Ergebnisbericht der Patientenbefragung

vom 05.02.2010 bis 12.02.2010

Dr. Stefanie Hildenhagen
Frauenärztin / Hebamme / Psychotherapie
Hospitalstraße 5
37073 Göttingen

Konzept und Auswertung:
BFS health finance GmbH
www.bfs-health-finance.de

Inhalt	Seite
Befragungsmethode	3
Fragebogen	4
Patientenprofil	5
Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft	8
Handlungsrelevanzmatrix	13
Ergebnisse der Einzelfragen	14
Ergebnisse der offenen Fragen	32

Befragungsmethode

Für die Befragung wurde zwischen dem 05.02.2010 und dem 12.02.2010 ein Fragebogen an 125 Patienten in der Reihenfolge Ihres Erscheinens in der Praxis verteilt. Die Erhebung erfolgte auf freiwilliger Basis und in anonymer Form, indem die Patienten gebeten wurden, die ausgefüllten Fragebögen ohne Angabe ihres Namens in eine dafür vorgesehene Sammelbox zu werfen. Bewertet werden sollten - soweit möglich - alle Behandlungen in der Praxis, nicht nur die aktuelle Behandlung.

Der Fragebogen bestand zum einen aus 18 Fragen zur Praxisorganisation und -gestaltung, zur Behandlung und zur allgemeinen Zufriedenheit der Patienten. Bei 14 davon kam dabei eine zweidimensionale Fragetechnik zum Einsatz, bei der nach Wichtigkeit und Zufriedenheit in den jeweiligen Bereichen gefragt wurde. Bei den anderen vier Fragen handelte es sich um eindimensionale geschlossene und offene Fragen. Hinzu kamen fünf Fragen zum Profil des jeweiligen Patienten (Geschlecht, Alter, Krankenkasse etc.).

Von den ausgeteilten Fragebögen, wurden 121 eingereicht. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 97%. Die Auswertung der Ergebnisse erfolgte ungewichtet, d.h. die Antwort jedes Patienten ist in die Beurteilung mit derselben Wertigkeit eingeflossen.

Inwieweit die Ergebnisse als repräsentativ für Ihre Praxis bezeichnet werden können, hängt insbesondere davon ab, ob die Teilnehmer der Umfrage die Gesamtheit aller Patienten Ihrer Praxis abbilden. Die Ergebnisse können aber in jedem Fall sicherlich als Trendaussage interpretiert werden.

Fragebogen

»Wer aufhört, sich zu verbessern, hat aufgehört, gut zu sein«

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Bitte kreuzen Sie an, welche Wichtigkeit die jeweiligen Punkte für Sie haben, und wie zufrieden Sie damit in unserer Praxis sind. Bitte füllen Sie immer beide Bereiche aus.

	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	sehr unwichtig	1 = sehr gut 6 = sehr schlecht
	WICHTIGKEIT				ZUFRIEDENHEIT
Öffnungszeiten	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Telefonische Erreichbarkeit	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Zeitspanne zwischen Terminanfrage und Behandlungstermin	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Hygiene/Sauberkeit	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Gestaltung der Praxisräume	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Zeit, die sich der Behandler für Sie genommen hat	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Information und Beratung durch den Behandler					
■ über die Diagnose und die Behandlungsmethode	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
■ über die Kosten bei einem Privatanteil	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
■ über die Vorbeugung von Krankheiten	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
■ über das, was Sie selbst für die Heilung tun können	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Angebot verschiedener Behandlungsalternativen	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Qualität der Behandlung	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Freundlichkeit des Praxispersonals	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Wartezeit (mit Termin)	1	2	3	4	1 2 3 4 5 6
Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?					1 2 3 4 5 6

Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen? ☐ ja ☐ nein

Wenn Sie unsere Praxis einen Tag leiten würden, was würden Sie ändern?

Gibt es etwas, was Sie uns schon immer einmal sagen wollten?

Fragen zu Ihrer Person:

Alter: ☐ bis 17 Jahre ☐ 18–29 Jahre ☐ 30–45 Jahre ☐ 46–60 Jahre ☐ älter als 60 Jahre

Geschlecht: ☐ männlich ☐ weiblich

Krankenkasse: ☐ Gesetzlich ☐ Privat ☐ Berufsgenossenschaft ☐ Sonstiges

Wie lange sind Sie Patient in unserer Praxis: ☐ weniger als 1 Jahr ☐ 1–4 Jahre ☐ länger als 4 Jahre

Wie sind Sie auf unsere Praxis aufmerksam geworden?

☐ Empfehlung ☐ Überweisung ☐ Telefonbuch / Gelbe Seiten

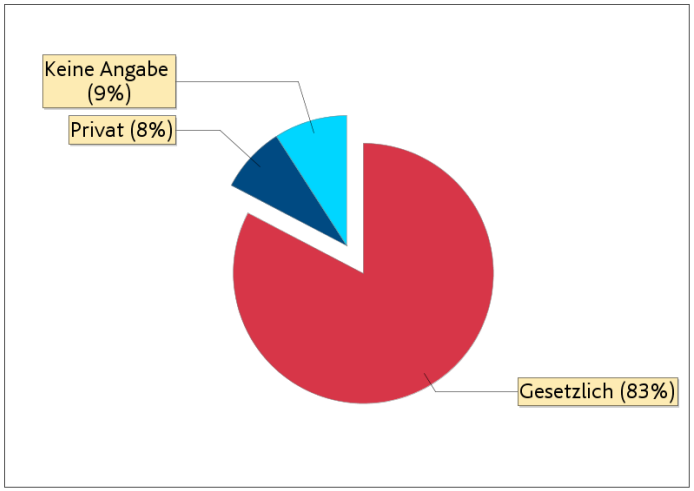
☐ Internet ☐ Praxisschild ☐ Sonstiges

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

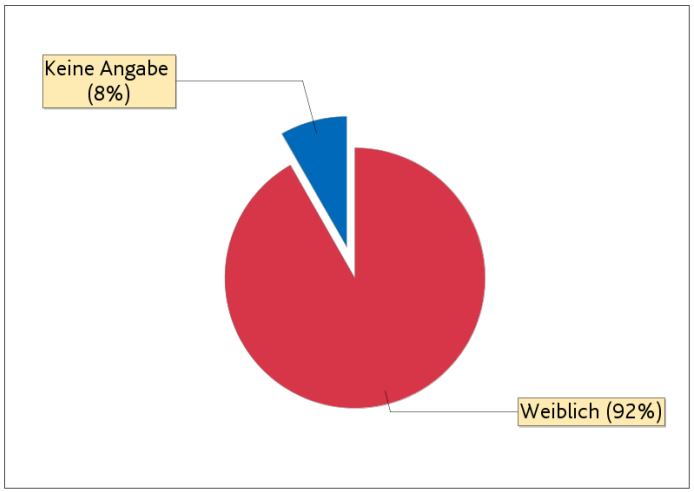
Patientenprofil
Geschlecht, Alter, Krankenkasse

An der Umfrage haben 92% Frauen und 0% Männer teilgenommen. Von den Befragten waren 8% privat versichert, 83% sind Mitglied einer gesetzlichen Krankenkasse. Der größte Teil der befragten Patienten stammt aus der Altersgruppe 30-45 Jahre.

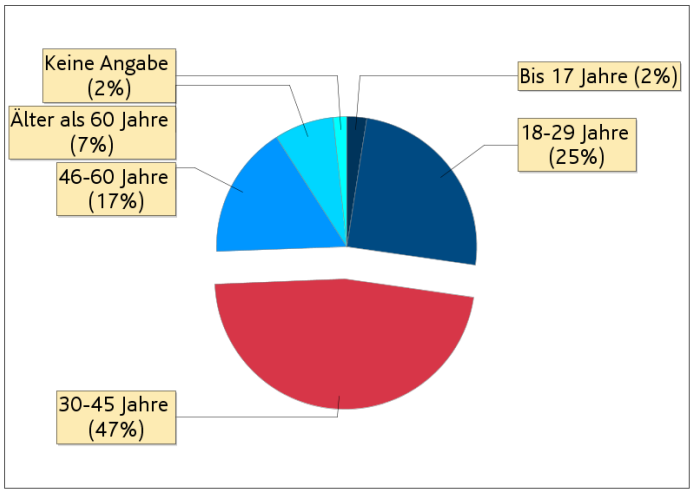
Krankenkasse



Geschlecht



Alter

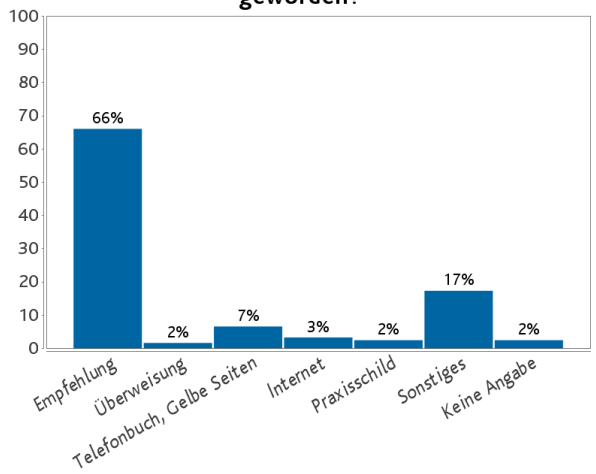


Patientenprofil
Neu- und Bestandspatienten, Kontaktquellen

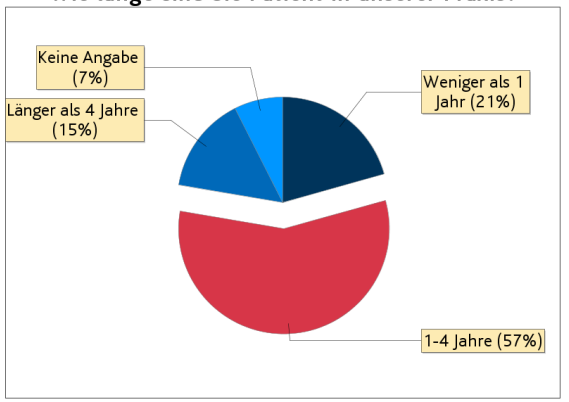
Von den befragten Patienten waren 15% länger als vier Jahre Patient in Ihrer Praxis. 21% gaben an, weniger als ein Jahr Patient zu sein. Bei der Frage nach den Kontaktquellen entfiel der größte Teil der Antworten auf das Merkmal „Empfehlung". (Hierbei waren Mehrfachnennungen möglich. Die Summe der Prozentwerte kann daher über 100% liegen.) Um Rückschlüsse auf die Wirksamkeit Ihrer Außendarstellung und Ihr Praxismarketing im Zeitablauf zu gewinnen, wurden die Ergebnisse zur Frage nach der Kontaktquelle auf die verschiedenen Patientengruppen weiter heruntergebrochen (siehe Seite 7).

Die Patiententreue und der Umfang, in dem Patienten durch Überweisung oder durch Empfehlung auf Ihre Praxis aufmerksam wurden, sind gleichzeitig wichtige Indikatoren für die Zufriedenheit Ihrer Patienten. Die entsprechenden Werte sind demnach zusätzlich zu den direkten Antworten zur Zufriedenheit (siehe Seite 8 ff.) in die Analyse einzubeziehen.

Wie sind Sie auf unsere Praxis aufmerksam geworden?

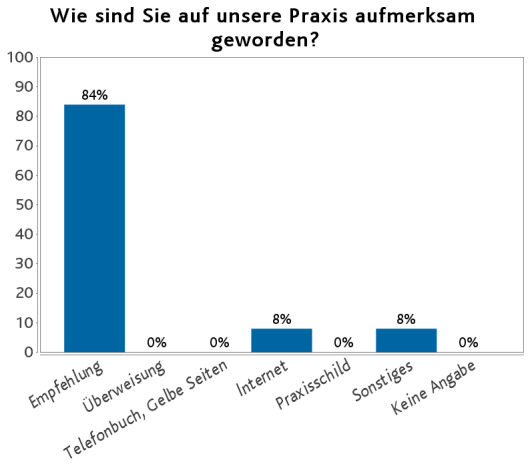


Wie lange sind Sie Patient in unserer Praxis?

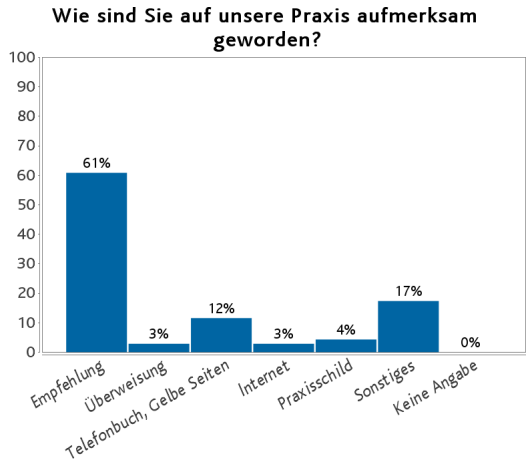


Patientenprofil
Neu- und Bestandspatienten, Kontaktquellen

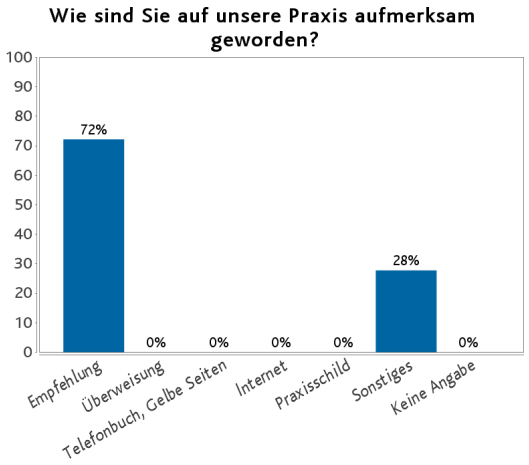
Weniger als 1 Jahr (21%)



1-4 Jahre (57%)



Länger als 4 Jahre (15%)



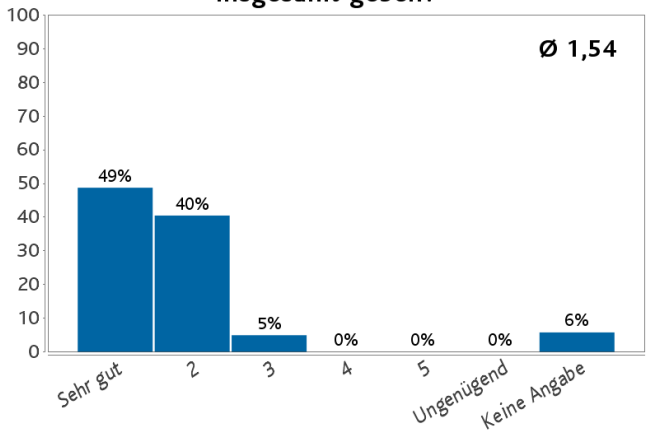
Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft

Entscheidender Messwert der Patientenzufriedenheit ist zunächst die Gesamtbeurteilung der Praxis durch die Patienten sowie die Bereitschaft der Patienten, die Praxis weiter zu empfehlen.

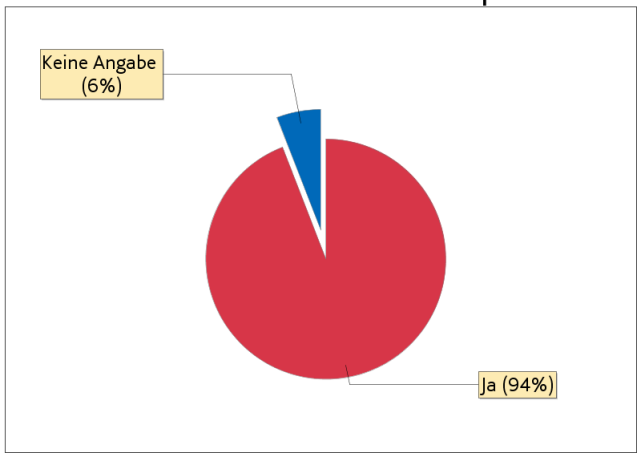
Die befragten Patienten bewerteten Ihre Praxis durchschnittlich mit der Note 1,54. Die größte Gruppe lag dabei bei der Note "Sehr gut" (49%). Der beste Wert war die Note "Sehr gut" (49%), der schlechteste die Note "Befriedigend" (5%). 94% gaben an, Ihre Praxis weiterempfehlen zu wollen.

