

# Patientenbefragung

## *Die Ergebnisse aus dem Jahr*

# 2022



Dr. med. Nicolai Steinchen  
Wolfsangerstr. 100  
34125 Kassel

## Patientenbefragung 2022

### Sehr geehrte Praxis,

anbei erhalten Sie Ihre Auswertung für die Patientenbefragung. Es haben 242 Patienten den Fragebogen ausgefüllt. In der tabellarischen Übersicht finden Sie die absoluten Zahlen, die zusätzlich in Ihre persönliche Rangfolge gesetzt wurden. Das heißt, Sie sehen die Kategorie, die Ihre Patienten am besten bewertet haben und entsprechend diese, wo Ihre Patienten am ehesten ein Verbesserungspotenzial sehen. In der darunterstehenden Grafik sind die Ergebnisse nochmals in Form eines Netzdiagramms ersichtlich. Dazugehörige Freitexte werden aufgezeigt.

Der Aufbau dieses Berichtes orientiert sich an dem Aufbau des Patientenfragebogens, sodass jede Kategorie einzeln dargestellt ist.

Da Unterschiede zwischen den Antworten in Abhängigkeit von der Dauer der Praxiszugehörigkeit auftreten, werden diese einzeln mit aufgeführt. Sollten Sie weiterführende Fragen haben, helfen wir Ihnen gerne weiter.

### Aufbau:

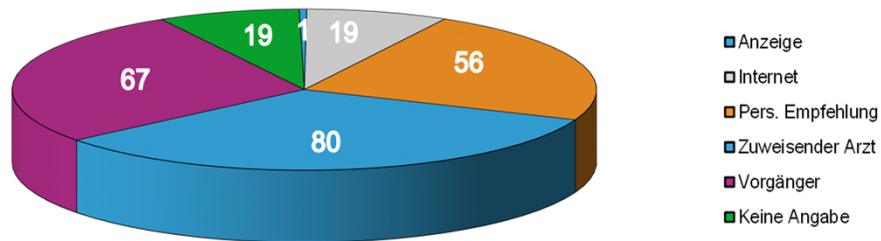
<u>Seite</u>	
2	1. Alter und Praxistreue
2	2. Aufmerksam geworden durch
3-4	3. Organisation/Ausstattung
5-6	4. Patientenbetreuung - Team
7-8	5. Patientenbetreuung - Arzt
9-11	6. Gesamteindruck
12	7. Weiterempfehlung

**Zu beachten:** Verbesserungspotentiale sagen nicht aus, dass etwas nicht gut ist. Es ist ein subjektives Empfinden der Patienten, das in dieser Auswertung widergespiegelt wird. Der Rang 8 zum Beispiel sagt nicht automatisch aus, dass es schlecht ist, die Patienten haben die anderen Punkte lediglich als besser empfunden.

### Übersicht über die Antworten zu Alter, Geschlecht und Praxistreue

		bis 35 Jahre	bis 50 Jahre	bis 65 Jahre	über 65 Jahre
<b>Erstkontakt</b>	<b>3</b>	1	0	1	1
<b>bis zu 2 Jahre</b>	<b>69</b>	10	11	29	17
<b>viele Jahre</b>	<b>165</b>	15	24	66	58
<b>ohne Angabe</b>	<b>5</b>	0	0	3	2
<b>Gesamt</b>	<b>242</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>99</b>	<b>78</b>

