

Ergebnisbericht

Musterbeispiel

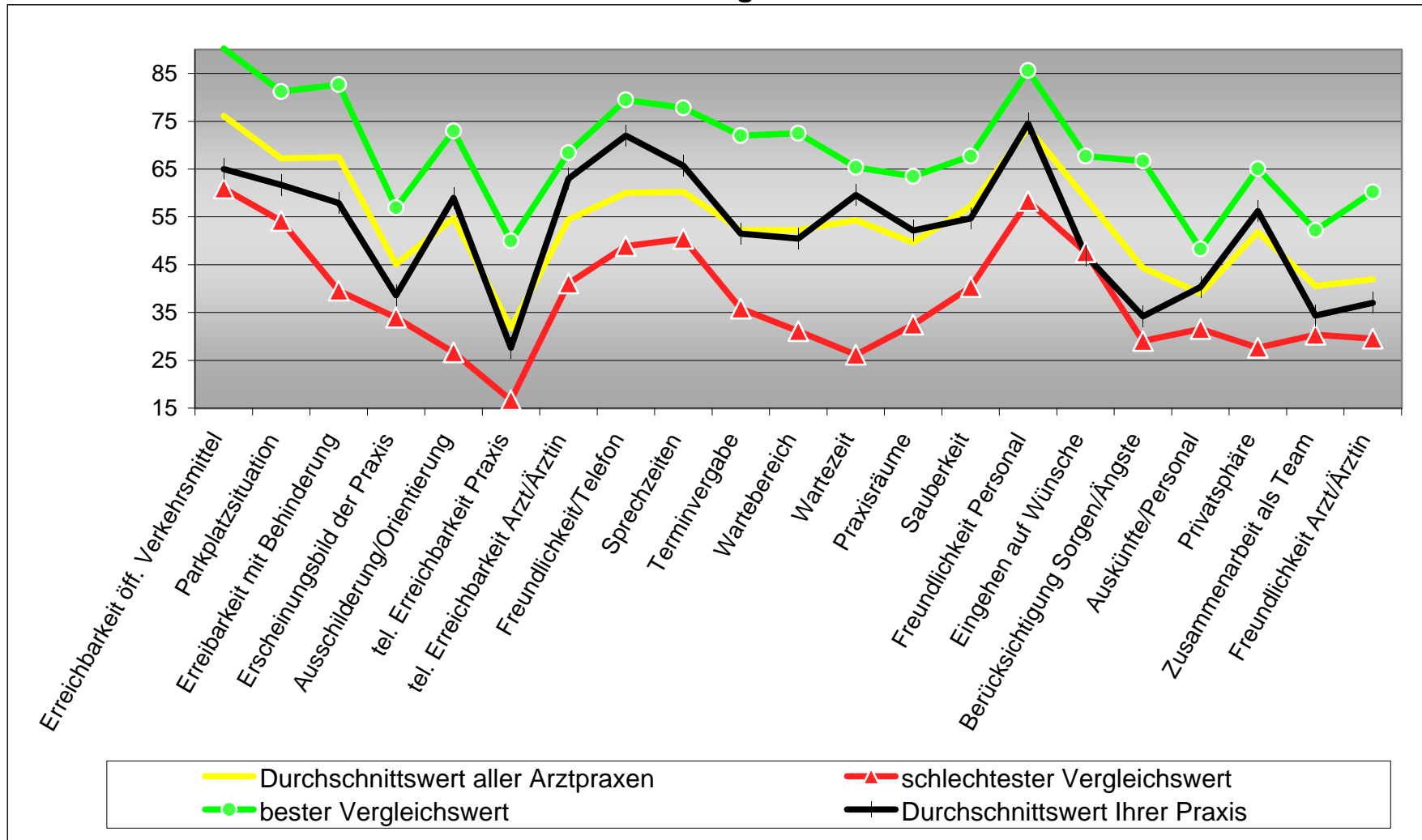
Patientenbefragung in der Arztpraxis



Winfried Zinn und Thomas Messner
An der alten Schule 16
36355 Grebenhain - Bermuthshain
Tel: 0 66 44 - 91 91 55
Fax: 0 66 44 - 91 91 57
e-mail: info@metrik.org
<http://www.metrik.org>