Um eine detaillierte Analyse zu ermöglichen, wurde diese Gesamtbeurteilung im folgenden nach verschiedenen Kriterien (Versichertenstatus, Alter, Dauer der Praxiszugehörigkeit) weiter aufgebrochen. Zusammen mit den Ergebnissen der Einzelfragen (siehe Seite 14 ff.) können Sie hieraus konkrete Erkenntnisse hinsichtlich der Frage gewinnen, in welchen Bereichen Ihre Praxis sehr gut positioniert ist und wo ggf. Handlungsbedarf besteht.

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?



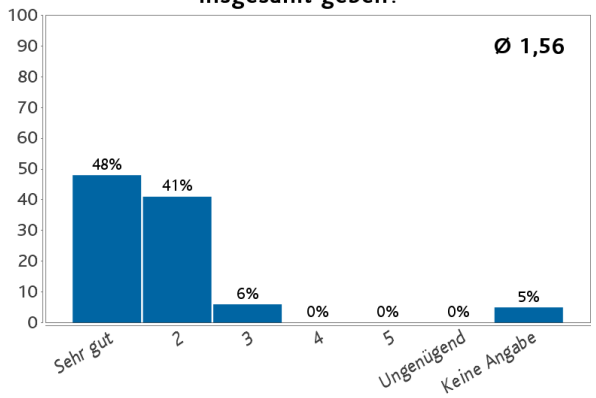
Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?



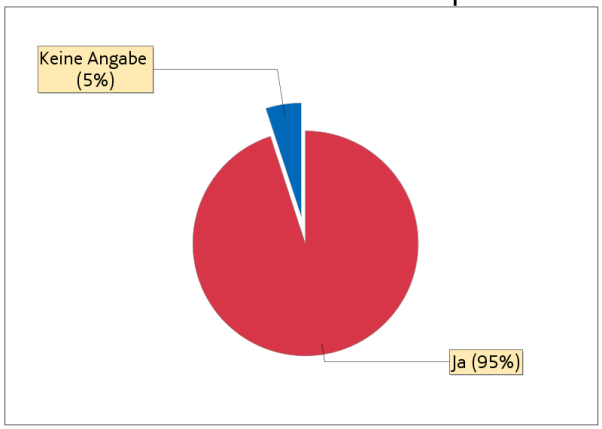
Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft nach Versichertenstatus

Gesetzlich (83%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?

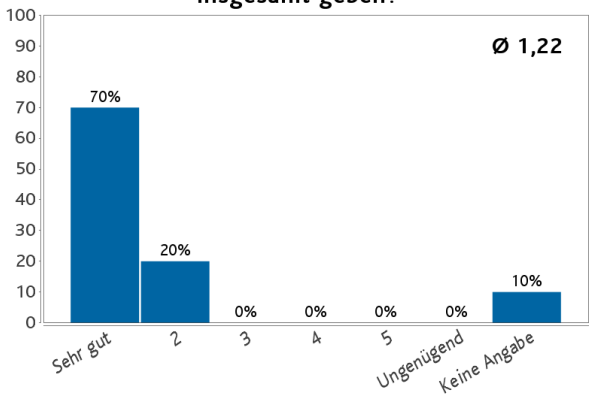


Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?

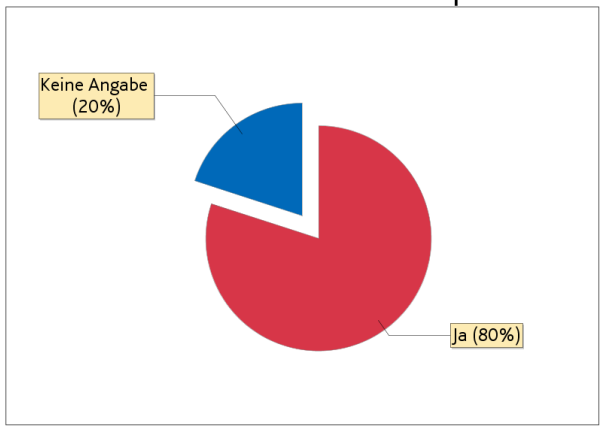


Privat (8%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?



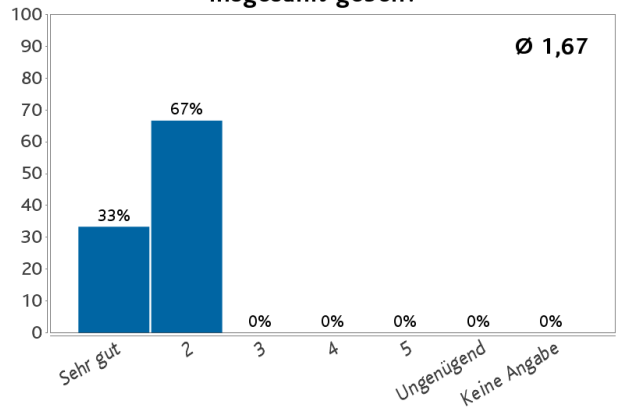
Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?



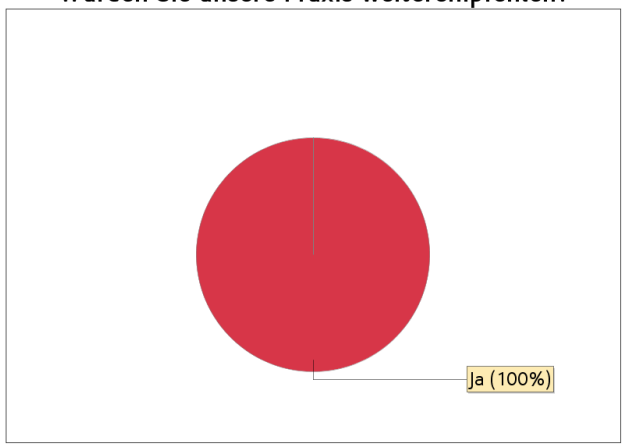
Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft Altersklassen: bis 17 Jahre, 18-29 Jahre, 30-45 Jahre

bis 17 Jahre (2%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?

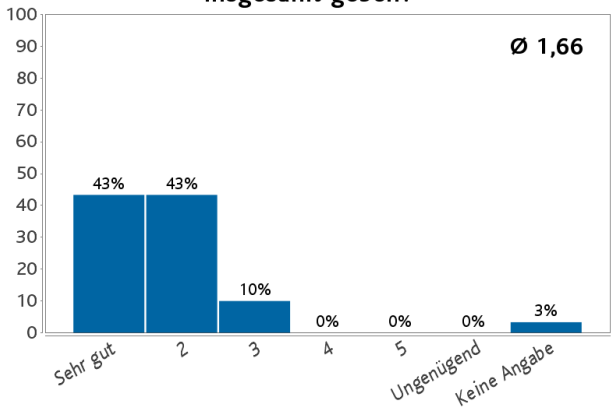


Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?

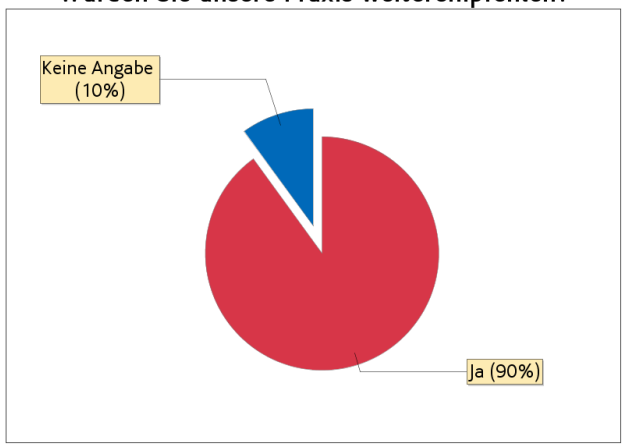


18-29 Jahre (25%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?

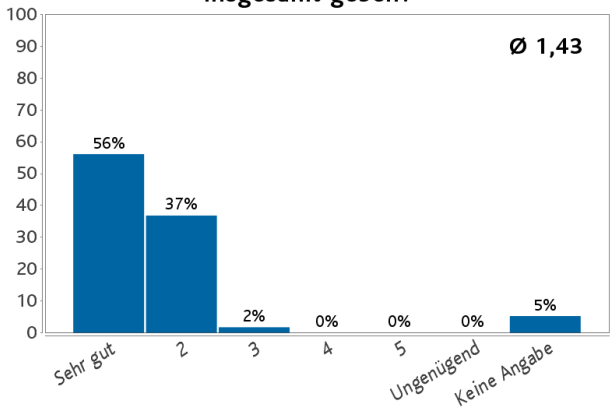


Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?

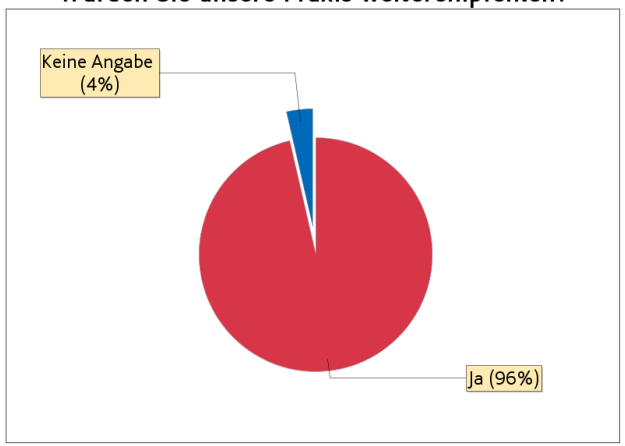


30-45 Jahre (47%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?



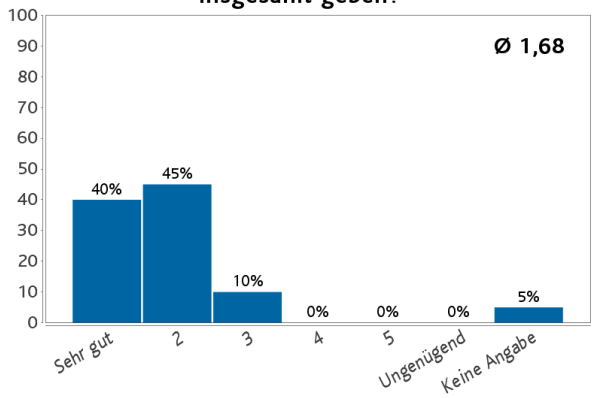
Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?



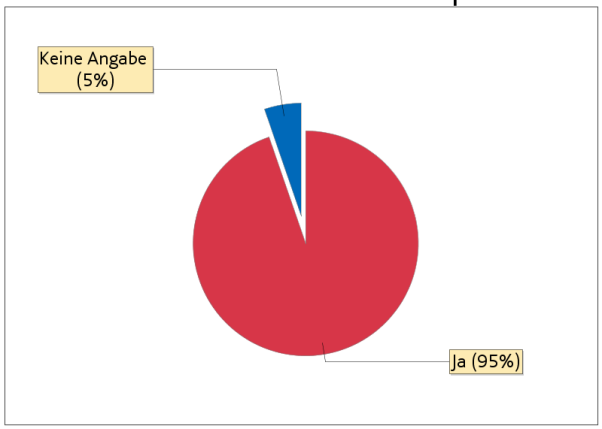
Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft
Altersklassen: 46-60 Jahre, älter als 60 Jahre

46-60 Jahre (17%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?

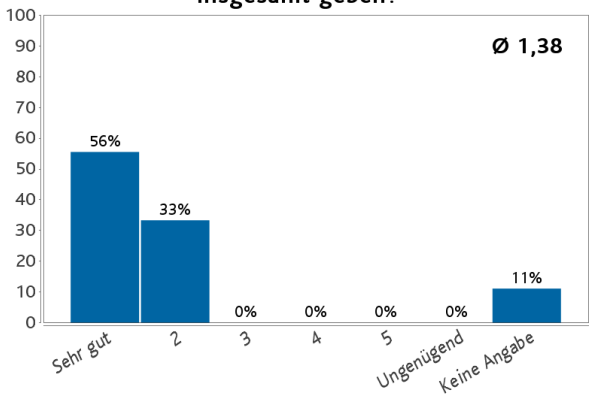


Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?

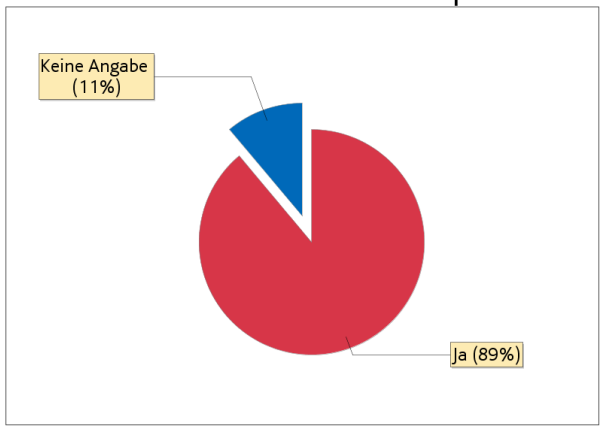


Älter als 60 Jahre (7%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?



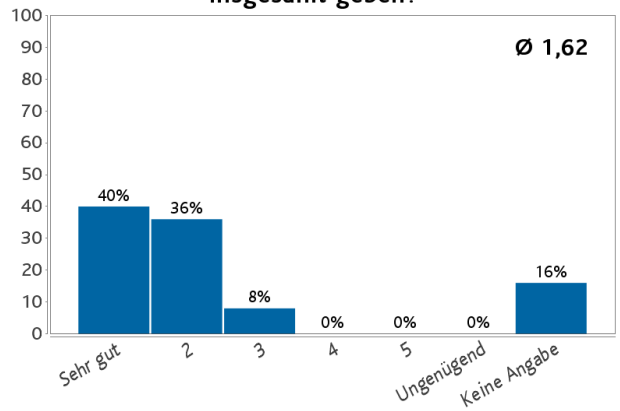
Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?



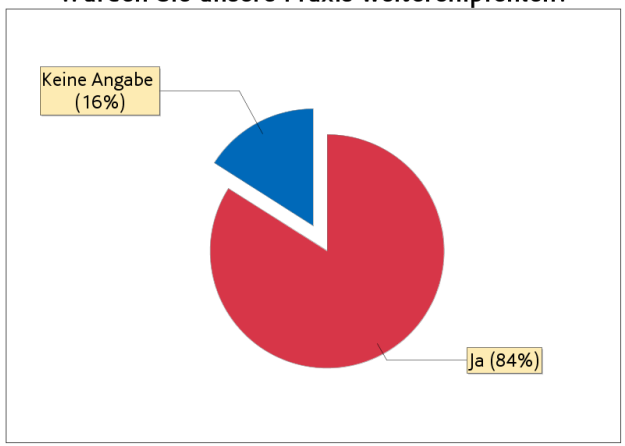
Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft nach Dauer der Praxiszugehörigkeit

Weniger als 1 Jahr in der Praxis (21%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?

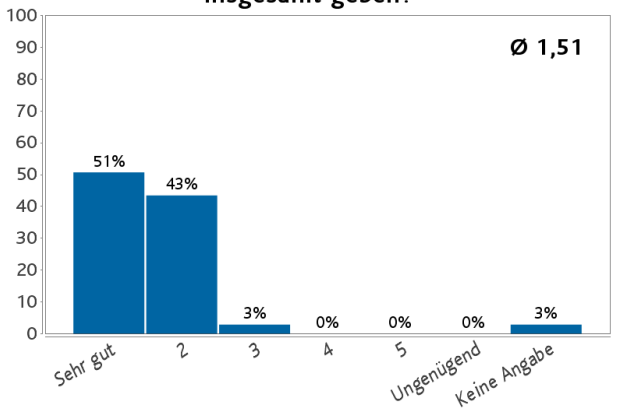


Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?

