

Auswertungsbericht Patientenbefragung 2018

Vergleich mit Ergebnis Vorbefragung, 2018

1. Vorbemerkung

Grundgesamtheit

	Kunde	Vergleich 2016
Befragungszeitraum	2018	2016
Ausgefüllte Fragebögen	99	99

Zeile "Ausgefüllte Fragebögen": Inklusive Abbrecher. Spalte "Gesamt": Gesamtkollektiv, das für den Benchmark herangezogen wird.

2. Allgemeine Daten









Altersverteilung

	Kunde	Vergleich 2016	N
unter 10 Jahre	0%	0%	0
10 bis 19 Jahre	1%	1%	1
20 bis 34 Jahre	17%	13%	17
35 bis 49 Jahre	30%	21%	29
50 bis 64 Jahre	29%	42%	28
Über 64 Jahre	23%	22%	23












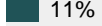
Geschlecht

	Kunde	Vergleich 2016	N
Männlich	0%	0%	0
Weiblich	100%	100%	97










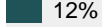
Krankenversicherung

	Kunde	Vergleich 2016	N
Gesetzlich	 35%	 35%	33
Privat	 63%	 65%	60
Selbstzahler	 1%	 0%	1
Sonstiges	 1%	 0%	1









Wahl der Praxis

	Kunde	Vergleich 2016	N
Telefonbuch	 0%	 0%	0
Internet	 2%	 1%	2
Überweisung	 11%	 14%	11
Empfehlung	 72%	 67%	71
Nähe Wohnung	 1%	 1%	1
Sonstiges	 10%	 11%	10

Grund für Praxisbesuch

	Kunde	Vergleich 2016	N
Akute Beschwerden	 12%	 18%	12
Chronische Beschwerden	 3%	 0%	3
Allg. Fragen	 2%	 0%	2
Vorsorge	 72%	 71%	71
Sonstiges	 15%	 12%	15

Wie lange sind Sie bereits Patient der Praxis

	Kunde	Vergleich 2016	N
Weniger als 1 Jahr	 12%	 9%	11
1 bis 5 Jahre	 21%	 13%	20
Länger als 5 Jahre	 66%	 74%	63
Heute das erste Mal	 1%	 3%	1

Waren Sie wegen Ihres aktuellen Anliegens bereits bei einem anderen Arzt

	Kunde	Vergleich 2016	N
Ja	15%	9%	12
Nein	85%	91%	69

3. Im Vorfeld des Termins

	Kunde	Verteilung	N
Die Praxis war telefonisch gut erreichbar.	4,83	84% 15% 1% 0% 0%	99
Ich konnte für heute einen Termin vereinbaren, der für mich zeitlich passt.	4,91	92% 7% 1% 0% 0%	97
Bei der Terminvergabe wurde die Dringlichkeit meiner Behandlung berücksichtigt.	4,88	91% 7% 0% 0% 1%	81






Skala: 5 = Voll und ganz 4 = Eher ja 3 = Teils/teils 2 = Eher nein 1 = Überhaupt nicht

4. In der Praxis





	Kunde	Verteilung	N
Bei der Anmeldung wurde ich freundlich empfangen.	4,97	97% 3% 0% 0% 0%	95
Im Wartezimmer habe ich mich wohl gefühlt.	4,97	97% 3% 0% 0% 0%	91
Die Praxismitarbeiter haben mich fachlich kompetent versorgt	4,95	97% 2% 1% 0% 0%	86
Die Praxismitarbeiter waren mir gegenüber aufmerksam und hilfsbereit.	4,98	98% 2% 0% 0% 0%	95
Die Behandlungsräume waren sauber.	4,99	99% 1% 0% 0% 0%	93
Die Wartezeit in der Praxis entspricht meinen Vorstellungen.	4,84	85% 14% 1% 0% 0%	94

Skala: 5 = Voll und ganz 4 = Eher ja 3 = Teils/teils 2 = Eher nein 1 = Überhaupt nicht





Meine Wartezeit in der Praxis war heute insgesamt:

	Kunde	Vergleich 2016	N
Kürzer als 15 Minuten	 72%	 66%	48
15-30 Minuten	 28%	 32%	19
Länger als 30 Minuten	0%	 2%	0

Ich wurde darüber informiert, wie lange ich auf den Beginn meiner Behandlung warten muss.