### Wie die Patienten auf Sie aufmerksam werden

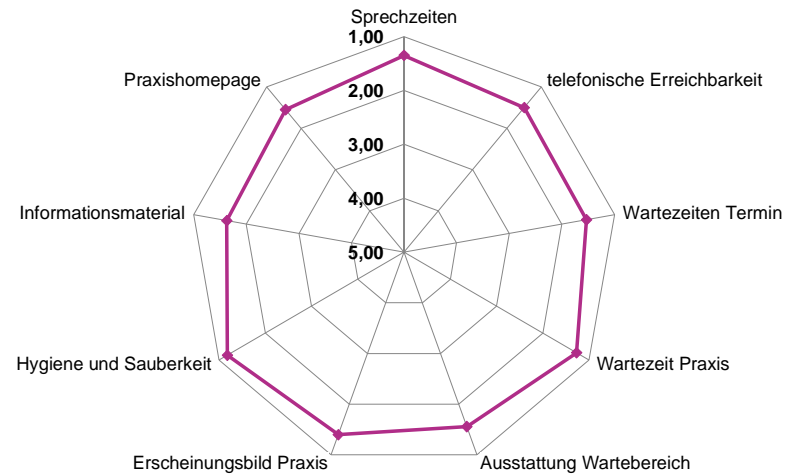


## Ergebnis von 242 Befragten

### ORGANISATION / AUSSTATTUNG

Antworten insgesamt: 238

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	168	59	9	2	0		1,35	3
telefonische Erreichbarkeit	145	71	14	4	2		1,50	5
Wartezeiten Termin	145	62	21	4	2		1,53	6
Wartezeit Praxis	178	49	6	1	0		1,27	2
Ausstattung Wartebereich	128	81	23	1	0		1,56	7
Erscheinungsbild Praxis	151	76	9	0	0		1,40	4
Hygiene und Sauberkeit	197	37	1	0	1		1,18	1
Informationsmaterial	102	80	16	5	0		1,63	9
Praxishomepage	111	69	9	1	0		1,55	7



## Organisation / Ausstattung...

<b>Sprechzeiten:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,35
<b>telefonische Erreichbarkeit:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,50
<b>Wartezeiten auf einen Termin:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,53
<b>Wartezeiten in unserer Praxis:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,27
<b>Ausstattung Wartebereich:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,56
<b>Erscheinungsbild der Praxisräume:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,40
<b>Hygiene / Sauberkeit:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,18
<b>Informationsmaterial:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,63
<b>Praxishomepage:</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,55

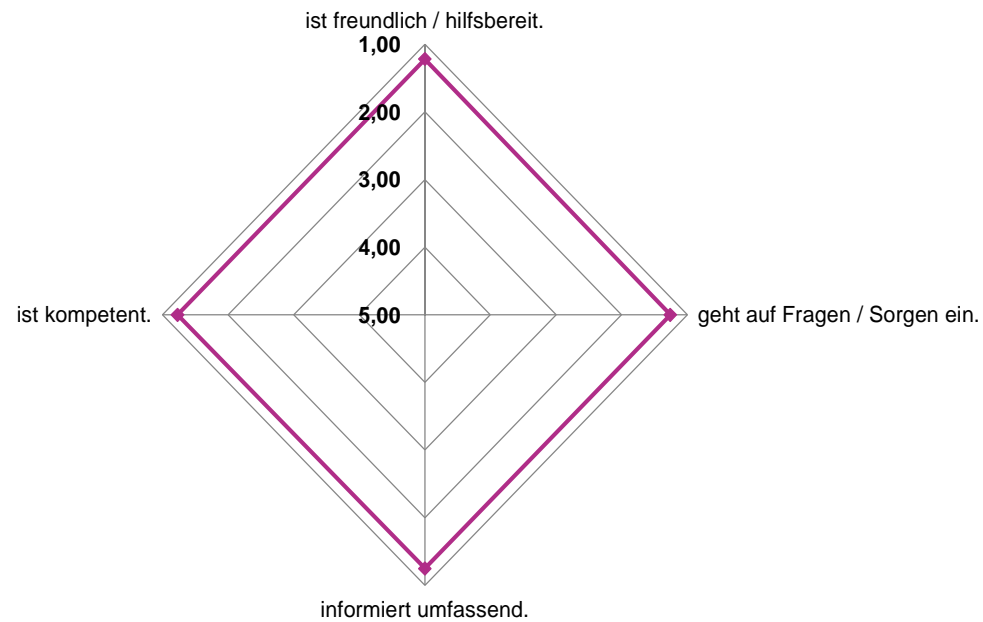
## Das sagen Ihre Patienten zu Ihrer Organisation/Ausstattung

Verbesserung: Im Warteraum ist es sehr steril, ein paar Zeitschriften wären nett
Verbesserung: Der Wartebereich erscheint etwas steril!
Verbesserung: Das Wartezimmer umgestalten, etwas bunter. Informationsmaterial im Wartezimmer auslegen
Verbesserung: Informationsmaterial
Verbesserung: Die Parkplatzsituation...diese könnte etwas besser sein!!!
Verbesserung: Schade, dass es hier keine Möglichkeit gibt Röntgenbilder zu erstellen
Verbesserung: Ein Fahrstuhl wäre bei einer Rheuma-Praxis schon schön....
Verbesserung: Ein Aufzug wäre praktisch
Verbesserung: Aufzug fehlt, Treppen zu steil + zu viele Stufen
Verbesserung: Das Wartezimmer ist sehr ungemütlich und ohne Zeitungen
Verbesserung: Treppe -> 2. Handlauf
Verbesserung: Wasserspender

**PATIENTENBETREUUNG - TEAM**

Antworten insgesamt: 222

Das Team...	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	181	34	6	1	0		1,22	1
geht auf Fragen / Sorgen ein.	174	37	5	2	1		1,26	4
informiert umfassend.	175	41	4	1	1		1,25	3
ist kompetent.	177	35	3	2	1		1,23	2