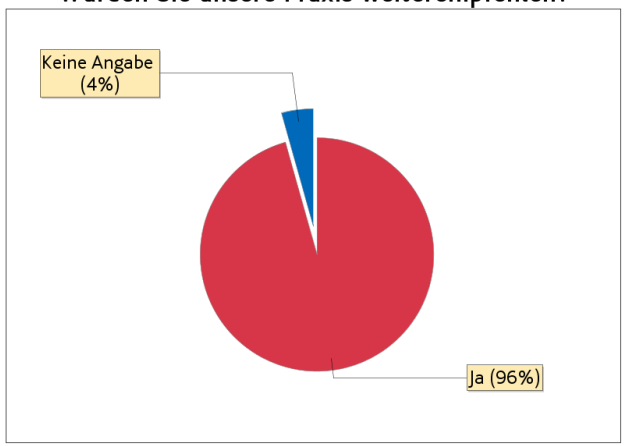


1-4 Jahre in der Praxis (57%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?

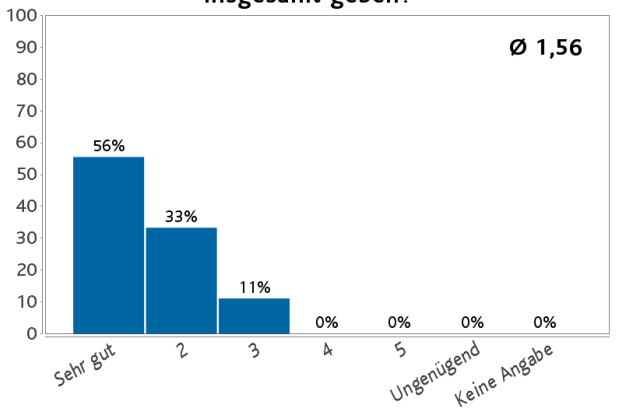


Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?

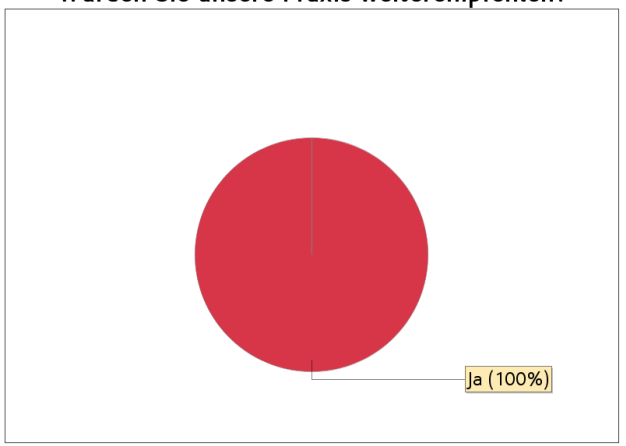


Über 4 Jahre in der Praxis (15%)

Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?



Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?



Handlungsrelevanzmatrix
Identifizieren und Priorisieren von Handlungsbedarf

Die Gesamtbeurteilung auf den vorausgehenden Seiten spiegelt wider, wie Ihre Praxis insgesamt durch Ihre Patienten beurteilt wird. Den Ergebnissen der Einzelfragen können Sie nun entnehmen, worauf diese Gesamtbeurteilung im Einzelnen beruht, d. h. in welchen Teilbereichen Ihre Stärken und Schwächen liegen und was Sie somit im Einzelnen beibehalten bzw. ggf. ändern sollten. Diese Ergebnisse finden Sie auf den Folgeseiten.

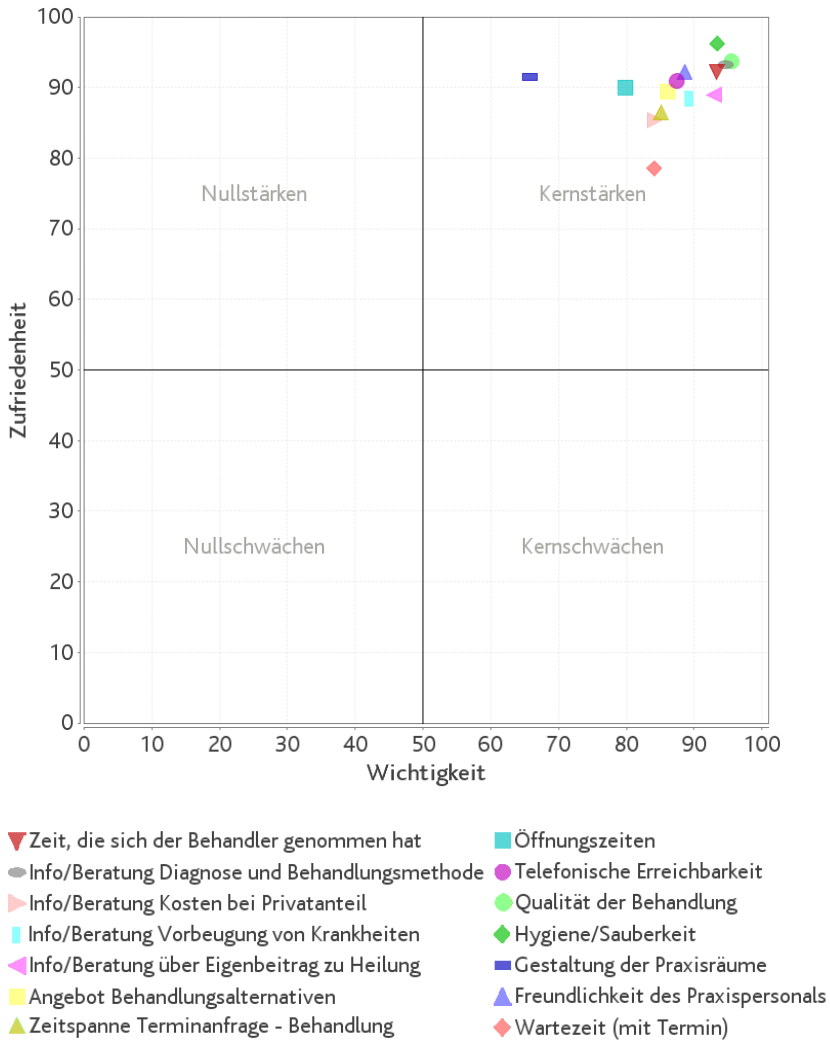
Nicht alle Ergebnisse sind dabei gleich wichtig. Vielmehr sollten Sie sich zunächst solchen Aspekten widmen, denen die Patienten eine hohe Wichtigkeit beimessen. Die Antworten wurden zu diesem Zweck in einer Handlungsrelevanzmatrix zusammengestellt.

Kernschwächen sind Bereiche, in denen dringender Handlungsbedarf besteht, da Ihre Patienten ihnen eine hohe Wichtigkeit zuordnen, aber nur eine geringe Zufriedenheit aufweisen. Mit diesen Aspekten sollten Sie sich unmittelbar und verstärkt beschäftigen.

Kernstärken: Hierbei handelt es sich um Bereiche, die von Ihren Patienten als sehr wichtig angesehen wurden und in denen die Zufriedenheit sehr hoch war. Diese Bereiche sollten Sie weiter ausbauen bzw. entsprechend vermarkten.

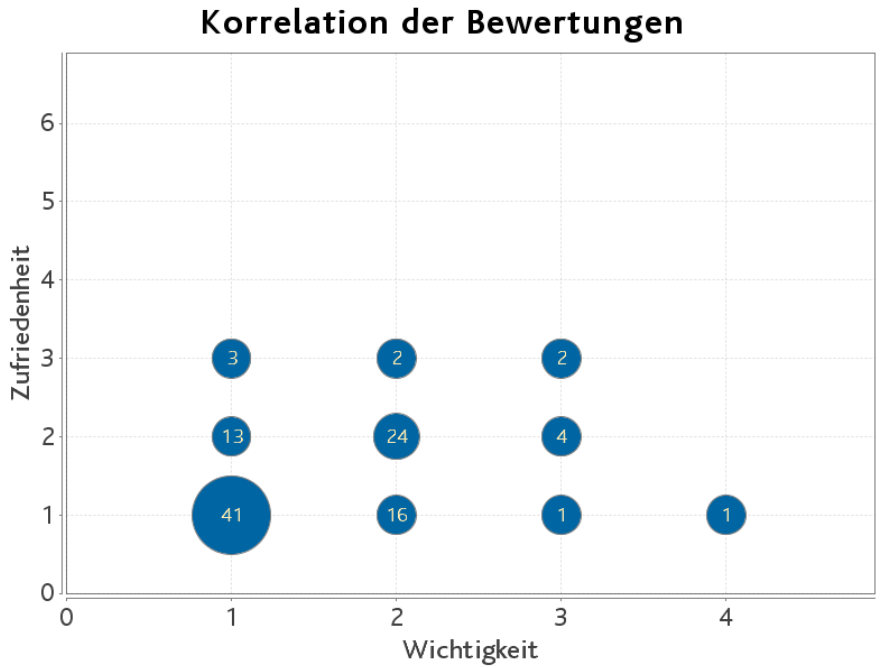
Nullstärken sind dadurch gekennzeichnet, dass Ihre Patienten zwar eine hohe Zufriedenheit aufweisen, die jeweiligen Punkte aber nicht als sehr wichtig empfinden. Gegebenenfalls bestehen hier Einsparpotentiale, falls der jeweilige Aspekt für Ihre Praxis mit einem hohen Aufwand verbunden ist.

Nullschwächen haben für den momentanen Erfolg Ihrer Praxis eine geringe Bedeutung, da die Wichtigkeit nur schwach ausgeprägt ist. Nullschwächen sollten daher erst in nachgeordneter Priorität mit dem Ziel beseitigt werden, die Gesamtzufriedenheit zu erhöhen. Der Ressourcen-Aufwand sollte dabei begrenzt sein.

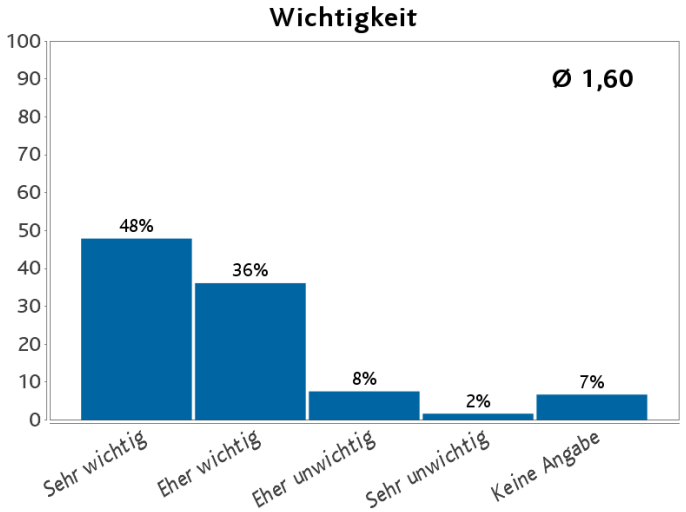


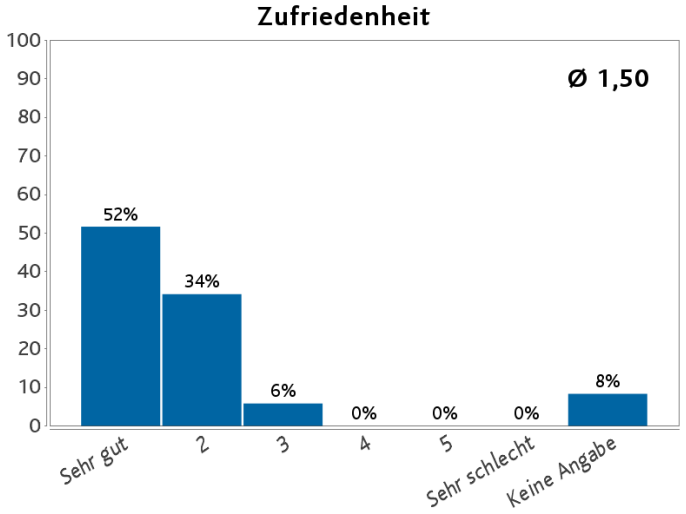
Öffnungszeiten

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	111/110/107
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,60
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,50



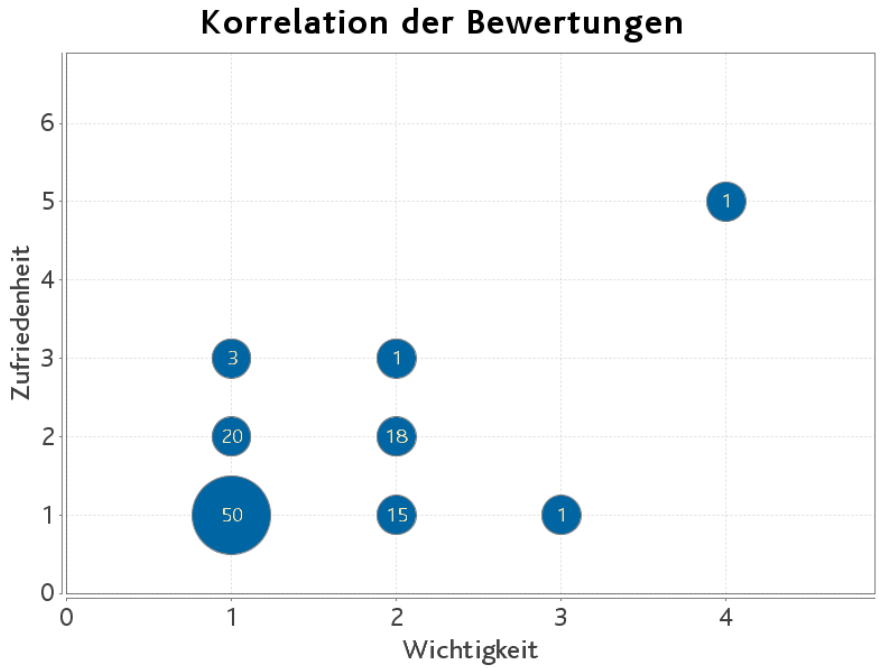
3 =Anzahl der Kombinationen



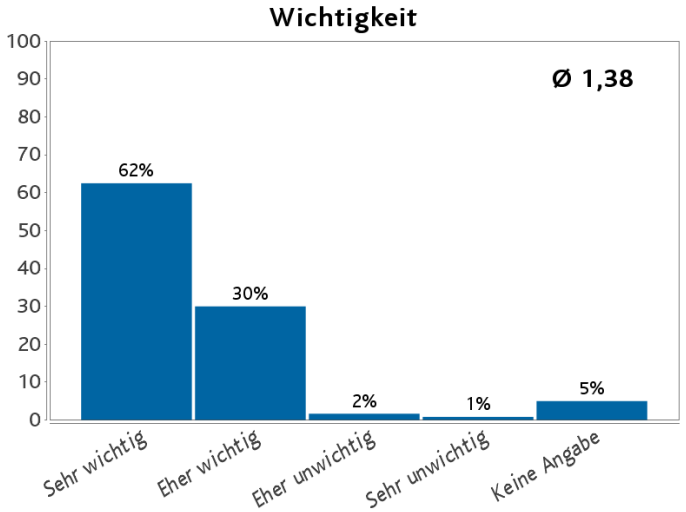


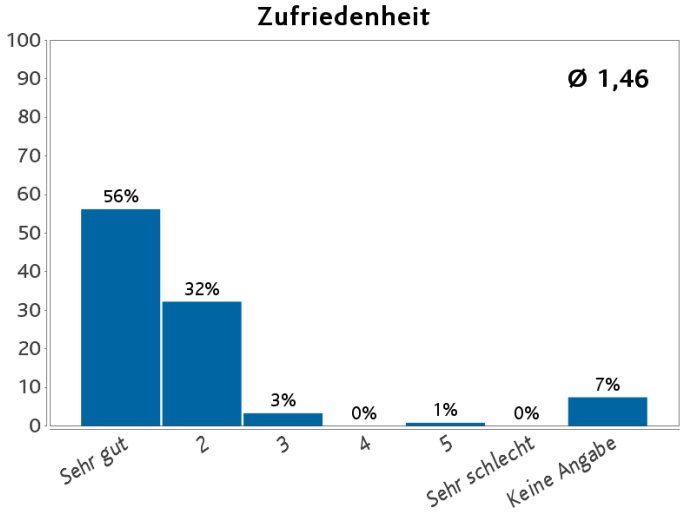
Telefonische Erreichbarkeit

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	114/112/109
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,38
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,46