	Kunde	Vergleich 2016	N
Ja	 53%	 63%	46
Nein	 47%	 38%	40

Ich hatte für meinen heutigen Termin alle notwendigen Unterlagen dabei.

	Kunde	Vergleich 2016	N
Ja	 94%	 92%	72
Nein	 6%	 8%	5

5. Bei der ärztlichen Behandlung

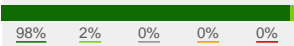
	Kunde	Verteilung	N
Der Arzt hat mich und meine Beschwerden ernst genommen.	4,98	98% 2% 0% 0% 0%	92
Der Arzt hat die Untersuchung sorgfältig durchgeführt.	5,00	100% 0% 0% 0% 0%	92
Bei der Untersuchung wurde meine Privatsphäre geachtet.	4,99	99% 1% 0% 0% 0%	94
Der Zweck der durchgeführten Untersuchungen wurde mir verständlich erklärt.	4,95	96% 3% 1% 0% 0%	92
Ich wurde über meine Erkrankung aufgeklärt.	4,84	94% 2% 2% 2% 2%	62
Der Arzt hat mich über die einzelnen Behandlungsschritte informiert.	4,87	92% 4% 4% 0% 0%	71
Entscheidungen bzgl. der Erkrankung habe ich gemeinsam mit dem Arzt getroffen.	4,97	97% 3% 0% 0% 0%	68
Meine Fragen wurden vom Arzt verständlich beantwortet.	4,94	94% 6% 0% 0% 0%	82


Skala: 5 = Voll und ganz 4 = Eher ja 3 = Teils/teils 2 = Eher nein 1 = Überhaupt nicht

	Kunde	Verteilung	N
Ich weiß, wie ich mich verhalten muss, wenn sich meine Beschwerden nicht bessern.	4,85	92% 5% 2% 0% 2%	60
Ich weiß, wann ich wieder meinen gewohnten Aktivitäten nachgehen kann.	4,88	94% 3% 2% 0% 2%	64
Über die Medikamente, die mir verordnet wurden, wurde ich aufgeklärt.	4,90	92% 6% 2% 0% 0%	62
Der Arzt hatte bei dem heutigen Termin genügend Zeit für mich.	4,96	96% 4% 0% 0% 0%	85
Bei dem heutigen Termin konnte mir der Arzt weiterhelfen.	4,96	98% 1% 1% 0% 0%	81

Skala: 5 = Voll und ganz 4 = Eher ja 3 = Teils/teils 2 = Eher nein 1 = Überhaupt nicht

6. Gesamtbewertung

	Kunde	Verteilung	N
Ich würde die Praxis einer Freundin/einem Freund mit ähnlichen Beschwerden weiterempfehlen.	4,98	 98% 2% 0% 0% 0%	89

Skala:  5 = Voll und ganz 4 = Eher ja 3 = Teils/teils 2 = Eher nein 1 = Überhaupt nicht

7. Anmerkungen

Die folgenden Texte sind die Originaltexte, die Ihre Patienten in die vier Freitextfelder geschrieben haben. Die Inhalte und die Orthographie wurden nicht weiter bearbeitet.

- Alle top - wie immer!
- Alles super! Weiter so!
- Alles TipTop :-)
- Arzt und Praxis leisten unglaubliches
- Ich wünschte bei anderen Ärzten wäre es nur annähernd so wie in dieser Praxis! Danke
- Kompetente und äußerst engagierte Praxis seit Jahren!
- Kompetenter Arzt, kompetentes Personal
- Tolles Team, vielen Dank dafür!
- Vielen Dank für alles :-)
- Vielen lieben Dank!