Patientenbefragung in der Arztpraxis

-Externer Vergleich-



Anzahl der Vergleichspraxen: 14

**-Auszug aus dem Ergebnisbericht-
Überblick: Chronologisch**

Punktwert		100=das beste was ich je erlebt habe 75=sehr gut 50=gut 25=akzeptabel 0=schlecht
Wert Ihrer Praxis	Vergleichswert	Fragen zur Zufriedenheit
65	76	1. Die Erreichbarkeit der Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist ...
62	67	2. Die Parkmöglichkeiten sind ...
58	67	3. Die Erreichbarkeit für Gehbehinderte ist ...
39	45	4. Das allgemeine Erscheinungsbild der Praxis ist ...
59	55	5. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich in der Praxis zu orientieren, ist ...
28	32	6. Die telefonische Erreichbarkeit der Praxis ist ...
60	54	Die telefonische Erreichbarkeit des Arztes / der Ärztin ist ...
64	60	8. Die Freundlichkeit des Praxispersonals am Telefon ist ...
66	60	9. Die Sprechzeiten der Praxis sind ...
52	52	10. Die Möglichkeit, einen Termin zu bekommen, ist ...
50	52	11. Der Wartebereich ist ...
60	54	12. Die Wartezeiten sind ...
52	50	13. Die Praxisräume ist ...
55	57	14. Die Sauberkeit der Praxis ist ...
75	74	15. Die Freundlichkeit des Personals in der Praxis ist ...
47	59	16. Die Art und Weise, wie das Praxispersonal auf meine Wünsche einging, ist ...
34	44	17. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Praxispersonal ist ...
40	39	18. Die Auskünfte des Praxispersonals insgesamt sind ...
56	52	19. Der Umgang mit der Privatsphäre in der Praxis ist ...
34	41	20. Die Zusammenarbeit zwischen dem Arzt / der Ärztin und den Arzthelferinnen ist ...
37	42	21. Die Freundlichkeit des Arztes / der Ärztin ist ...