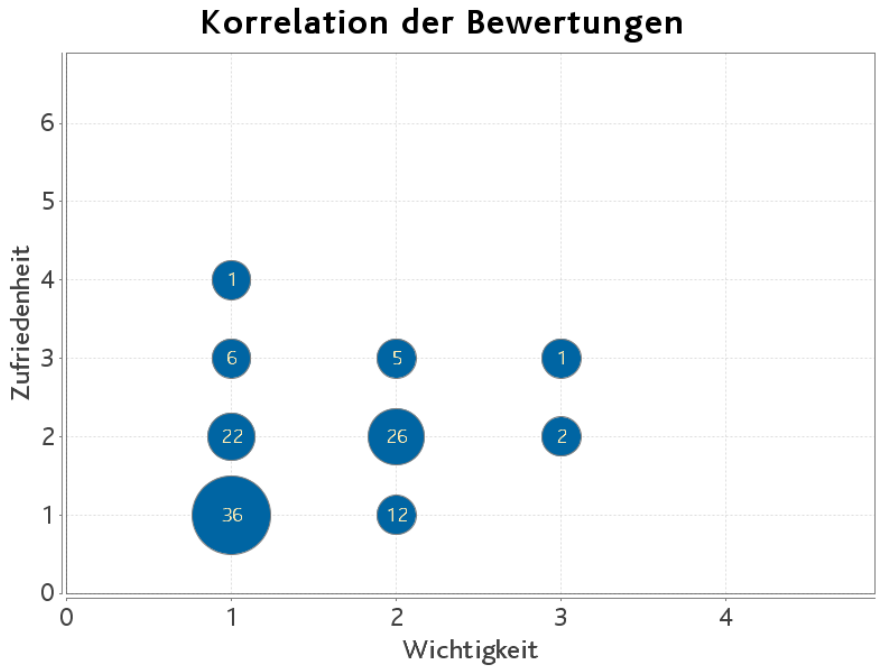
3 =Anzahl der Kombinationen



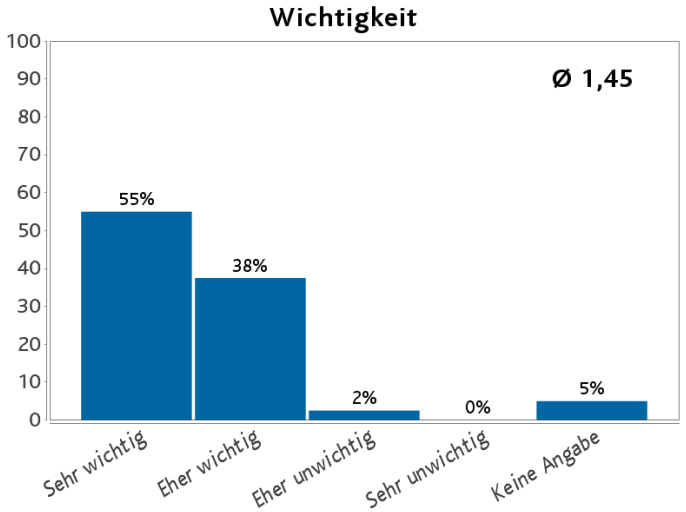


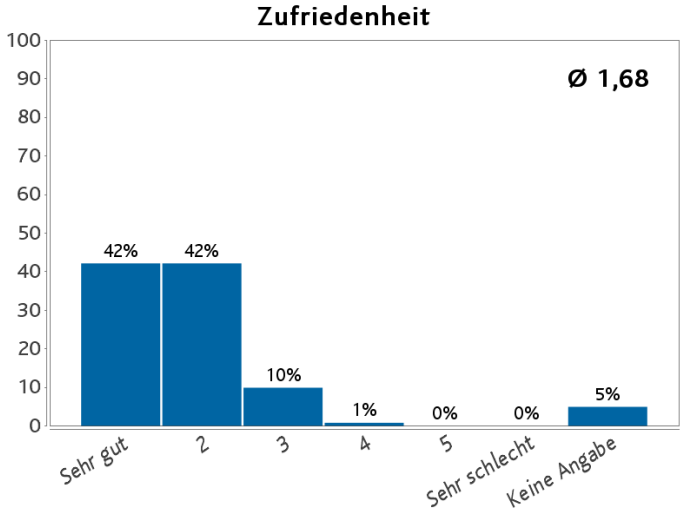
Zeitspanne zwischen Terminanfrage und Behandlungstermin

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	114/115/111
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,45
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,68



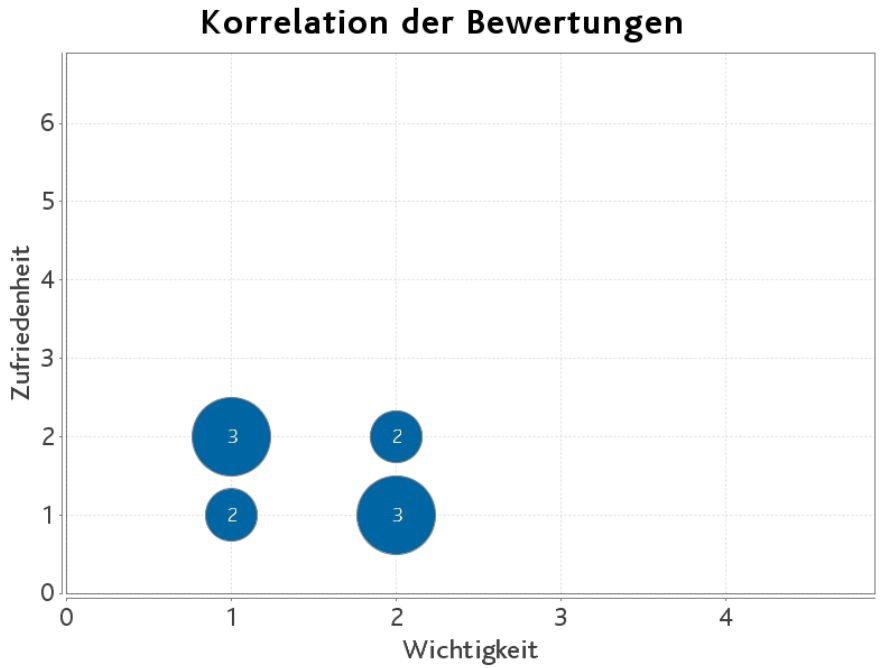
3 =Anzahl der Kombinationen



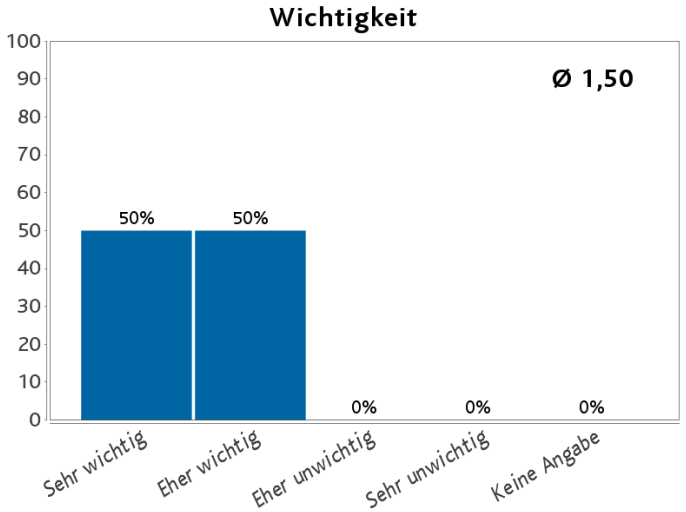


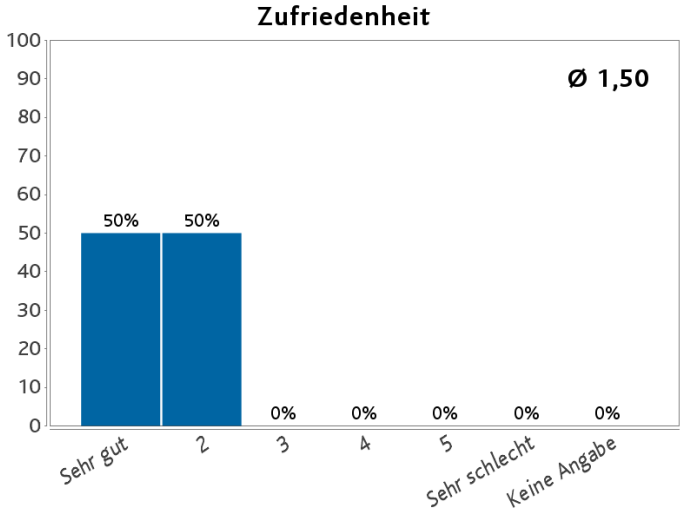
Zeitspanne zwischen Terminanfrage und Behandlungstermin (Privatpatienten)

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	10/10/10
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,50
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,50



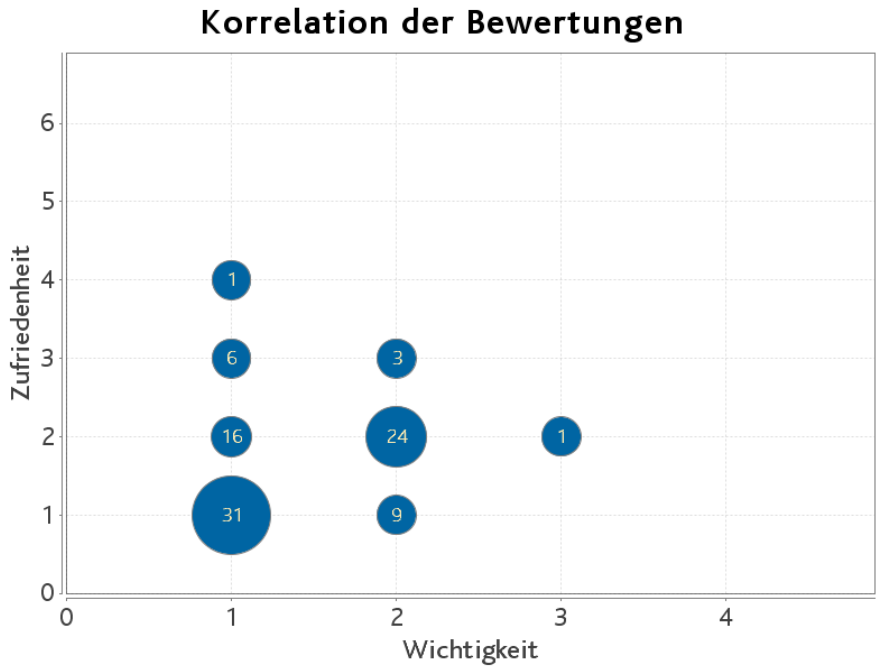
3 =Anzahl der Kombinationen



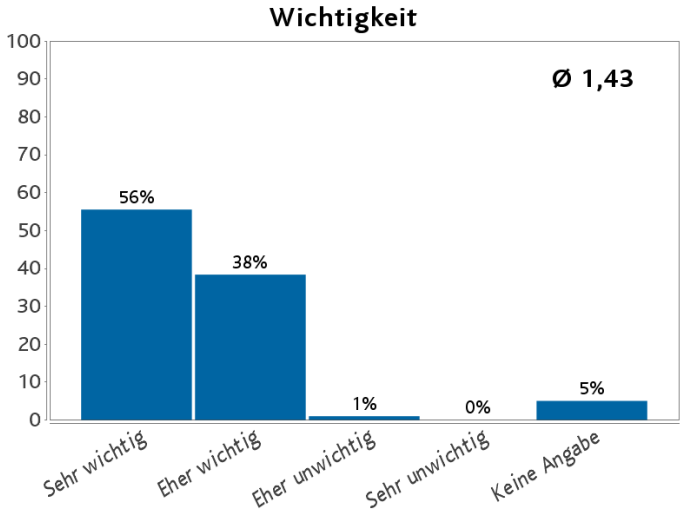


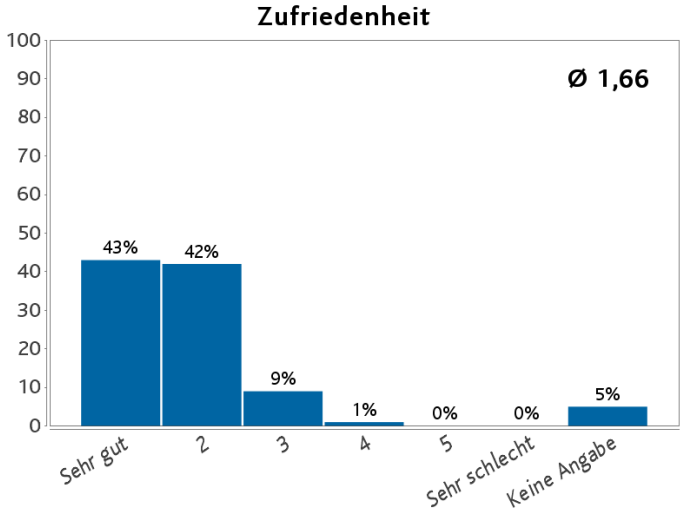
Zeitspanne zwischen Terminanfrage und Behandlungstermin (Gesetzlich Versicherte)

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	94/95/91
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,43
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,66



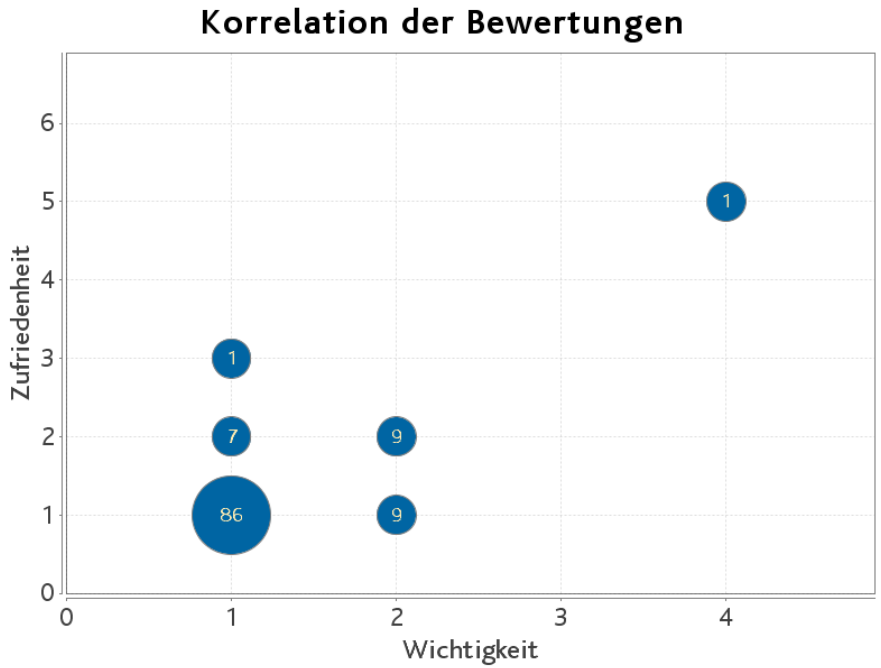
3 =Anzahl der Kombinationen



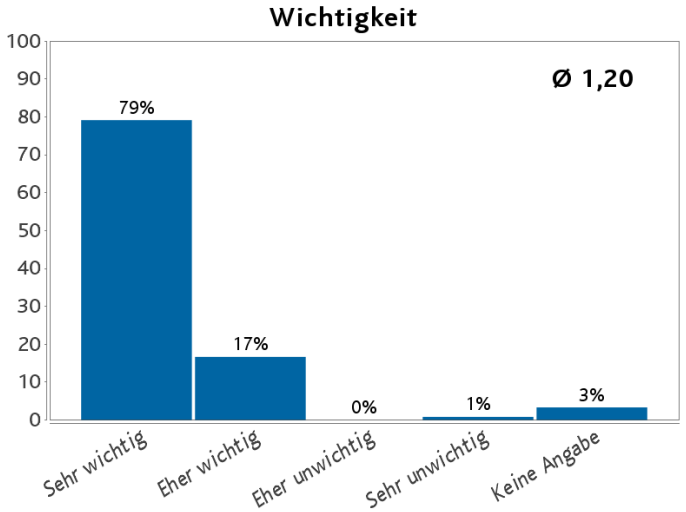


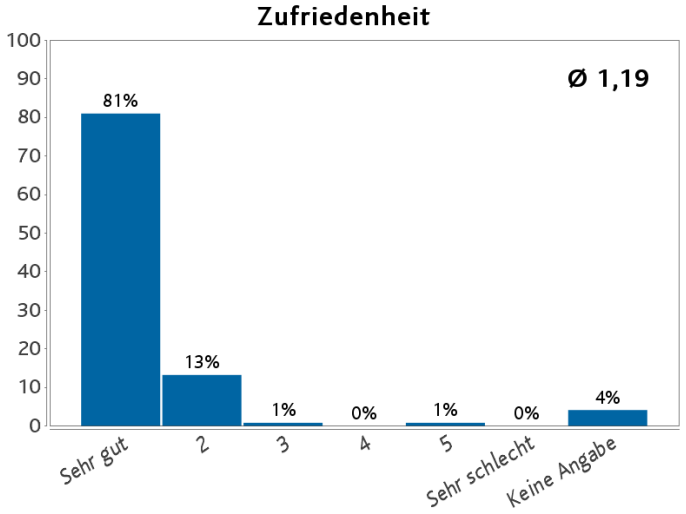
Hygiene/Sauberkeit

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	116/116/113
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,20
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,19