### Das Praxisteam...

<b>ist freundlich / hilfsbereit.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,22
<b>geht auf Fragen / Sorgen ein.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,26
<b>informiert umfassend.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,25
<b>ist kompetent.</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,23

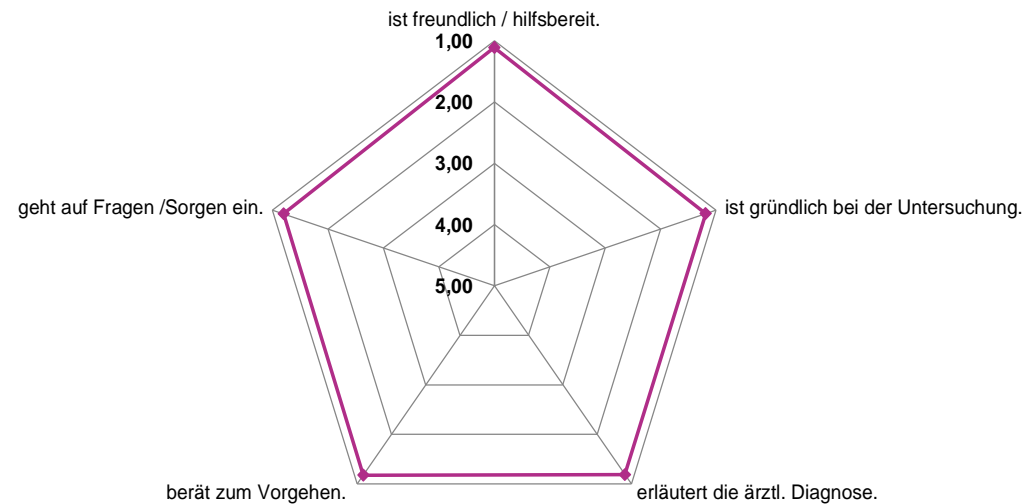
Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Praxisteam
Die Möglichkeit eines weiteren Arzttermins, wenn nötig, wird am Telefon meist abgelehnt
Gut gefallen hat mir: Daß das Team nicht wechselt und einem alle vertraut sind. Auch immer ein Lächeln für mich übrig hat
Gut gefallen hat mir: Freundlichkeit des Teams
Gut gefallen hat mir: Freundlichkeit des Personals
Gut gefallen hat mir: Ein sehr nettes Praxis-Team

## Patientenbetreuung - Arzt

Antworten insgesamt:

222

Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit.	199	22	0	1	0		1,11	1
ist gründlich bei der Untersuchung.	183	36	2	1	0		1,19	3
erläutert die ärztl. Diagnose.	182	35	2	1	0		1,19	3
berät zum Vorgehen.	183	34	1	1	0		1,18	2
geht auf Fragen /Sorgen ein.	179	31	4	1	0		1,20	5





**Die Ärztin/ Der Arzt/ Die Ärzte (sind)...**

<b>ist freundlich / hilfsbereit</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,11
<b>ist gründlich bei der Untersuchung</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,19
<b>erläutert die ärztl. Diagnose</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,19
<b>berät zum Vorgehen</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,18
<b>geht auf Fragen / Sorgen ein</b>	
<b>Ergebnis</b>	1,20

<b>Das sagen Ihre Patienten bezüglich des Arztkontakts</b>
Gut gefallen hat mir: Sorgfältige Untersuchung
Gute Beratung und Erklärung
Gut gefallen hat mir: Kompetente Beratung zu Behandlungsmöglichkeiten
Gut gefallen hat mir: Fachkompetenz des Arztes
Gut gefallen hat mir: das Gespräch über alle möglichen Fragen, Sorgen, Behandlungsmöglichkeiten. Telefonische Rückrufe von Dr. Steinchen
Gut gefallen hat mir: die Transparenz und Offenheit, den individuell passendsten Weg zur Genesung gemeinsam mit dem Patienten zu suchen.
Gut gefallen hat mir: Das sich Dr. Steinchen Zeit für die Pat. nimmt
Gut gefallen hat mir: Empathisch, freundlich und kompetent. Vorallem dass Sie sich mit mir/meinem Fall auch auseinandersetzen
Gut gefallen hat mir: Fachkompetenz des Arztes
Gut gefallen hat mir: Dr. Steinchen
Gut gefallen hat mir: Der Arzt
Gut gefallen hat mir: Sehr kompetenter Facharzt

## Gesamteindruck

Antworten insgesamt: 218

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht		Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	171	39	1	1	0		1,21	1
Zufriedenheit insg.	179	34	4	1	0		1,21	1



