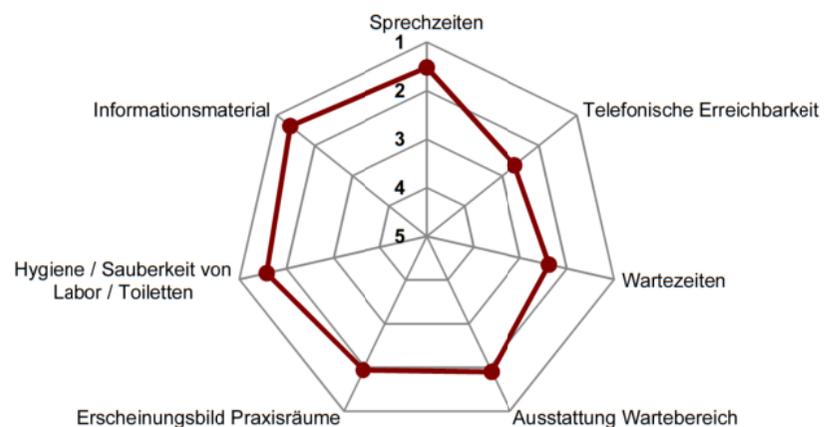


Auswertung der Patientenbefragung

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

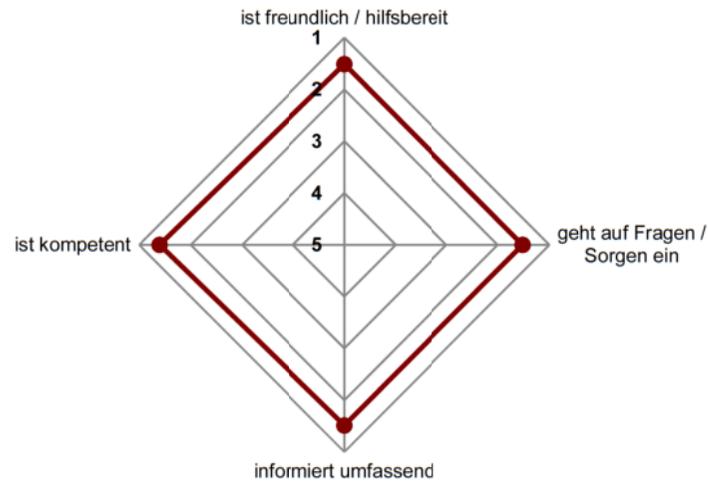
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	57	33	6	2	0	1,52	2
Telefonische Erreichbarkeit	16	34	24	16	8	2,65	7
Wartezeiten	14	43	30	9	1	2,38	6
Ausstattung Wartebereich	36	41	15	4	1	1,90	4
Erscheinungsbild Praxisräume	35	43	14	3	3	1,94	5
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	49	41	6	1	0	1,58	3
Informationsmaterial	68	25	5	0	0	1,36	1



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - TEAM

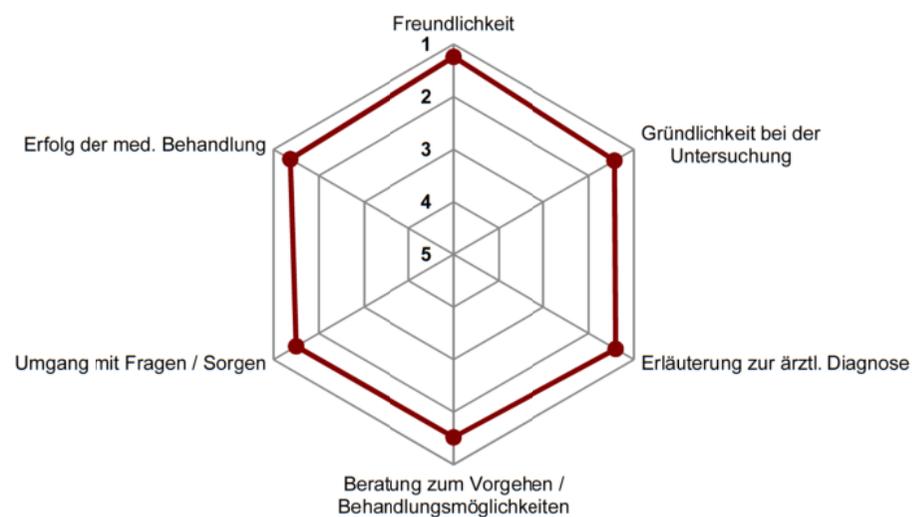
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit	60	26	10	1	0	1,51	2
geht auf Fragen / Sorgen ein	59	27	10	1	0	1,52	4
informiert umfassend	54	37	6	0	0	1,51	2
ist kompetent	61	30	4	0	0	1,40	1



