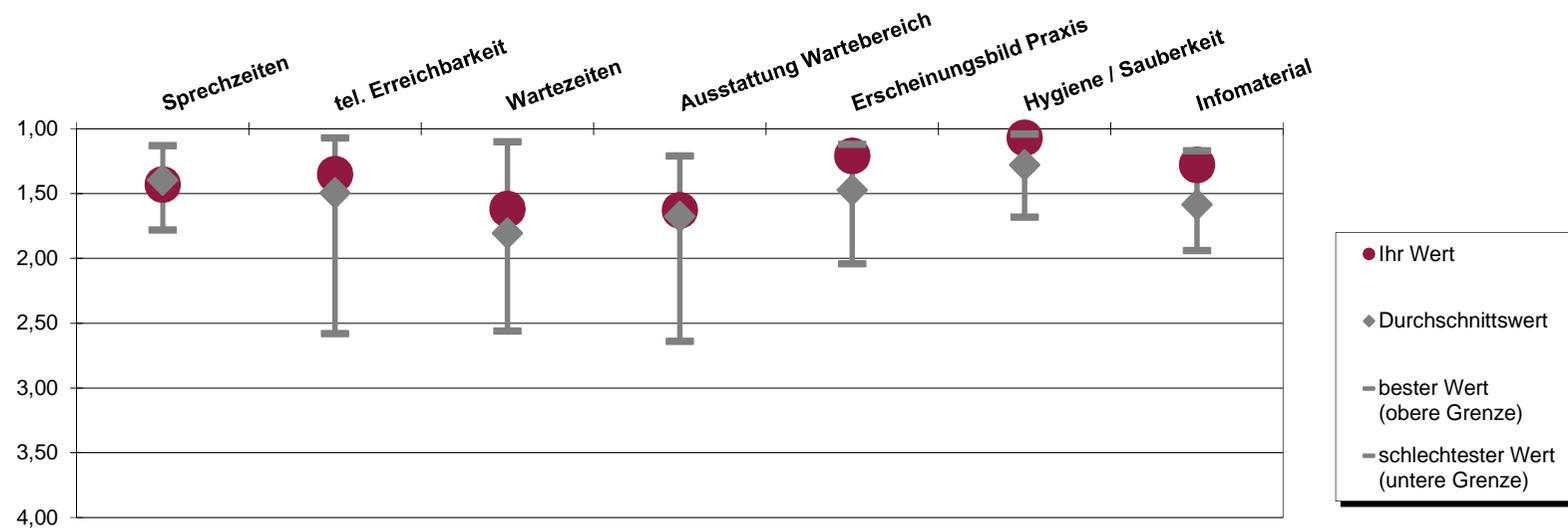
## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
49	Ich fühle mich sehr wohl, werde ernst genommen, es ist alles super: Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ärztin und dem ganzen Team :-)	Es ist alles gut wie es ist :-)!	
50	Die Freundlichkeit einfach alles! :-)	gibt es nichts	
51	Der Ablauf im gesamten macht einen sehr guten Eindruck, die Freundlichkeit mit dem Umgang des Patienten ist sehr gut.	Die Unterhaltung - im Warteraum. Zeitschriften, Fernseher mit aktuellen Nachrichten	
52	Die Betreuung insgesamt, die genommene Zeit bei der Behandlung der Gespräche, gute Erklärung der Diagnosen bzw. verständliche Sprache von med. Details	lange Wartezeiten für Termine, teilweise längere Wartezeiten bei Terminen	
53	Alle sind sehr freundlich, hilfsbereit, nehmen sich genug Zeit für mich und bemühen sich, mir zu helfen schnell gesund zu werden. Ich habe selten Ärzte und Praxisteams mit solchem Einfühlungsvermögen und Interesse an jedem einzelnen erlebt.		
54	Personal + Arzt sehr sehr nett	garnichts alles perfekt	
55	Freundlichkeit		
56			
57	Sehr freundl. Personal u. Ärztin. Weiter so!!	vielleicht Getränke anbieten (H2O) bzw. bereit stellen. Ein Kaffeeautomat? Aber das ist meckern auf hohem Niveau. Rezeption ist etwas verwirrend weil 2 Praxen da sind.	
58			