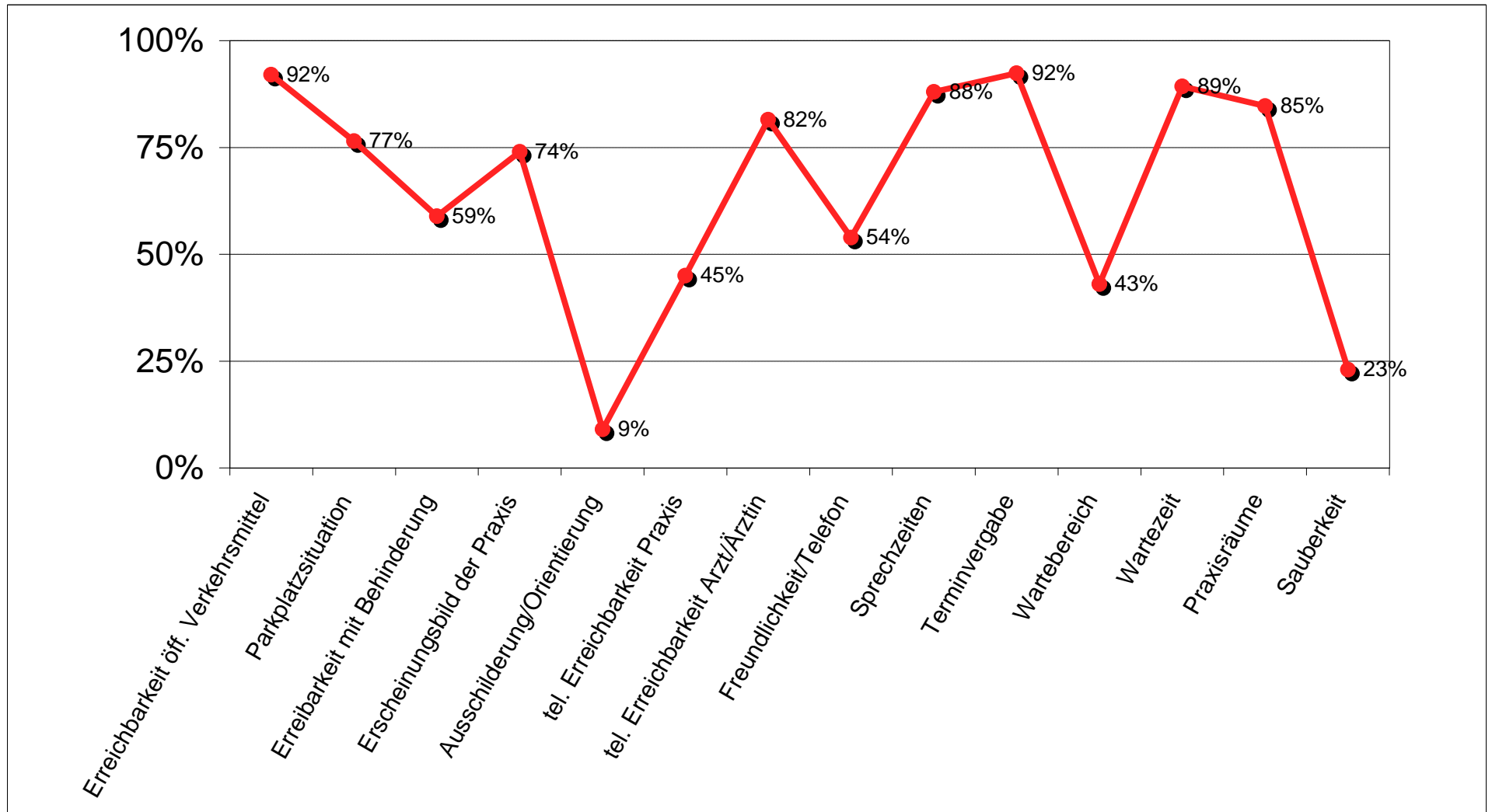
-Auszug aus dem Ergebnisbericht-

Überblick: Externer Vergleich

Differenz in Punkten	Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
	Wert Ihrer Praxis	Vergleichswert	
			100=das beste was ich je erlebt habe 75=sehr gut 50=gut 25=akzeptabel 0=schlecht
5	60	54	12. Die Wartezeiten sind ...
5	60	54	Die telefonsiche Erreichbarkeit des Arztes / der Ärztin ist ...
4	56	52	19. Der Umgang mit der Privatsphäre in der Praxis ist ...
4	59	55	5. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich in der Praxis zu orientieren, ist ...
4	64	60	8. Die Freundlichkeit des Praxispersonals am Telefon ist ...
2	52	50	13. Die Praxisräume ist ...
1	40	39	18. Die Auskünfte des Praxispersonals insgesamt sind ...
1	75	74	15. Die Freundlichkeit des Personals in der Praxis ist ...
-1	52	52	10. Die Möglichkeit, einen Termin zu bekommen, ist ...
-2	50	52	11. Der Wartebereich ist ...
-3	55	57	14. Die Sauberkeit der Praxis ist ...
-4	28	32	6. Die telefonische Erreichbarkeit der Praxis ist ...
-5	37	42	21. Die Freundlichkeit des Arztes / der Ärztin ist ...
-6	62	67	2. Die Parkmöglichkeiten sind ...
-6	34	41	20. Die Zusammenarbeit zwischen dem Arzt / der Ärztin und den Arzthelferinnen ist ...
-6	39	45	4. Das allgemeine Erscheinungsbild der Praxis ist ...
-10	58	67	3. Die Erreichbarkeit für Gehbehinderte ist ...
-10	34	44	17. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Praxispersonal ist ...
-12	47	59	16. Die Art und Weise, wie das Praxispersonal auf meine Wünsche einging, ist ...
-11	65	76	1. Die Erreichbarkeit der Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist ...