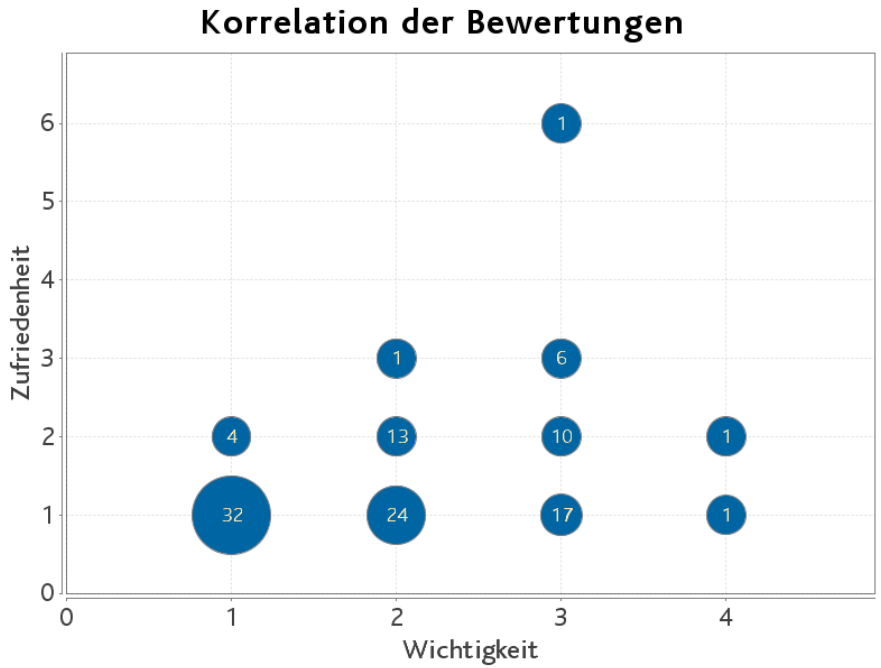
3 =Anzahl der Kombinationen



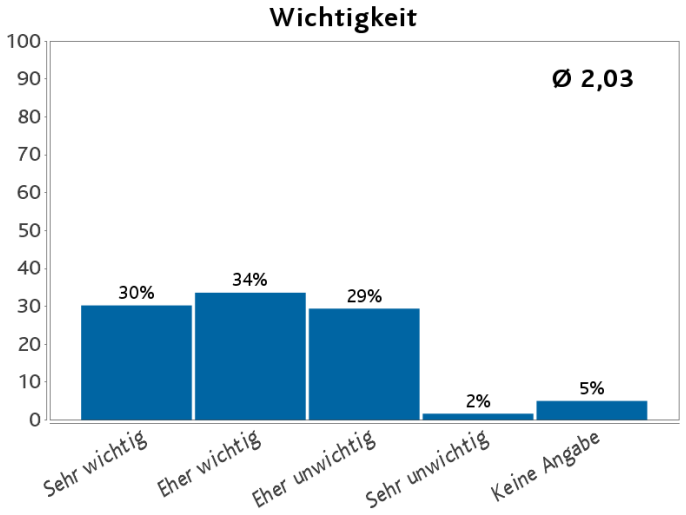


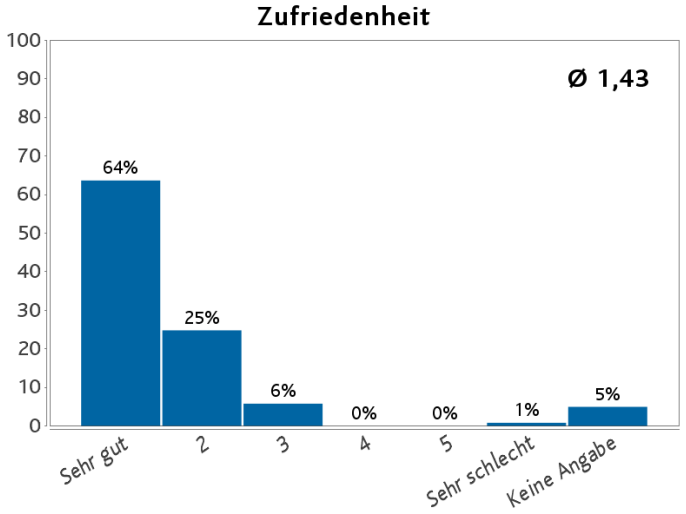
Gestaltung der Praxisräume

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	113/115/110
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	2,03
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,43



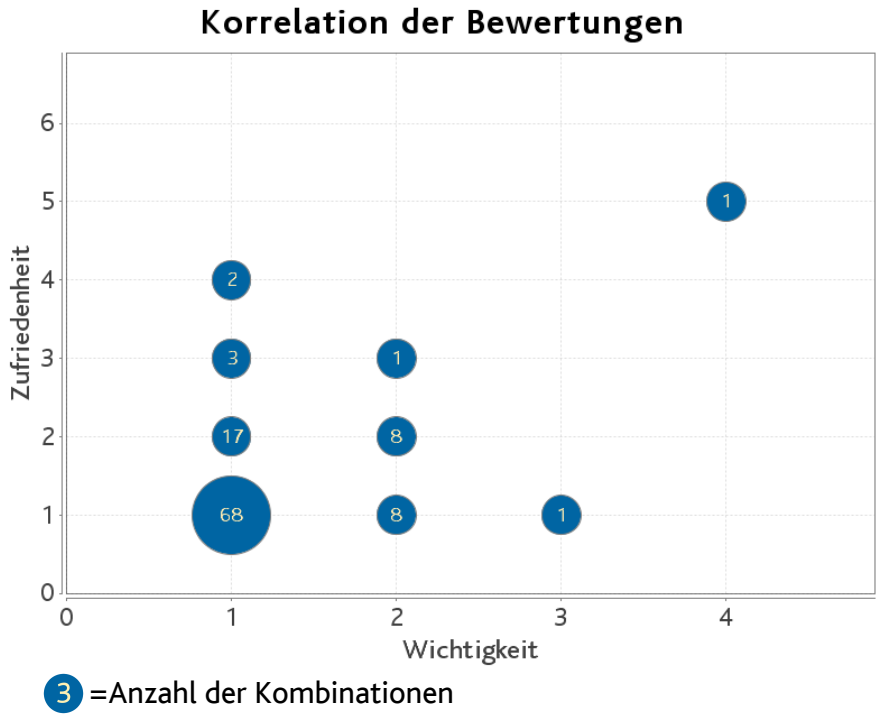
3 =Anzahl der Kombinationen



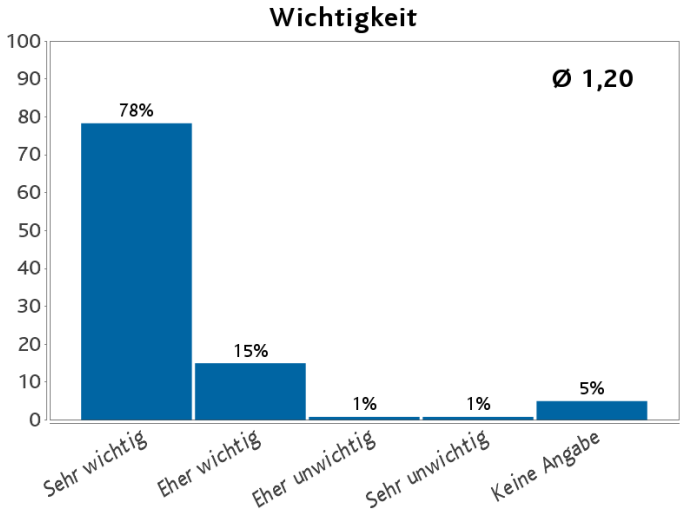


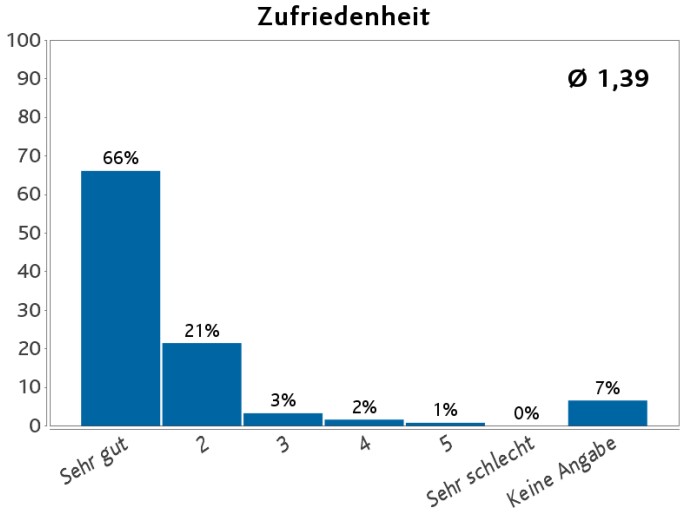
Zeit, die sich der Behandler genommen hat

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	114/113/109
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,20
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,39



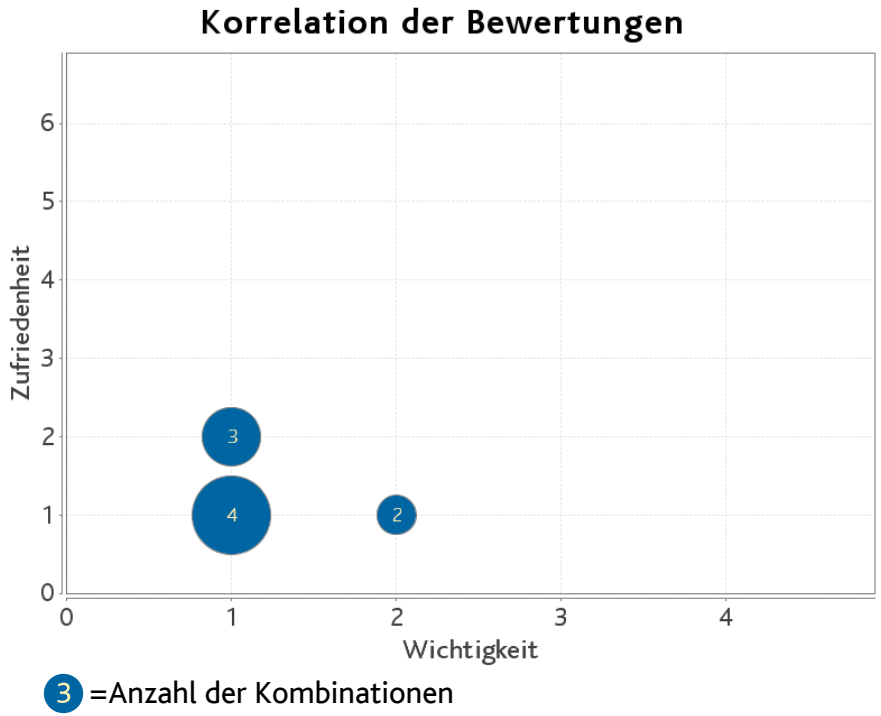
3 =Anzahl der Kombinationen



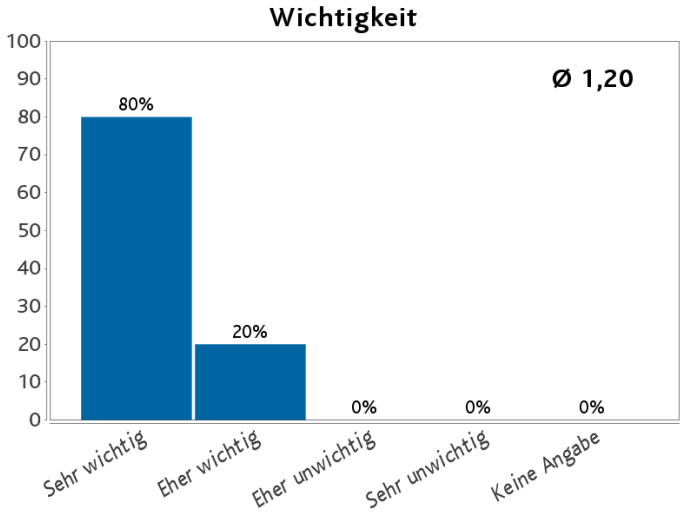


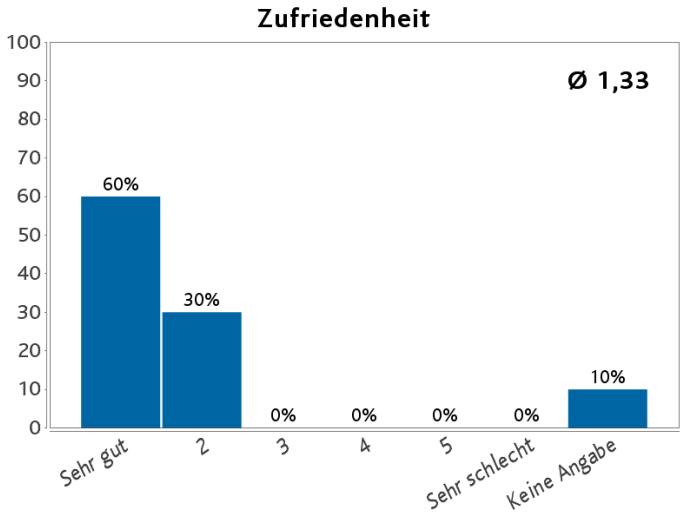
Zeit, die sich der Behandler genommen hat (Privatpatienten)

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	10/9/9
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,20
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,33



