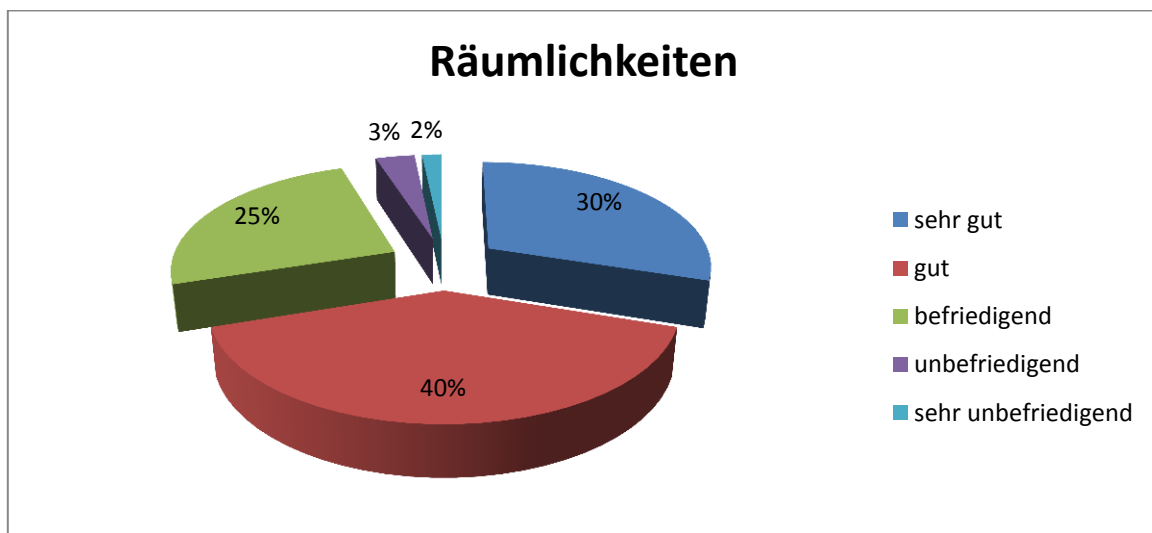


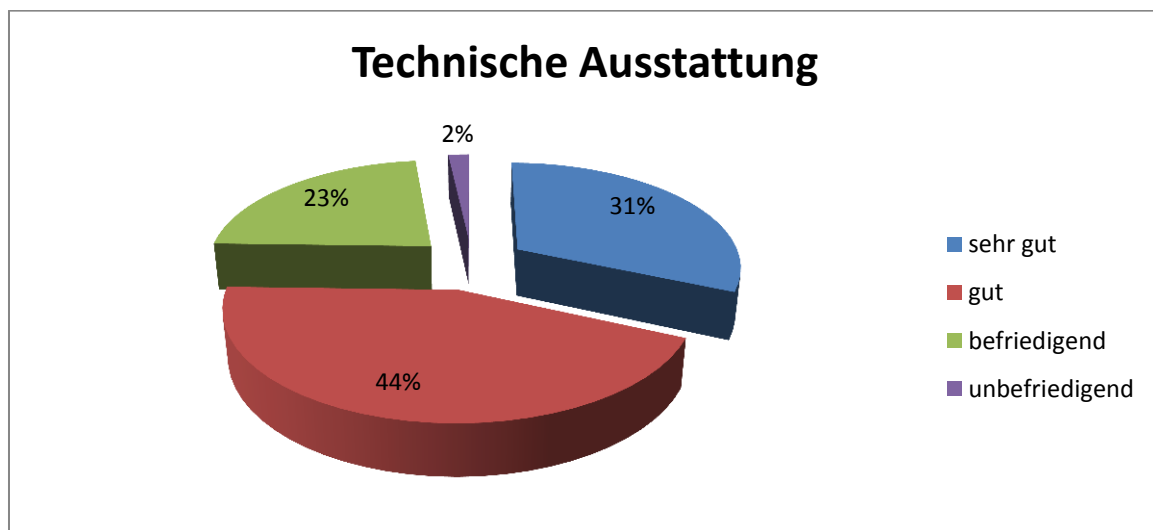
1. Allgemeiner Teil

Als Grundlage der folgenden Auswertung dienen die Ergebnisse von 63 Rücklaufbögen.

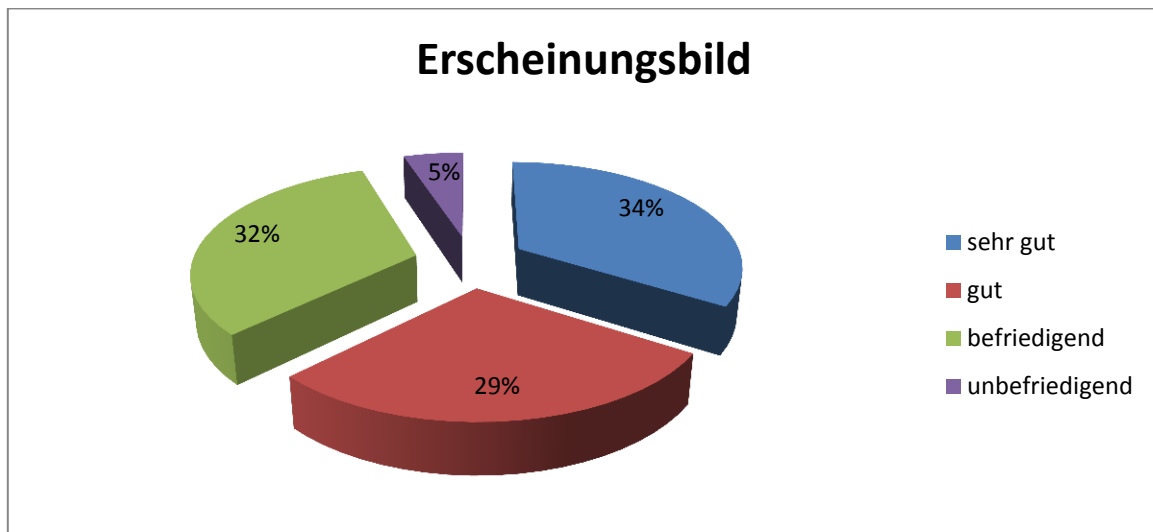
Wie beurteilen sie die Ausstattung der Praxis?