Musterarztpraxis

- Externer Vergleich in Form des Prozentranges -

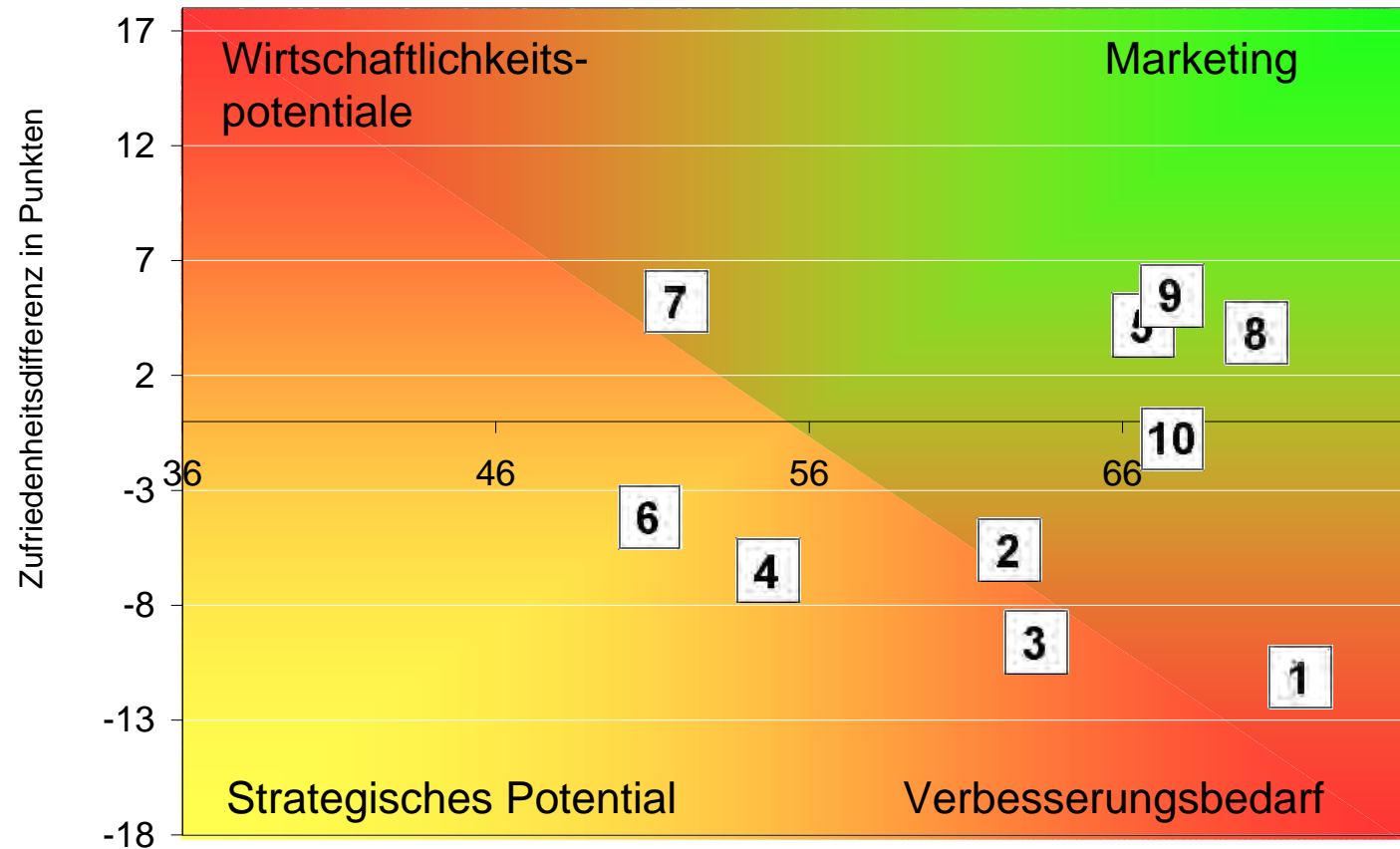


Anzahl der Vergleichspraxen: 14

100% = Sie sind die beste Arztpraxis 75% = Ein Viertel ist besser
50% = die Hälfte ist besser 25% = Dreiviertel sind besser 0% = alle sind besser

Teil 1 Detailansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix: externer Vergleich