Auswertung der Patientenbefragung

PATIENTENBETREUUNG - ARZT

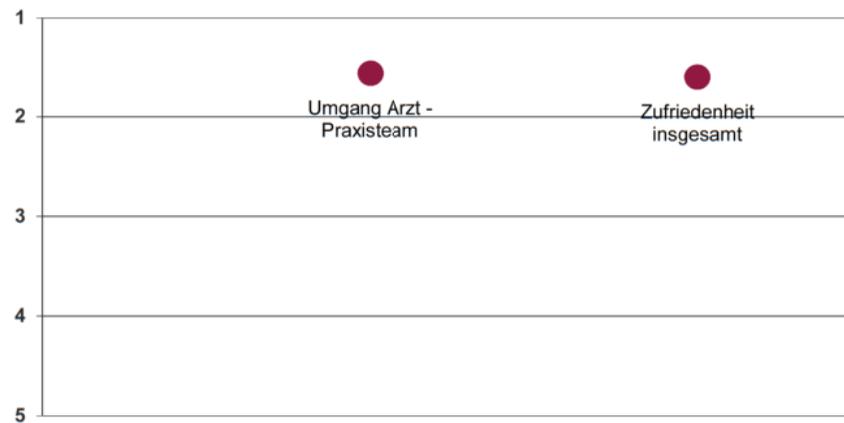
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Freundlichkeit	74	24	0	0	0	1,24	1
Gründlichkeit bei der Untersuchung	62	30	6	0	0	1,43	4
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	64	29	2	2	0	1,40	3
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	60	27	7	3	0	1,52	6
Umgang mit Fragen / Sorgen	60	30	6	1	1	1,50	5
Erfolg der med. Behandlung	65	23	6	0	0	1,37	2



Auswertung der Patientenbefragung

PERSÖNLICHER EINDRUCK

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	47	45	2	0	1	1,56	1
Zufriedenheit insgesamt	44	48	5	0	0	1,60	2



Auswertung der Patientenbefragung

WEITEREMPFEHLUNG

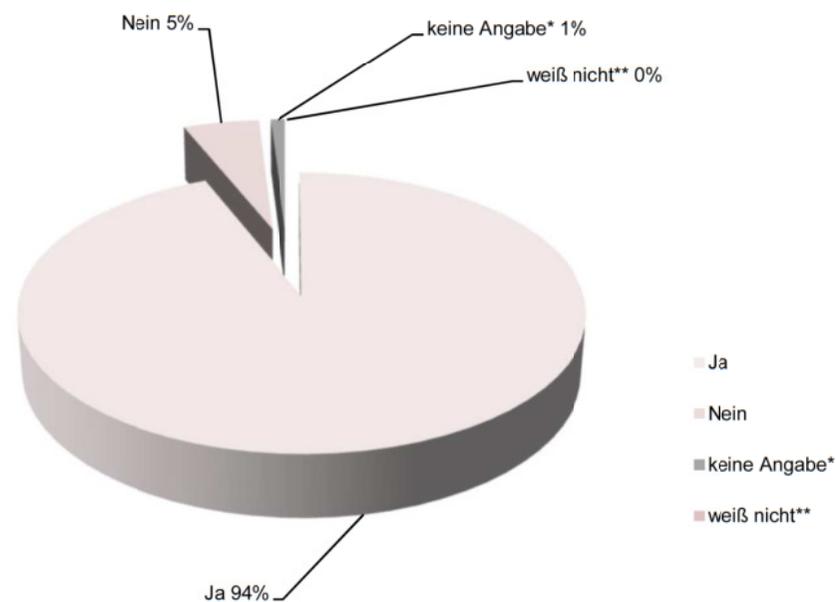
	Ja	Nein	keine Angabe*	weiß nicht**
Antworten	92	5	1	0
in Prozent	94%	5%	1%	0%

* 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

Mit freundlicher Unterstützung

Alles Gute.



Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

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.)	Jugendlich (>13 J.)	Junge	Mädchen
Erstkontakt	5	2	3	0	0	3	2
Bis zu 2 Jahre	23	3	15	2	0	12	8
Viele Jahre	64	4	31	14	1	25	25
Ohne Angaben	6	2	3	0	0	2	1
Gesamt	98	11	52	16	1	42	36

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
1	die sehr gute freundlichkeit	Das Wartezimmer	
2			
3	Informationen über mögliche Auswirkungen Impfungen / Behandlung Behandlung insg. sehr gut u. zutreffende Diagnosen	Wartezimmer, Spielzeug etwas veraltet, evtl. neue Bücher etc. anschaffen, insg. Kindgerechtere Gestaltung auch der Behandlungsräume	
4		Telefonische Erreichbarkeit	
5			
6			
7			
8	Sprechzimmer mit Tieren zu " benennen" dass nicht gleich Antibiotika verabreicht wird.	Wartezeit mit Termin bzw. allgemein verkürzen Zeitschriften für Kinder im Wartezimmer (für Mädchen / Jungs, für unterschiedliche Altersgruppen Bsp. Tierzeitschriften) Telefonische Erreichbarkeit, man benötigt oft viele Versuche bis man jemanden erreicht - evtl.2.Leutung mit Arzthelferinnen zu den Stoßzeiten besetzen. Erinnerung an Vorsorgetermine (dass einer anstehen würde. Nicht gemeint ist die Erinnerung an einen vereinbarten Termin)	
9			
10			
11	Fr. Dr. Schmetzer, Fr. Dr. Fröhling = fühlen uns gut aufgehoben ein Teil des Praxisteam Omas auch Willkommen	Das Praxisteam sollte auf gleichem Niveau arbeiten. Manche sind sehr kompetent im Umgang m.a. Kindern Manche wollen nur eine "Checkliste" abarbeiten, was schade ist. - Kinder haben auch Gefühle	
12			
13		telefonische Erreichbarkeit, gerade morgens	
14			
15			
16			
17	Sehr freundlich am Telefon Verständnisvoll wir fühlen uns wohl, ernst genommen, gut betreut	macht weiter so :)	
18		Lange Wartezeit mit Baby hatte 40 Fieber Wir mussten 2 Stunden warten ! Team war sehr unhöflich.	
19		Babys in einen extra Warteraum, wegen Ansteckungsgefahr !	

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
20	Spontane Termine	Wartezeit (teilw) auch im Behandlungsraum Räume Teilw. Verständnis für Kleinigkeiten weswegen die Praxis besucht wird.	
21			
22			
23	Das man ohne Probleme einen Termin bekommt.	Die Ausstattung ist in die Jahre gekommen.	
24		Die Wartezeiten auch mit Termin sind wirklich ein Problem !! Das Praxisteam sollte besser auf die Kinder eingehen. Schließlich ist es hier ja eine Kinderarztpraxis. Bei U- Untersuchungen geben sie sich oft keine Mühe und sind sehr unfreundlich !!	
25			
26	Die Genauigkeit bei der z.B. U-Untersuchungen, Ernst nehmen der gestellten Fragen	Die tel. Erreichbarkeit	
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33	Nette Team Schöne Wartezimmer Kurze Wartezeit	mamas länger zur Stillen ermutigen- :)	
34			
35			
36			
37			
38	Man bekommt schnell einen Termin, wenn etwas dringendes ist. Für die Folge Impfungen wird immer gleich ein Termin angeboten.		
39	heute der freundliche Empfang im EG Möglichkeit, kurzfristig Termin zu bekommen	telefon. Erreichbarkeit	
40			
41	Man wird immer ernst genommen, die Kinder selbst auch !!		
42	Sehr freundlich immer ein offenes Ohr man fühlt sich wohl u. verstanden. :)		