# Benchmarking

## ORGANISATION / AUSSTATTUNG

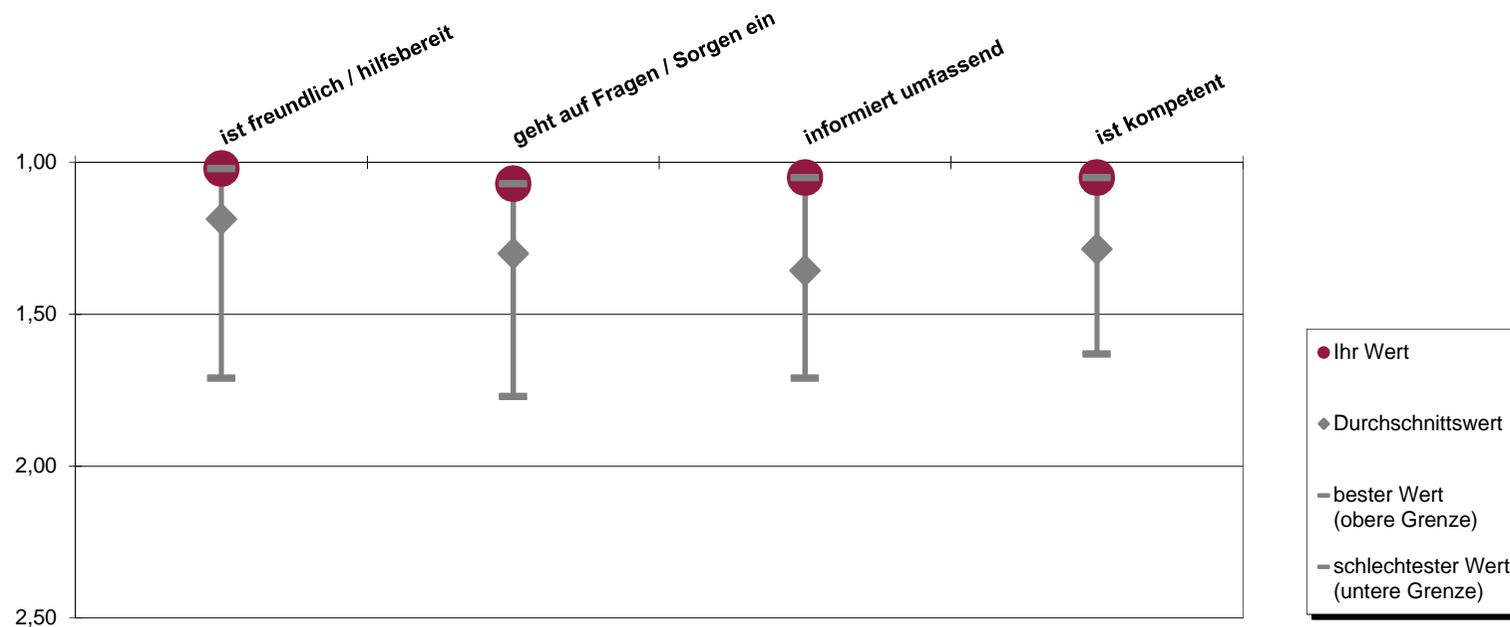
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Sprechzeiten	1,40	1,13	1,78	1,43
tel. Erreichbarkeit	1,49	1,07	2,58	1,35
Wartezeiten	1,81	1,10	2,56	1,62
Ausstattung Wartebereich	1,68	1,21	2,64	1,63
Erscheinungsbild Praxis	1,47	1,12	2,04	1,21
Hygiene / Sauberkeit	1,28	1,04	1,68	1,07
Infomaterial	1,58	1,17	1,94	1,28



# Benchmarking

## PATIENTENBETREUUNG - TEAM

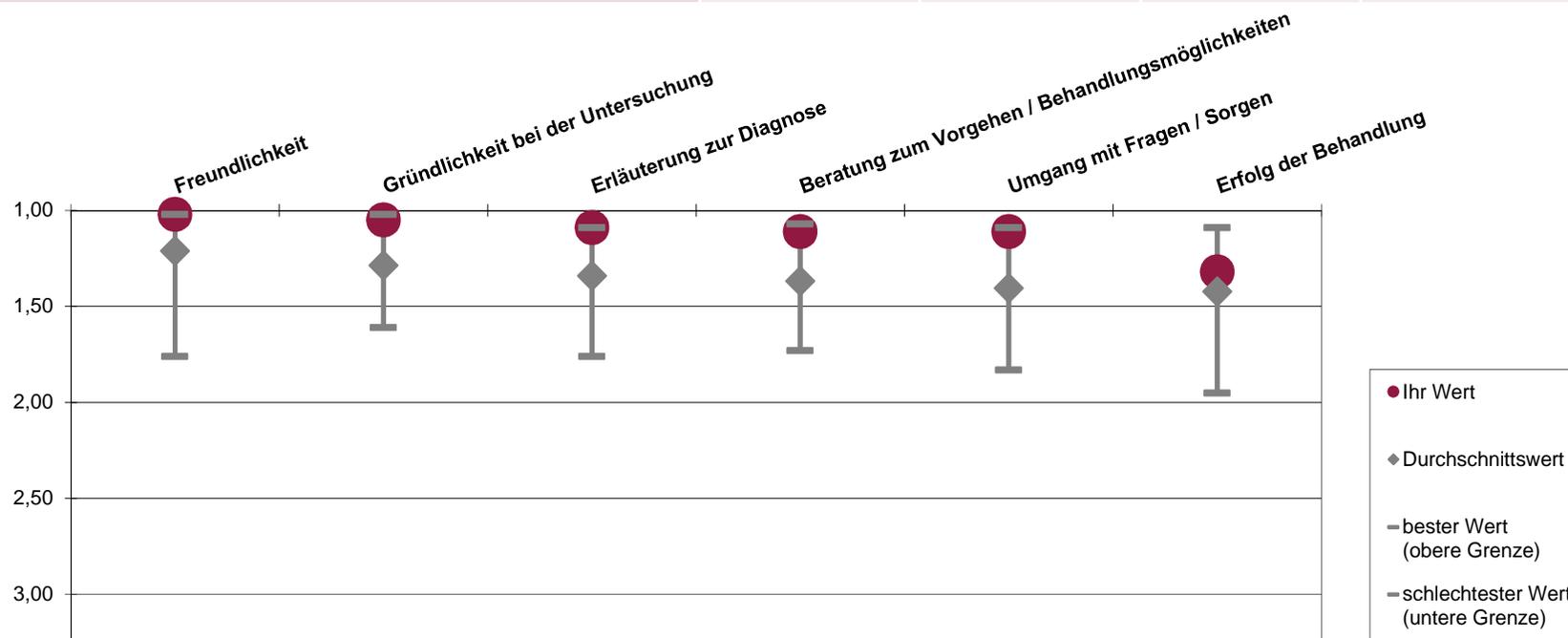
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
ist freundlich / hilfsbereit	1,19	1,02	1,71	1,02
geht auf Fragen / Sorgen ein	1,30	1,07	1,77	1,07
informiert umfassend	1,36	1,05	1,71	1,05
ist kompetent	1,29	1,05	1,63	1,05