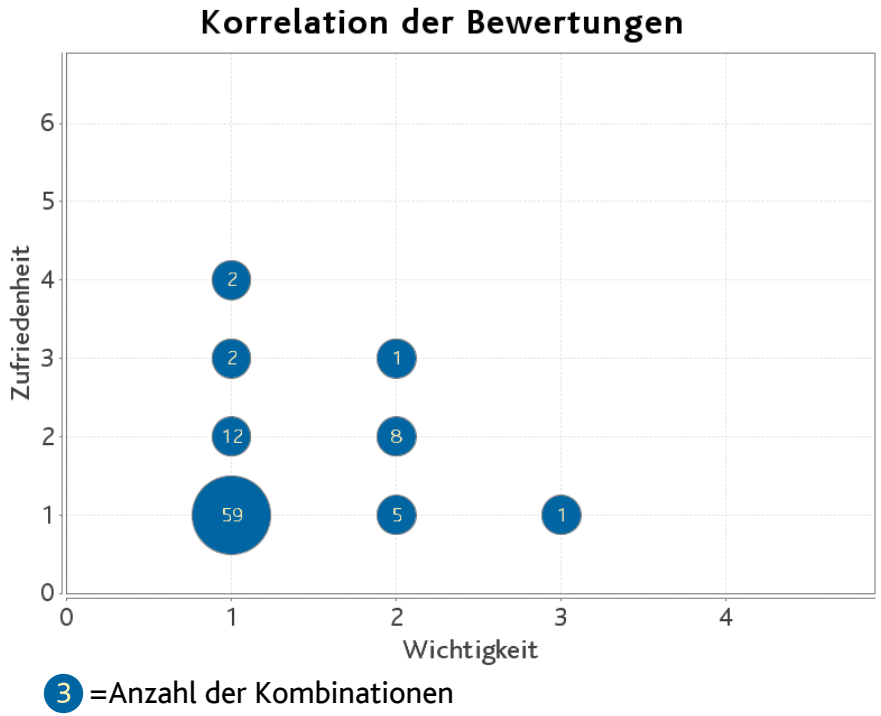
3 =Anzahl der Kombinationen



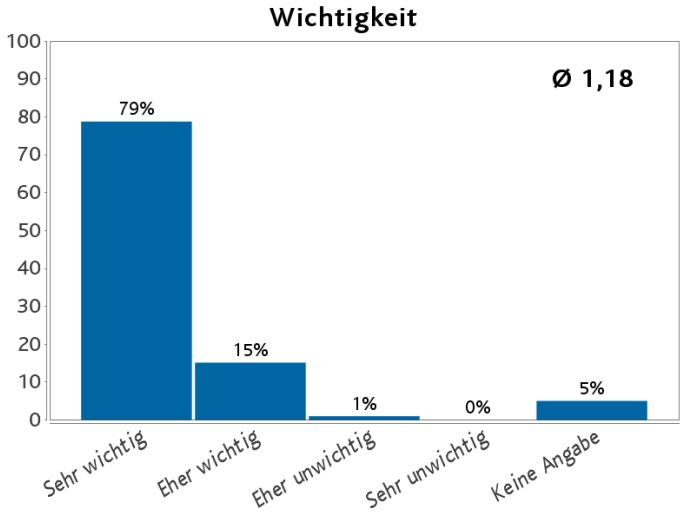


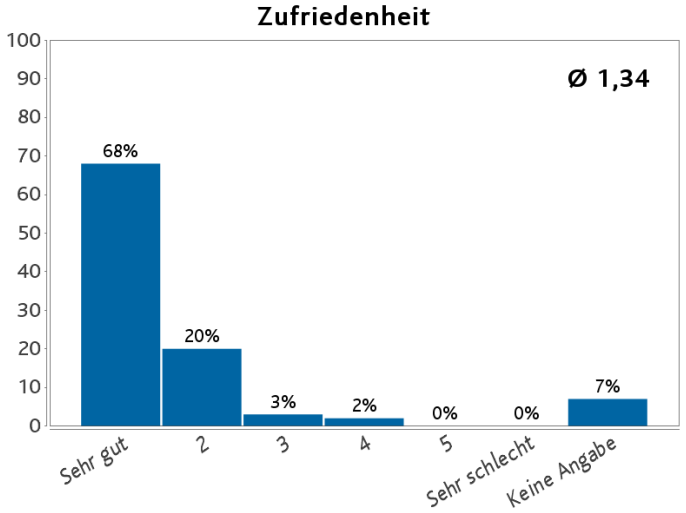
Zeit, die sich der Behandler genommen hat (Gesetzlich Versicherte)

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	94/93/90
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,18
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,34



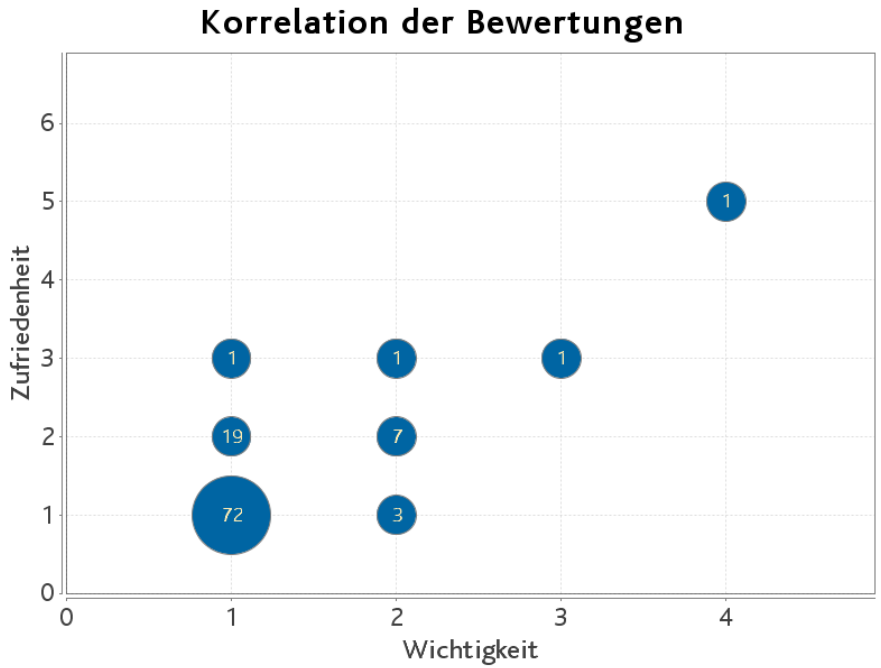
3 =Anzahl der Kombinationen



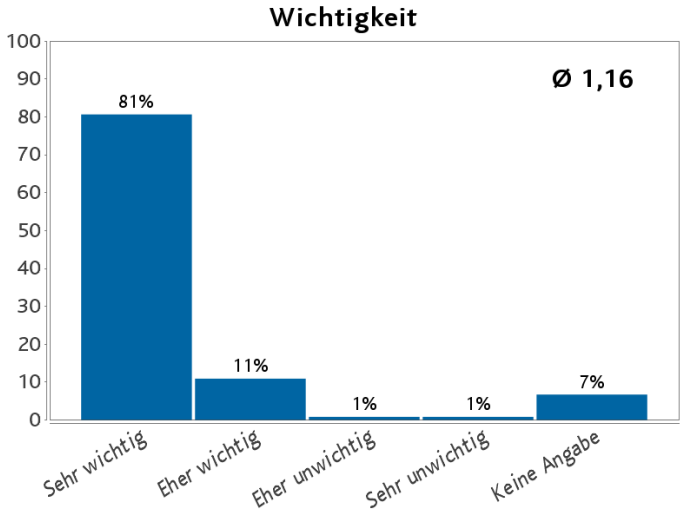


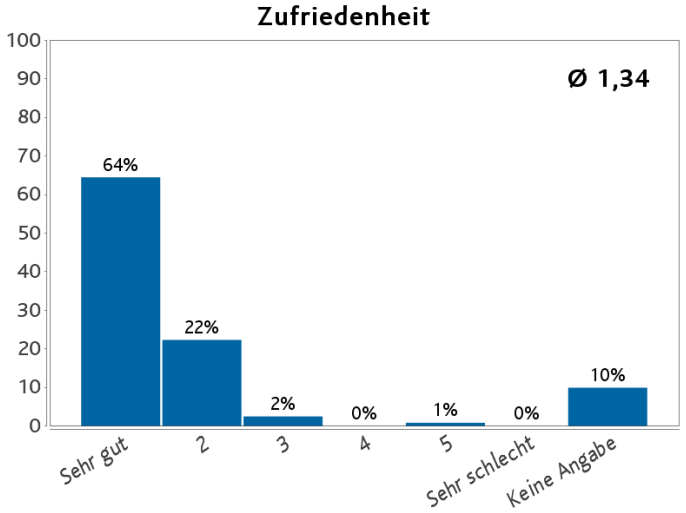
Information und Beratung über Diagnose und Behandlungsmethode

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	111/109/105
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,16
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,34



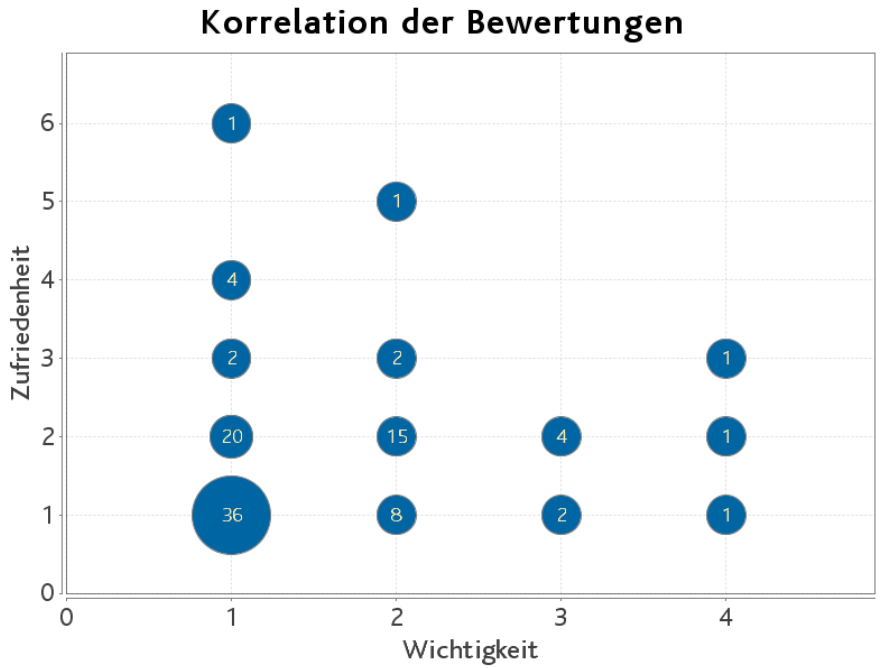
3 =Anzahl der Kombinationen



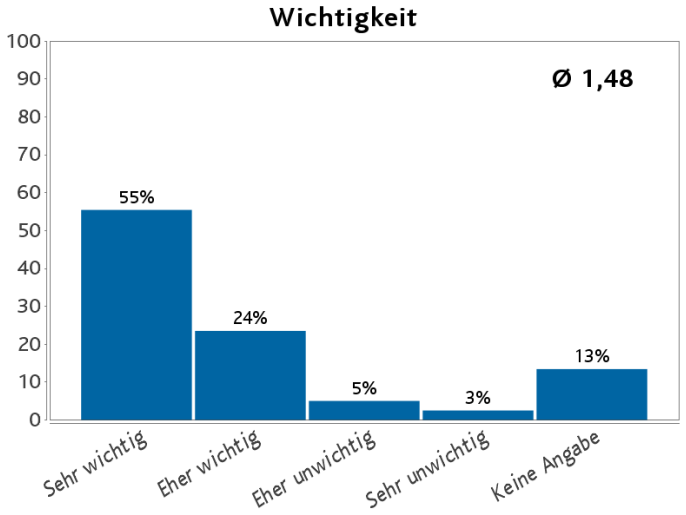


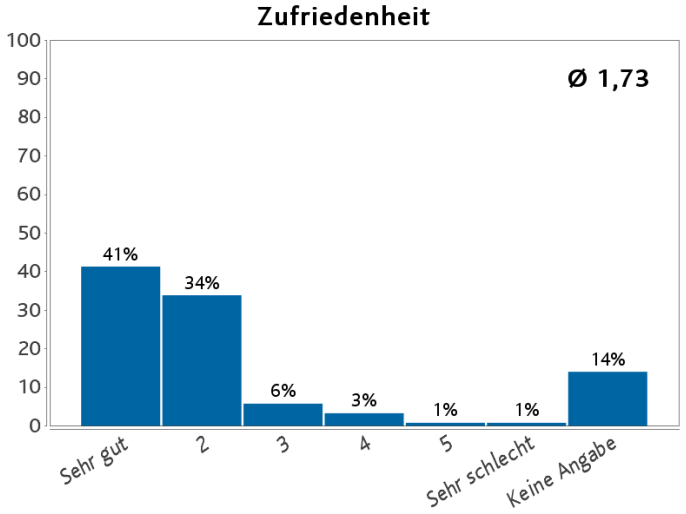
Information und Beratung über Kosten bei Privatanteil

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	103/104/98
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,48
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,73



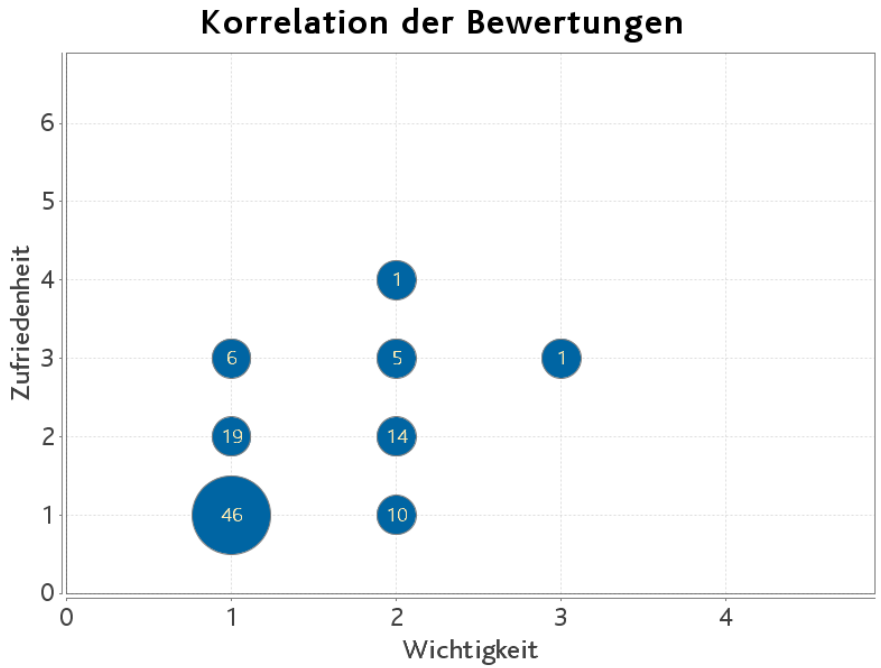
3 =Anzahl der Kombinationen



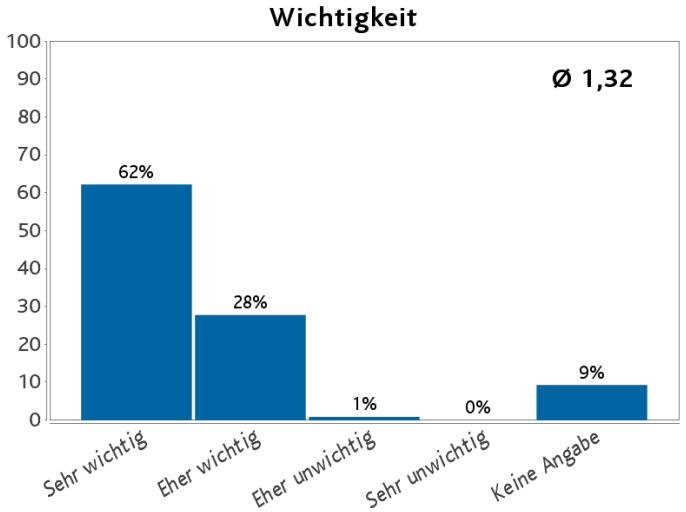


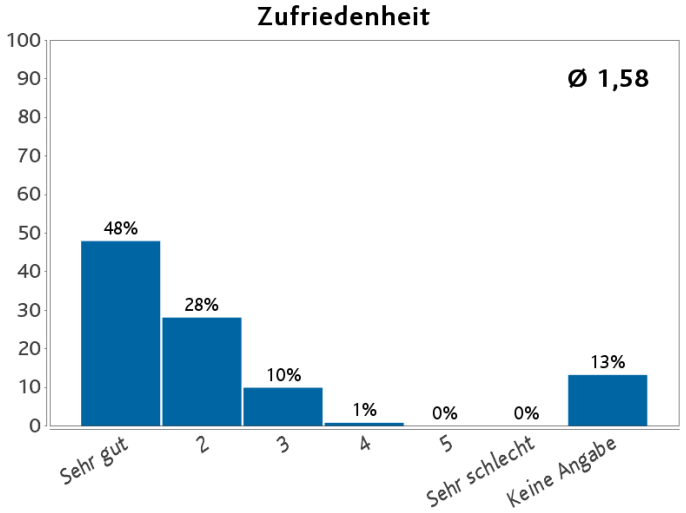
Information und Beratung über Vorbeugung von Krankheiten