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
43	Beide Ärzte sehr nett und erklären einem alles sehr gut.	Getränke (Spender) Telefonisch besser zu erreichen (wenn ich morgens gleich um halb neun anrufe, komme ich erst nach 50mal und nach Stunden durch)	
44			
45	Auf Wünsche werden eingegangen	Bin zufrieden	
46			
47		Tel. Erreichbarkeit manche Helferinnen freundlich Notfälle fast störend bei Helferinnen (nicht alle)	
48	Elternratgeber Freundlichkeit der Kollegin am Empfang (kurze blonde Haare) schnelle Termine	Umgang mit Fragen /Sorgen	
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56	Das man mit einem Säugling nicht ins Wartezimmer muss um zu warten bis man an der Reihe ist.	Die Möbel sind schon sehr Sporadisch in den Behandlungszimmern und besonders die Auflagen der Liegen. Aber das macht ja nicht den Arzt und Team aus.	
57		Wartezeit	
58			
59			
60		kürzere Wartezeiten im Wartezimmer und Behandlungszimmer	
61			
62	Die Flexibilität wenn auch kein Termin besteht		
63			
64			
65			
66	Umgang mit den Kindern	telefonische Erreichbarkeit und lange Wartezeiten oftmals auch im Behandlungsraum	
67	Man bekommt recht schnell einen Termin Wenn man zur U-Untersuchung kommt, wird man nicht in das Wartezimmer geschickt sondern darf gesondert in einem anderen Raum sitzen und warten bis man dran kommt.		

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
68	Die Gelassenheit der Ärztin, keine Angstmacherei, freundlicher Umgang mit den Kindern	Wartezeit im Sprechzimmer, auch mit fast nacktem Kind- lieber länger im Wartezimmer warten.	
69			
70	Freundlichkeit in der Praxis und dass man bei Notfällen immer dazwischen geschoben wird.		
71	Das Ich immer kommen kann, und Ich ernst genommen werde.	Das Zusammenspiel zwischen den Kollegen, denn jeder Mitarbeiter sollte gleich Informiert sein.	
72			
73	Das das ganze Team super freundlich und net ist.		
74	Fr. Bender sehr freundlich hat immer ein lächeln im Gesicht.		
75		Manche Helferinnen könnten Freundlicher sein vorallem die jungen Damen und die erreichbarkeit am Telefon könnte besser sein.	
76	Infozettel	Infozettel Umgang mit Wespen + Bienenstich Infozettel Physiotherapie (Bobath + Vojta)	
77			
78			
79	Die Qualität der medizinischen Versorgung, Aufklärung und Kompetenz habe ich selten auf so einem so hohen Niveau erlebt.	Telefonische Erreichbarkeit, ggf. Terminierung der einzelnen Patientengespräche besser organisieren.	
80		telefonische Erreichbarkeit,	
81	Umgang einfach	alles in Ordnung	
82	Schnelle Termine Gute Beratung Man fühlt sich gut aufgehoben !	Wir hatten schon Wartezeiten von bis zu 2,5 Std. Das ist nicht so gut.	
83	Man hat immer einen Ansprechpartner	Im Wartebereich evtl. mehr Kinderbücher, evtl. Malsachen	
84			
85	Beratung & Umgang bei schwierigen Themen, bei der die Erkrankung nicht offensichtlich ist.	Telefonische Erreichbarkeit (bis zu 4h versuchen, bis man durchkommt) Evtl. Extern vergeben od. Online? Termin: Hohe Wartezeiten für einen freien Termin	
86		Erläuterung der ärztlichen Diagnose (Dr. Schmetzer) Die Beratung zum Vorgehen und zu den Behandlungsmöglichkeiten (Dr. Schmetzer) Freundlichkeit des Praxisteam	
87			

Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
88	Immer netter und freundlicher Umgang	Neue Kinderbücher im Wartebereich Uhr im Wartebereich Spielsachen für größere Kinder im Wartebereich Trinkwasserspender im Wartebereich	
89			
90	Die Freundlichkeit der Mitarbeiter	Wasserspender im Wartebereich	
91			
92	Man ist nicht nur eine Nummer (Patient ohne Namen) ; Es herrscht eine vertrauensvolle Atmosphäre. Schade das mit dem Volljährigwerden alles vorbei ist und man evtl. zur Nummer wird in irgendeiner Arztpraxis.	Alles Top !	
93			
94			
95	Ärzte nehmen sich in der Sprechstunde Zeit.		
96	Freundlichkeit d. Personals	Die Telefonische Erreichbarkeit oft klingelt es durch ohne dass jemand ran geht.	
97			
98	Mir gefällt gut, dass kleine Säuglinge nebenan in den Warteraum dürfen. Klimaanlage ist super.		