Das sagen Ihre Patienten im Allgemeinen
Gut gefallen hat mir: kurze Wartezeiten und freundliche Behandlung
Verbesserung: Ist alles bestens
Gut gefallen hat mir: dass man ernst genommen wird
Gut gefallen hat mir: keine langen Wartezeiten und freundliche Menschen
Arzt und Praxisteam immer sehr freundlich und hilfsbereit. Alles ist in Ordnung so wie es ist
Gut gefallen hat mir: der freundliche und unkomplizierte Umgang miteinander
Es sind alle sehr freundlich
Gut gefallen hat mir die Geduld
Gut gefallen hat mir: alles
Medikamente. Telefonische Erreichbarkeit könnte verbessert werden
Fühle mich gut aufgehoben
Gut gefallen hat mir: alles
Gut gefallen hat mir: Das gesamte Erscheinungsbild und die Freundlichkeit
Gut gefallen hat mir: Termin wird pünktlich eingehalten!
Verbesserung: Wenn Team + Arzt etwas weniger schnell wären
Alles in Ordnung, keine Beanstandungen!
Gut gefallen hat mir: Man geht liebevoll mit dem Pat. um. Ich fühle mich sicher aufgehoben. Wenn ich die Praxis verlasse, fühle ich mich wohl
Gut gefallen hat mir: Freundlichkeit, hilfsbereit
Gut gefallen hat mir: alles
Gut gefallen hat mir: Wartezeit, Freundlichkeit, Wertschätzung, Arzt-Patienten-Zeit. Weiter so!!! Danke
Gut gefallen hat mir: Das Lächeln und die Freundlichkeit. Verbesserung: Es ist alles so gut wie es ist.
Verbesserung: Notfalltermine
Gut gefallen hat mir: Die Zusammenarbeit von dem Arzt und dem Team. Sehr gut organisierte Abläufe und stets freundliches Auftreten.
Gut gefallen hat mir: dass ich als Patientin ernst genommen werde
Gut gefallen hat mir: Alles! Ihr seid wirklich ein super Team ! "Danke das es euch gibt"
Gut gefallen hat mir: Freundlichkeit, Aufklärung
Verbesserung: Manchmal etwas mehr Zeit
Gut gefallen hat mir: Reaktion auf Mails, z. B. Folgerezepte
Gut gefallen hat mir: Freundlichkeit von Arzt und Personal. Kompetenz und Sachlichkeit
Gut gefallen hat mir: Kommunikation auch per Mail und umgehende Beratung und Betreuung
Gut gefallen hat mir: Praxisteam und Arztgespräch sehr gut. Verbesserung: Alles gut.

Gut gefallen hat mir: Alles Perfekt, ganz besonders komplikationslos ist die Rezeptbestellung per Mail! Schnelle Reaktionszeit und Versendung des Rezeptes
Gut gefallen hat mir: Die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und des Arztes. Verbesserung: Alles o.k.
Verbesserung: Das man nicht ständig im Treppenhaus stehen muss
Gut gefallen hat mir: Gute Informationen zu meiner Krankheit, Terminabsprache, Infoblätter
Verbesserung: Bitte genau so bleiben! Top Team, Top Arzt :)
Gut gefallen hat mir: Ich fühle mich sehr gut betreut. DANKE. Weiter so!
Gut gefallen hat mir: Junges Team mit viel Kompetenz
Gut gefallen hat mir: Alles
Gut gefallen hat mir: Der Umgang des Teams & des Arztes mit mir als Patienten. Immer ein offenes Ohr.
Gut gefallen hat mir: Alle immer freundlich! Sehr gutes Zeitmanagement!
Verbesserung: ich denke nichts.
Gut gefallen hat mir: Für mich alles bestens
Gut gefallen hat mir: Vertrauensvolle Zusammenarbeit Arzt vs. Patient! Patient wird ernst genommen! Arzt nimmt sich Zeit.
Gut gefallen hat mir: Alles. Verbesserung: Nichts.
Gut gefallen hat mir: das freundliche Miteinander
Gut gefallen hat mir: Wenn mal ein Witz gemacht wird oder der Witz verstanden wird
Verbesserung: Weiter so
Gut gefallen hat mir: Alles. Ich kann mich nur herzlich bedanken
Gut gefallen hat mir: Die gute allgemeine Betreuung + Behandlung
Verbesserung: Alles Gut! Weiter so!
Gut gefallen hat mir: Das Team und der Arzt sind super freundlich & kompetent
Gut gefallen hat mir: Bei Terminen kaum Wartezeit
Unterlagen zu händeln)
Gut gefallen hat mir: Freundlichkeit, gute Organisation, respektvoller Umgang

## Weiterempfehlung Ihrer Patienten

Weiterempfehlung	Antworten:
ja	226
nein	0