# Benchmarking

## PATIENTENBETREUUNG - ARZT

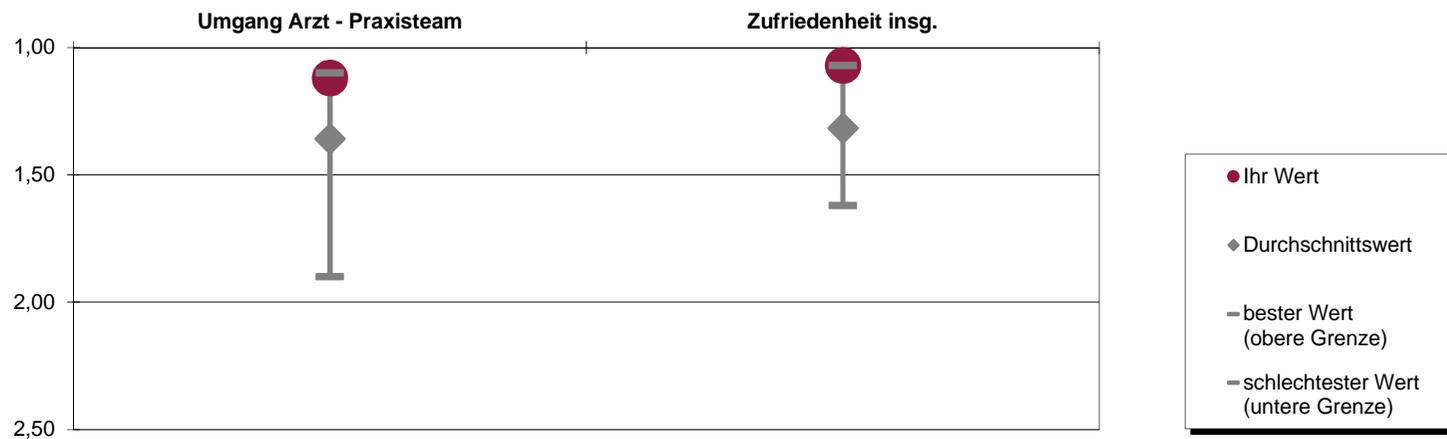
	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Freundlichkeit	1,21	1,02	1,76	1,02
Gründlichkeit bei der Untersuchung	1,29	1,02	1,61	1,05
Erläuterung zur Diagnose	1,34	1,09	1,76	1,09
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	1,37	1,07	1,73	1,11
Umgang mit Fragen / Sorgen	1,41	1,09	1,83	1,11
Erfolg der Behandlung	1,42	1,09	1,95	1,32



# Benchmarking

## PERSÖNLICHER EINDRUCK

	alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe			eigene Praxis
	Durchschnittswert	bester Wert (obere Grenze)	schlechtester Wert (untere Grenze)	Ihr Wert
Umgang Arzt - Praxisteam	1,36	1,10	1,90	1,12
Zufriedenheit insg.	1,32	1,07	1,62	1,07



# Benchmarking

## WEITEREMPFEHLUNG

alle Benchmarking-Teilnehmer der Vergleichsgruppe	Durchschnittswert	97%
	bester Wert (obere Grenze)	100%
	schlechtester Wert (untere Grenze)	91%
eigene Praxis	Ihr Wert	100%