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	108/105/102
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,32
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,58



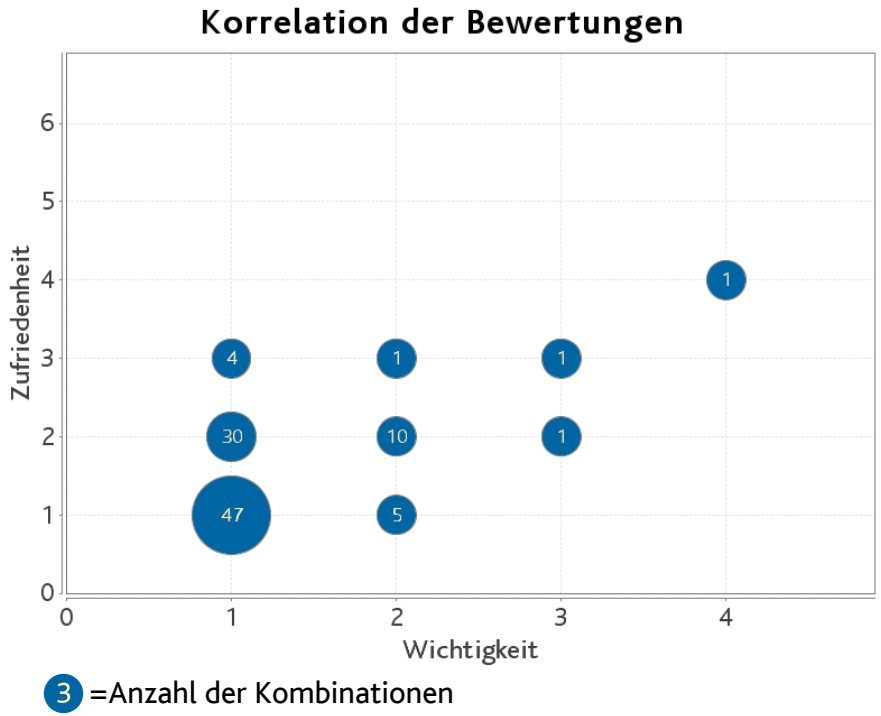
3 =Anzahl der Kombinationen



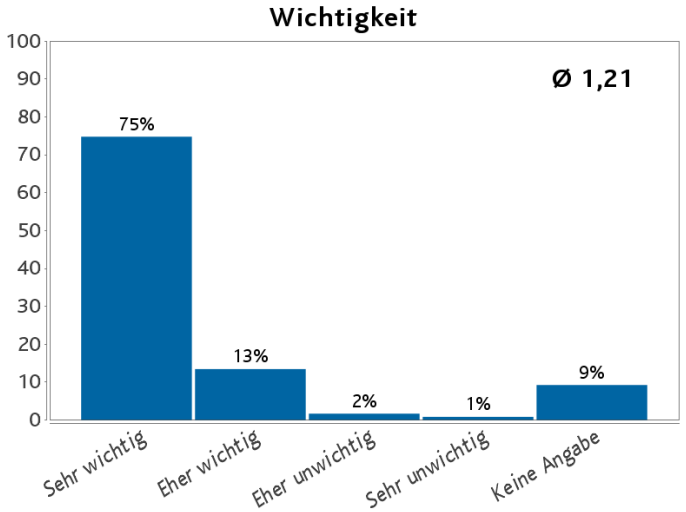


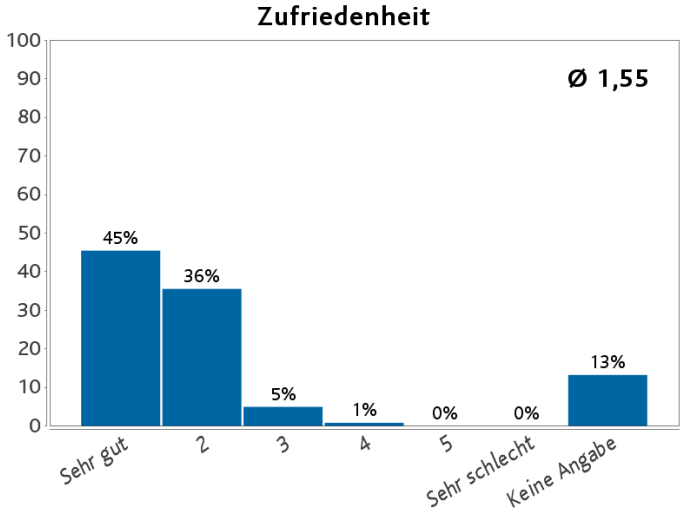
Information und Beratung über das, was man selbst für die Heilung tun kann

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	108/105/100
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,21
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,55



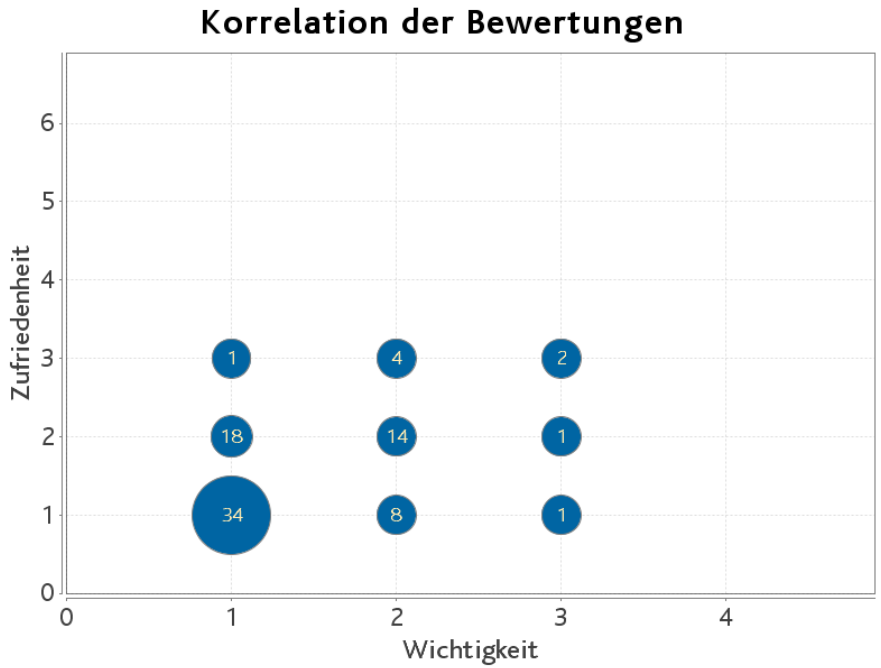
3 =Anzahl der Kombinationen



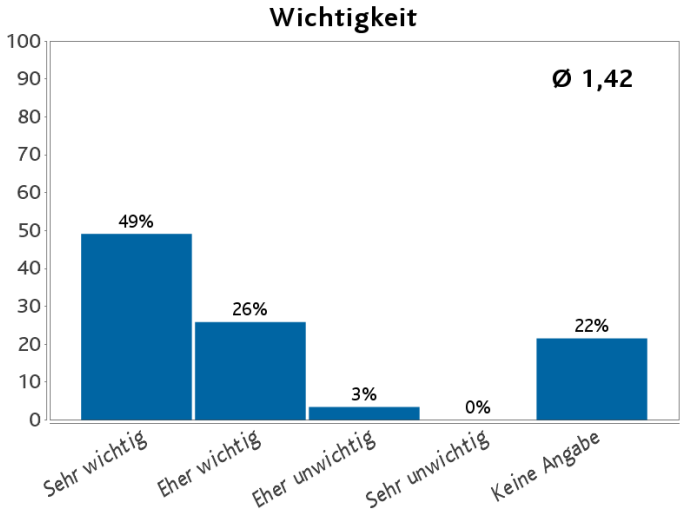


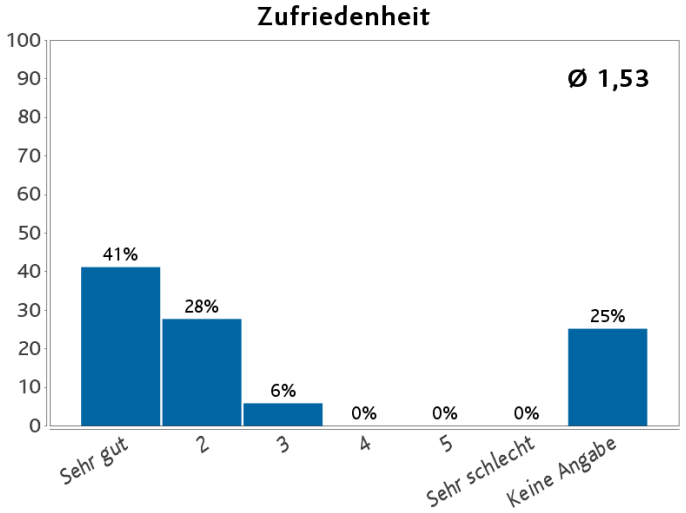
Angebot verschiedener Behandlungsalternativen

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	91/89/83
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,42
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,53



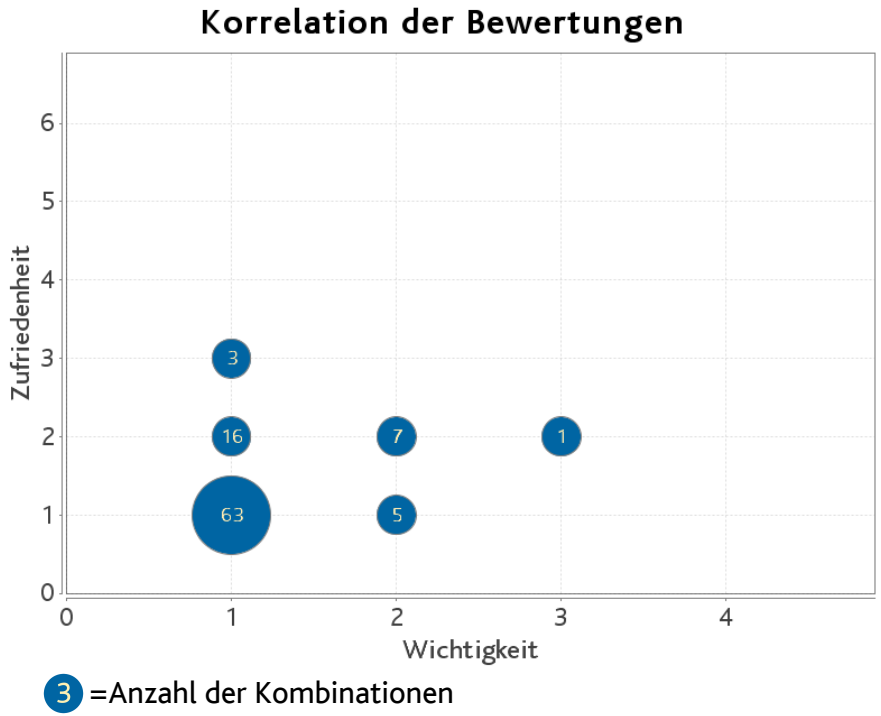
3 =Anzahl der Kombinationen



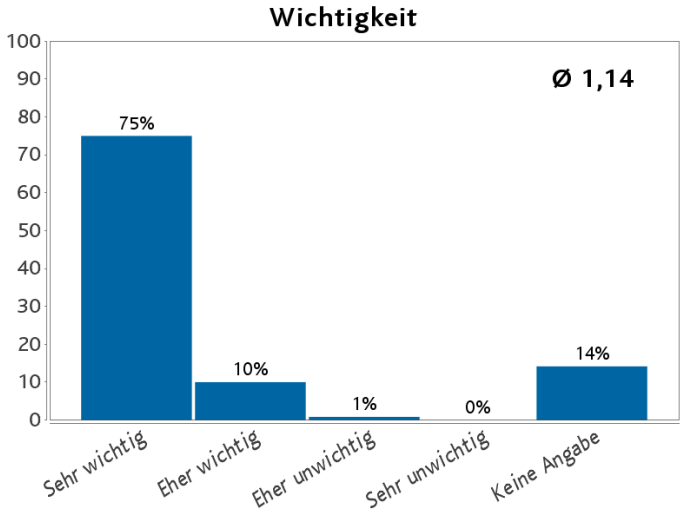


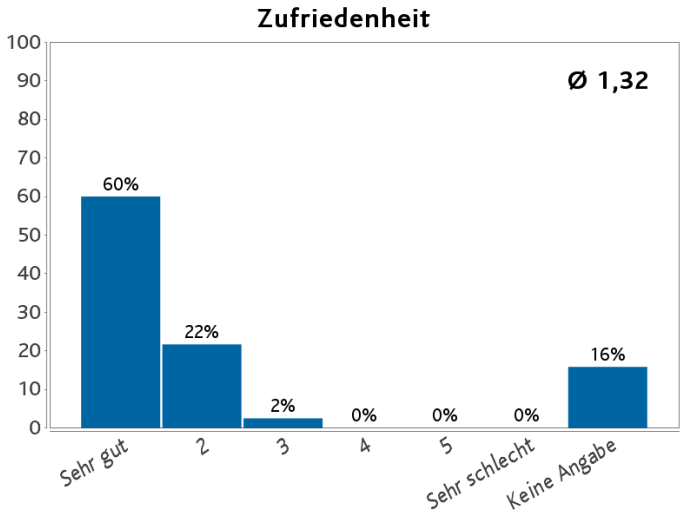
Qualität der Behandlung

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	103/101/95
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,14
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,32