Erreichbarkeit öff. Verkehrsmittel	1
Parkplatzsituation	2
Ausschilderung/Orientierung	3
tel. Erreichbarkeit Praxis	4
tel. Erreichbarkeit Arzt/Ärztin	5
Freundlichkeit/Telefon	6
Sprechzeiten	7
Terminvergabe	8
Wartebereich	9
Wartezeit	10

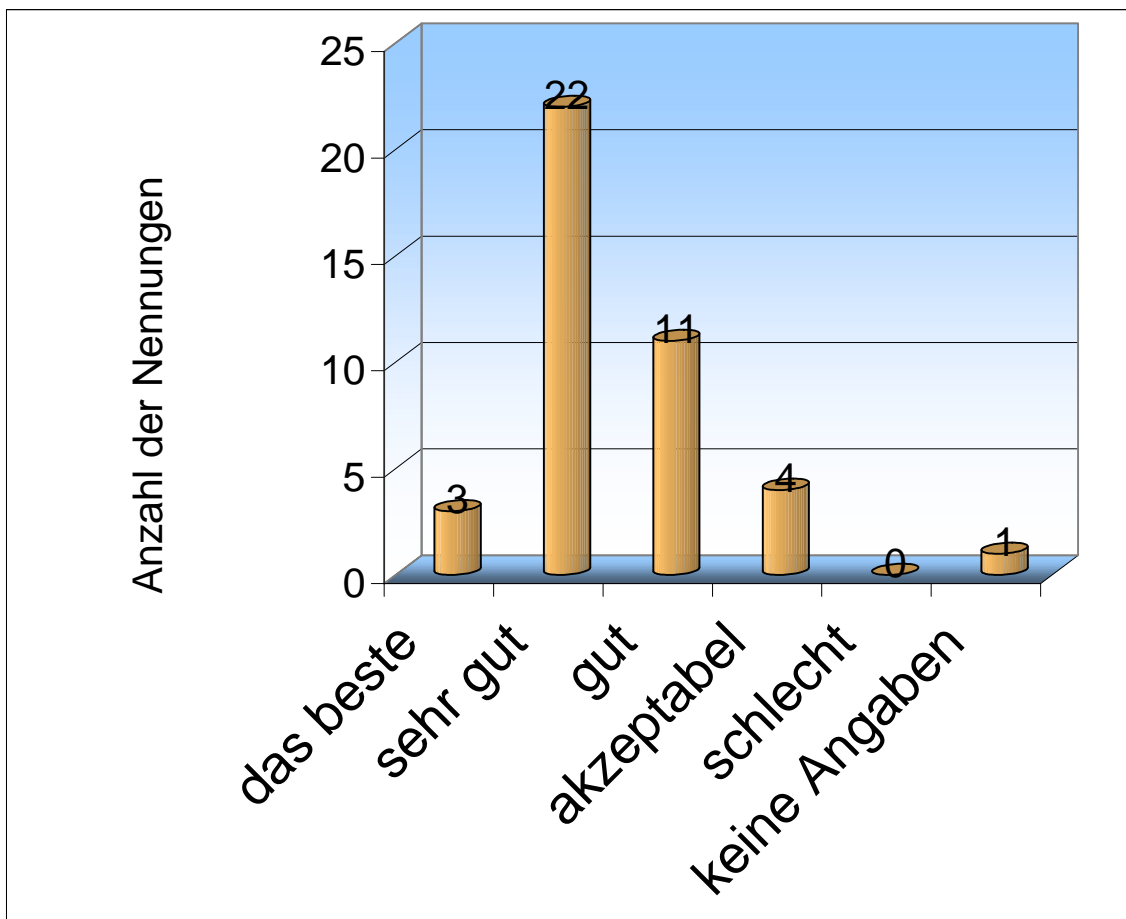


Anzahl der Fälle: 41

Musterarztpraxis

Zufriedenheitsbeurteilung zur Frage:

1. Die Erreichbarkeit der Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist ...



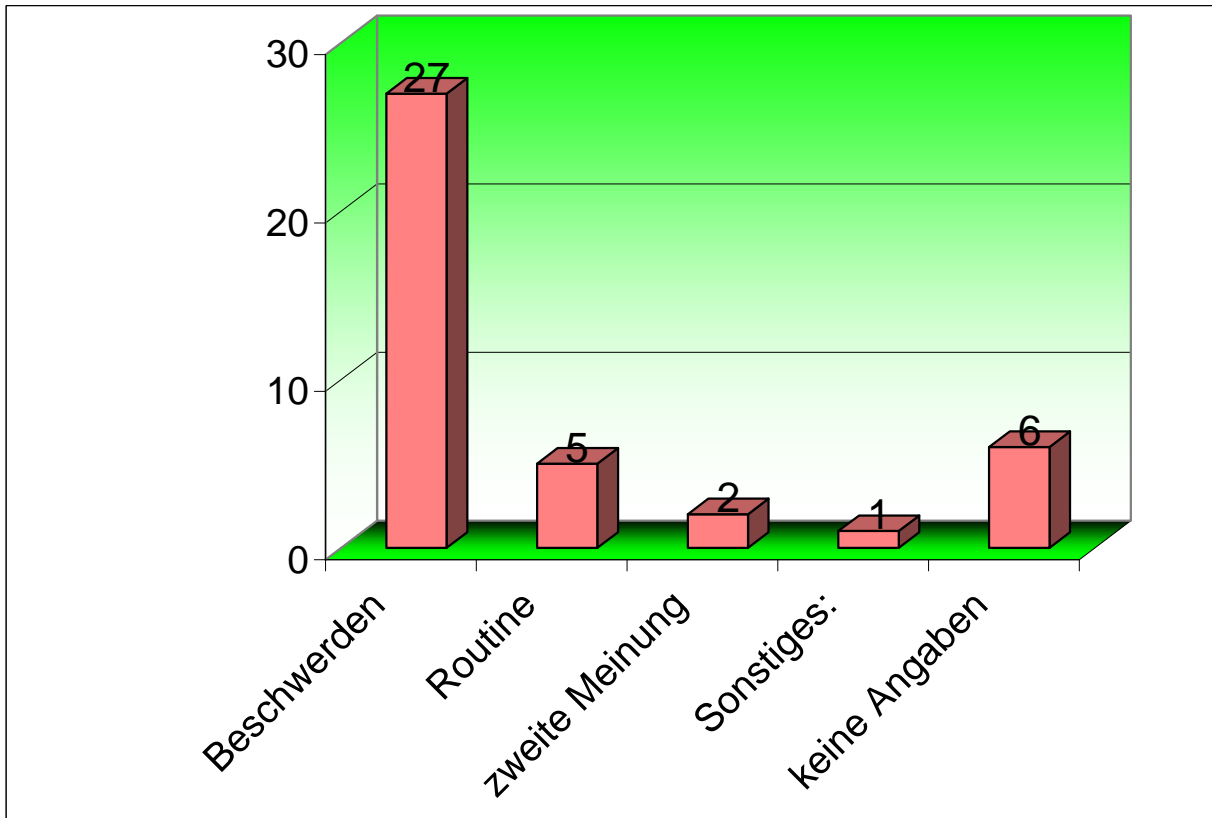
	Punkt- werte	Anzahl der Nennungen	Prozentwert
das beste was ich je erlebt habe	100	3	8%
sehr gut	75	22	55%
gut	50	11	28%
akzeptabel	25	4	10%
schlecht	0	0	0%
keine Angaben	--	1	

Mittlerer Punktwert Vergleichswert **76**
 Mittlerer Punktwert Ihrer Praxis **65**
 Standardabweichung in Punkten **19**
 Anzahl der gültigen Fälle **40**
 Anzahl aller Fälle **41**

Musterarztpraxis

Beantwortung der Frage:

Weshalb haben Sie die Praxis aufgesucht? (Mehrfachnennungen möglich)



	Anzahl der Nennungen	Prozentwert
Akute Beschwerden	27	77%
Zur Routineuntersuchung	5	14%
Um eine zweite Meinung einzuholen	2	6%
Sonstiges:	1	3%
keine Angaben	6	

Anzahl der gültigen Fälle
Anzahl aller Fälle

35
41