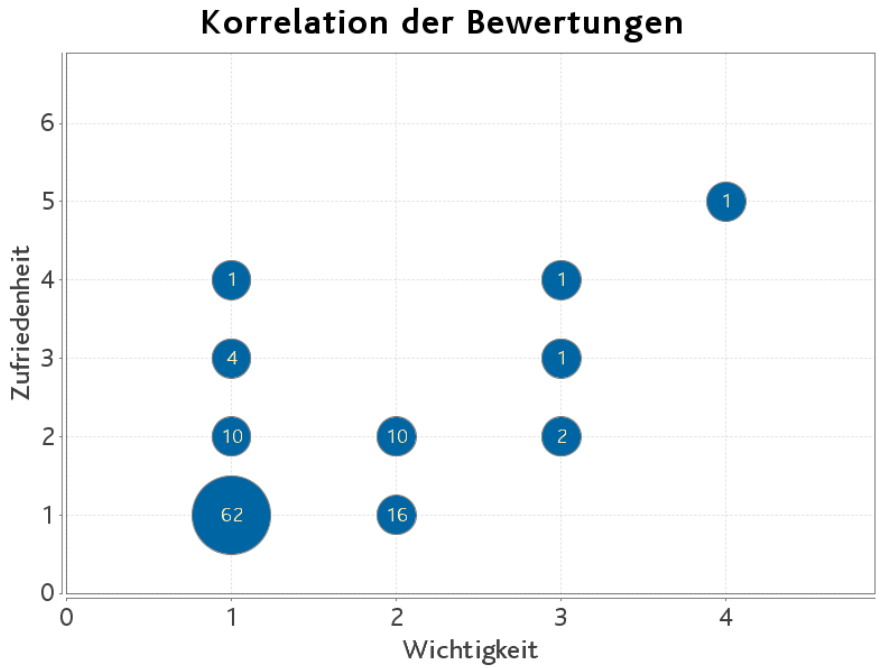
3 =Anzahl der Kombinationen



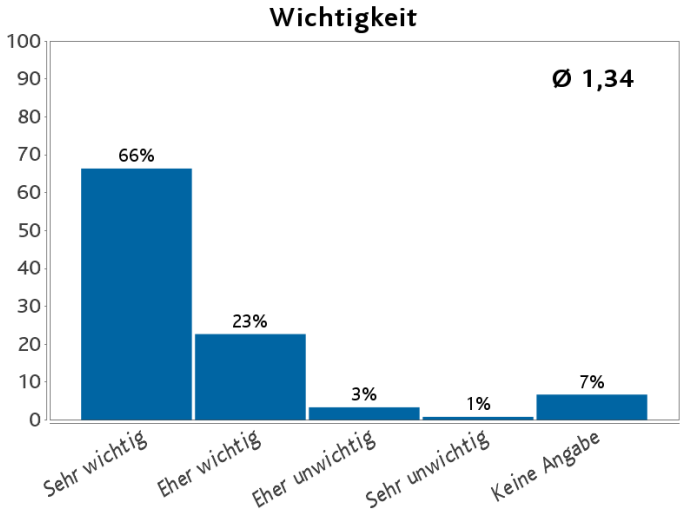


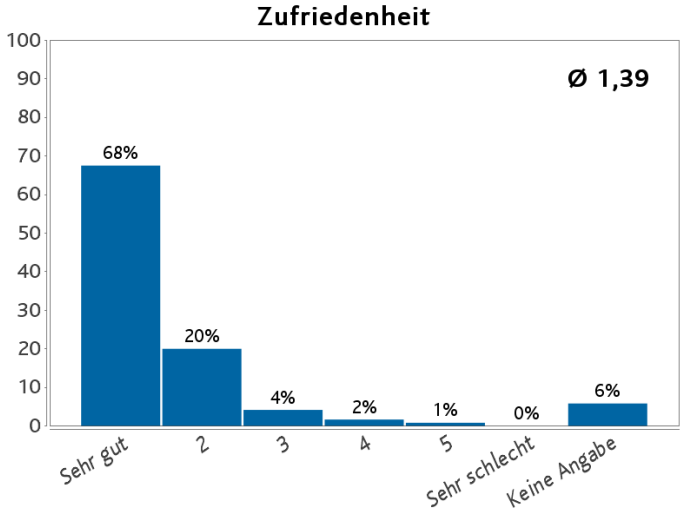
Freundlichkeit des Praxispersonals

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	111/113/108
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,34
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	1,39



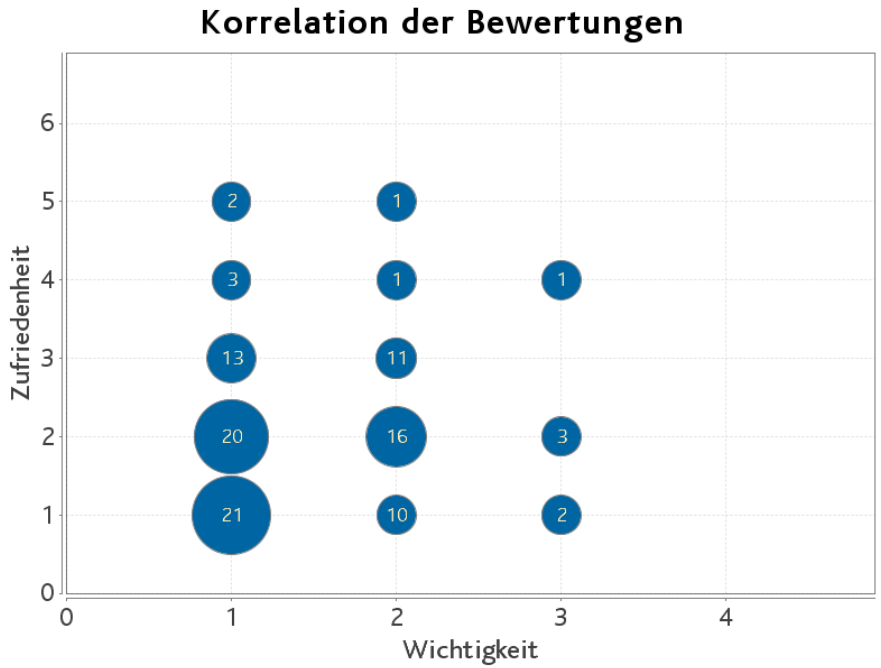
3 =Anzahl der Kombinationen



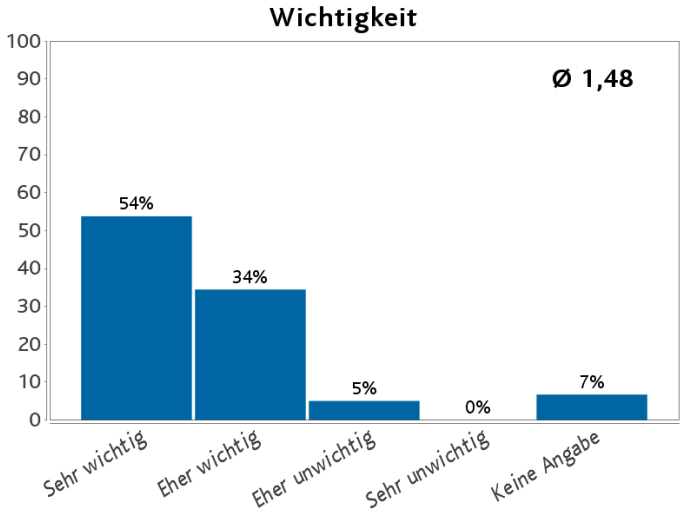


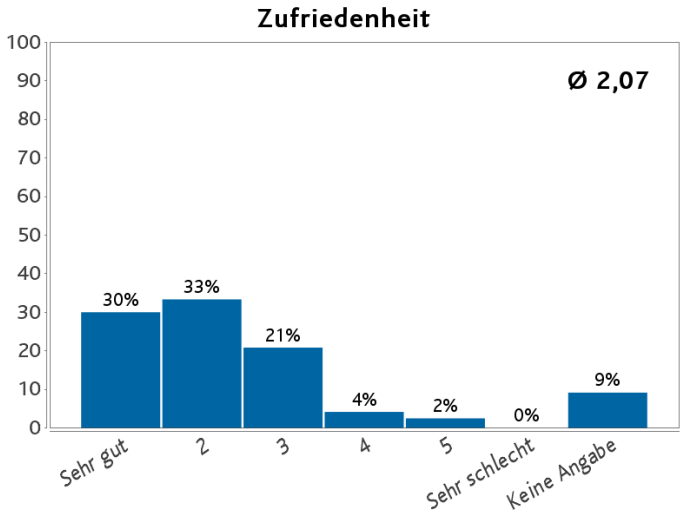
Wartezeit (mit Termin)

Handlungsrelevanz:	Kernstärke
Anzahl der Antworten Wichtigkeit/Zufriedenheit/Beides:	111/109/104
Durchschnittliche Bewertung der Wichtigkeit:	1,48
Durchschnittliche Bewertung der Zufriedenheit:	2,07



3 =Anzahl der Kombinationen





Gibt es etwas, was Sie uns schon immer einmal sagen wollten? (Antworten der Befragten*)

1. Es ist die beste Praxis, die ich bisher kenne und die ich immer weiter empfehle.
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

2. Hohe Zuverlässigkeit, sehr nettes Personal
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

3. nein
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

4. Sehr schönes Wartezimmer, Angebot von Wasser (Getränken) super
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

5. Ich habe mich noch nie zuvor so gut aufgehoben und beraten gefühlt. Bitte weiter so!
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

6. Macht weiter so
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

7. Nein
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

8. Die angenehmste Praxisatmosphäre (sowohl Ärztin als auch Helferinnen, die ich kennengelernt habe).
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

9. Nein
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

10. Weiter so!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

11. Danke für die gute Behandlung mit unaufgeregter, transparenter Beratung
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

12. Macht weiter so!
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

13. Nein
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

14. Nehmen Sie sich mehr Zeit für den Patienten (für die Ärztin) Zu Arzthelferinnen: lästert nicht über den Patienten, wenn er noch im Wartezimmer sitzt und sie hören kann.
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

15. Frau Dr. Hildenhagen ist klasse!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

16. siehe oben, mehr Interesse, Wärme und Herzlichkeit
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

* Die Klammer der jeweiligen Antwort enthält das Profil des Patienten (Geschlecht, Alter, Versichertenstatus)

Gibt es etwas, was Sie uns schon immer einmal sagen wollten? (Antworten der Befragten*)

17. weiter so
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

18. Danke
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

19. nein
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

20. mehr Ehrlichkeit
(weibl., älter als 60 J., gesetzl.)

21. Praxis sehr geschmackvoll eingerichtet, das bringt gute Athmosphäre, unterstützt durch freundliches Personal. Vielen Dank dafür!
(weibl., älter als 60 J., gesetzl.)

22. ich fühle mich sehr gut betreut bei Ihnen!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

23. nettes, hilfsbereites Team
(k.A., 46-60 J., k.A.)

24. Vorsorgeuntersuchung z.B. Ultraschall + Mamogr. müssten kostenlos sein, es dient zur Gesunderhaltung!!!
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

25. tolles nettes Team Fr. Dr. Hildenhagen nimmt sich immer viel Zeit
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

26. Danke
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

27. Danke für Ihre gute Behandlung etc.
(weibl., bis 17 J., gesetzl.)

28. Nein
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

29. Danke!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

30. Vielen Dank für die gute Betreuung!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

31. Einsichtnahme in das Wartezimmer durch die Außentür unbedingt abstellen
(weibl., älter als 60 J., priv.)

32. ich fühle mich sehr gut aufgehoben
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

33. Vielen Dank für die guten Behandlungen
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

34. dass sie sehr freundlich sind!
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

* Die Klammer der jeweiligen Antwort enthält das Profil des Patienten (Geschlecht, Alter, Versichertenstatus)

Gibt es etwas, was Sie uns schon immer einmal sagen wollten? (Antworten der Befragten*)

35. Nein
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

36. Danke für alles. Es gibt keine bessere Praxis
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

37. Personal ist sehr nett und freundlich, angenehme Gestaltung der Praxisräume
(weibl., bis 17 J., gesetzl.)

38. Danke für Zeit u. immer freundliche Ansprüche!
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

39. Danke, dass Sie alle so freundlich sind
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

40. Die Mitarbeiterinnen sind sehr freundlich
(k.A., bis 17 J., k.A.)

41. Herzlichen Dank!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

42. ich fühle mich gut aufgehoben in der Praxis und bin sehr zufrieden. Besonders gut finde ich, dass ausreichend Zeit für Beratung und Fragen sind.
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

43. Nein
(weibl., 46-60 J., priv.)

44. Ich komme immer gerne zu Ihnen, freue mich sogar!
(weibl., 30-45 J., priv.)

45. nettes freundliches Team, gute Atmosphäre in Praxisräumen
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

46. Machen sie weiter so!
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

47. Danke
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

48. Ihr seid sehr sehr gut, immer freundlich
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

49. Bitte mehr entspannte Freundlichkeit, Gefühl von viel Zeit für den Patienten fehlt!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

50. sehr angenehme, geschmackvolle Atmosphäre sehr nette und kompetente Beratung
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

* Die Klammer der jeweiligen Antwort enthält das Profil des Patienten (Geschlecht, Alter, Versichertenstatus)

Wenn Sie unsere Praxis einen Tag leiten würden, was würden Sie ändern? (Antworten der Befragten*)

1. nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

2. Verschiedene Untersuchungen auf einmal vornehmen, so dass man nicht so oft kommen muss
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

3. Ich würde alles so belassen, weil es sehr gut läuft u. somit ein reibungsloser Ablauf gewährleistet ist.
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

4. Schwer zu sagen, ich komme 1mal pro Jahr
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

5. gar nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

6. Nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

7. Gar nichts
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

8. Einige Grünpflanzen (üppige) mehr und evtl. etwas mehr "Frauen-Deko"
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

9. Nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

10. Ein Tag ohne Offerierung von freiwilligen Kosten, pflichtigen Leistungen. Ich würde sie aus dem Angebot streichen
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

11. Nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

12. Gar nichts. Es ist alles in Ordnung
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

13. Die Wartezeiten für die Patienten verkürzen, mehr Zeit für die Patienten nehmen
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

14. Nichts, ich denke Sie machen Ihren Job so gut, wie es möglich ist.
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

15. Die Arzthelferinnen wirken oft sehr gehetzt, routiniert und sachlich
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

16. ?
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

17. Habe keine Ahnung
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

18. Alles o.k. bin sehr zufrieden
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

* Die Klammer der jeweiligen Antwort enthält das Profil des Patienten (Geschlecht, Alter, Versichertenstatus)

Wenn Sie unsere Praxis einen Tag leiten würden, was würden Sie ändern? (Antworten der Befragten*)

19. E-Mail Benachrichtigung über Abstrichbefund an Patienten senden
(k.A., 30-45 J., priv.)

20. Nichts bin zufrieden
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

21. ?
(weibl., älter als 60 J., gesetzl.)

22. Blumen, mehr Zeitschriften und Infomaterial, wechselnde Bilderausstellungen, kühlere Raumtemperatur, Kinderspielecke im Wartezimmer
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

23. Die Wartezeiten versuchen zu verkürzen
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

24. Nichts
(k.A., 46-60 J., k.A.)

25. Bin keine Fachfrau
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

26. Nichts!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

27. Ich bin seit Okt. 2009 Patient hier, scheint aber alles gut organisiert zu sein.
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

28. Nichts
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

29. Tolle Frage aber Sichtschutz
(weibl., älter als 60 J., priv.)

30. Ich würde auch das Gewicht protokollieren
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

31. Prinzipiell nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

32. Nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

33. Es ist alles O.K.
(weibl., 46-60 J., k.A.)

34. nein
(weibl., bis 17 J., gesetzl.)

35. Eine Spielecke für Kinder einrichten evtl.mehr Persöhnlichkeit in der Inneneinrichtung (z.B. Fotos betreuter Neugeborener)
(weibl., 18-29 J., priv.)

36. Nichts
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

37. Nichts
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

* Die Klammer der jeweiligen Antwort enthält das Profil des Patienten (Geschlecht, Alter, Versichertenstatus)

Wenn Sie unsere Praxis einen Tag leiten würden, was würden Sie ändern? (Antworten der Befragten*)

38. Wartezeit bei Terminen verkürzen
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

39. Nichts
(weibl., 46-60 J., priv.)

40. Andere Zeitschriften
(weibl., 30-45 J., priv.)

41. Musik im Warteraum
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

42. Empfang und Warteraum: man hört zuviel mit
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

43. Mehr rollstuhlgerechte Einrichtung
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

44. Im großen und ganzen gar nichts!
(weibl., 46-60 J., gesetzl.)

45. Bin mit der Praxis sehr zufrieden nur nicht mit der Gesundheitsreform
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

46. gar nichts
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

47. Nichts
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

48. Versuchen, das Team entspannter wirken zu lassen -wirkt angespannt, ängstlich: Teamgefühl fehlt, weniger Druck von oben!
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

49. Ich mag die Arzthelferinnen sehr! Man wird sehr herzlich aufgenommen
(k.A., 30-45 J., k.A.)

50. Termine einhalten
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

51. Für Berufstätige etwas länger öffnen, dafür später anfangen
(weibl., 18-29 J., gesetzl.)

52. keine Wartezeiten
(weibl., 30-45 J., gesetzl.)

* Die Klammer der jeweiligen Antwort enthält das Profil des Patienten (Geschlecht, Alter, Versichertenstatus)