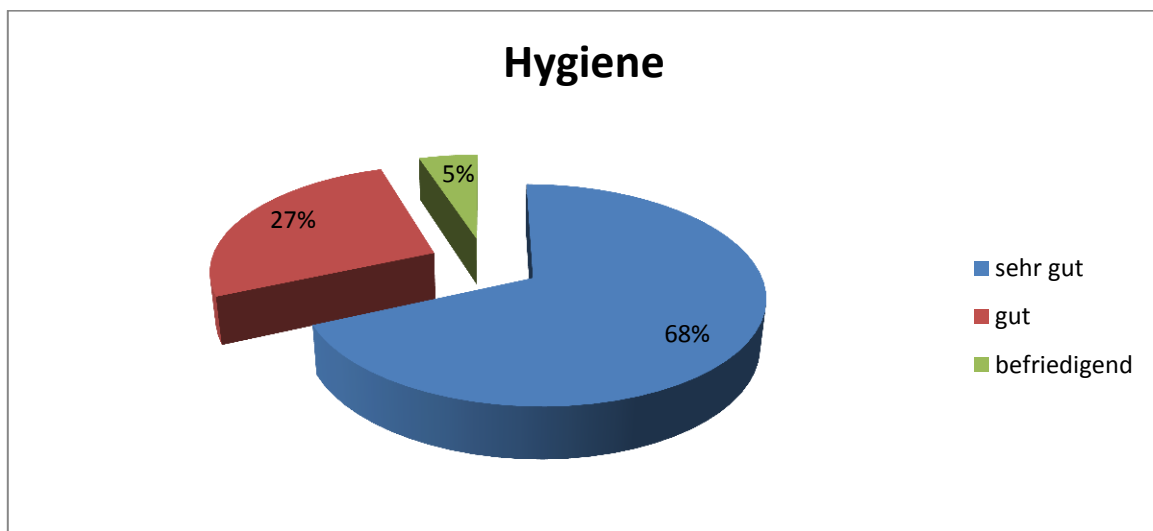
Die Räumlichkeiten der Praxis werden von 30 % der befragten Patienten als „sehr gut“ und von weiteren 40 % als „gut“ bezeichnet. 25 % der Befragten betrachten die Räume als zufriedenstellend, 5 % sind nicht zufrieden. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



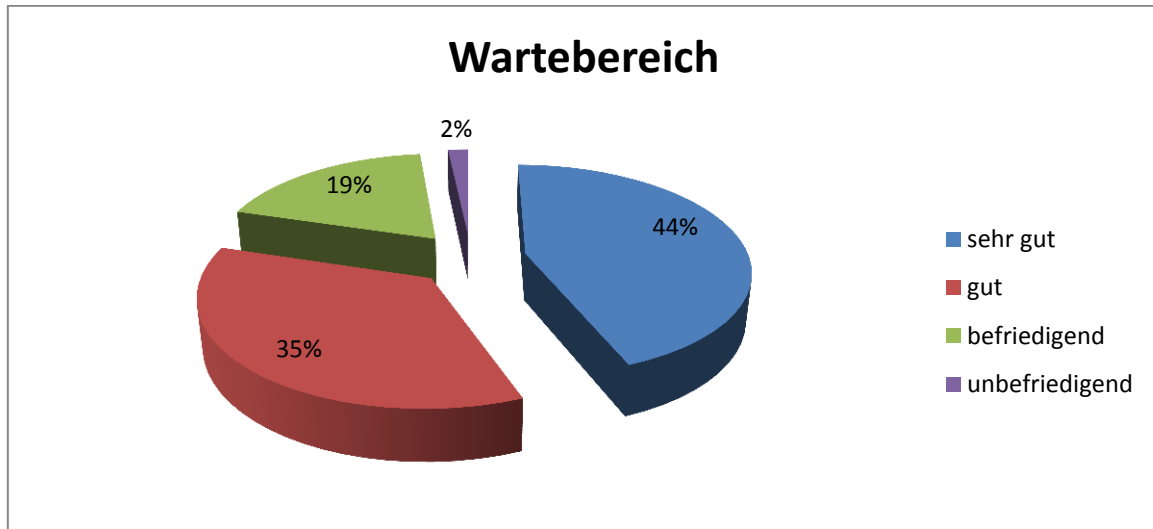
Die technische Ausstattung der Praxis wird vom größten Teil der befragten Patienten als „sehr gut“ (31 %) bzw. als „gut“ (44 %) bezeichnet. 23 % der Befragten stellt die Ausstattung zufrieden, jedoch sind 2 % mit der Ausstattung unzufrieden. Sechs Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



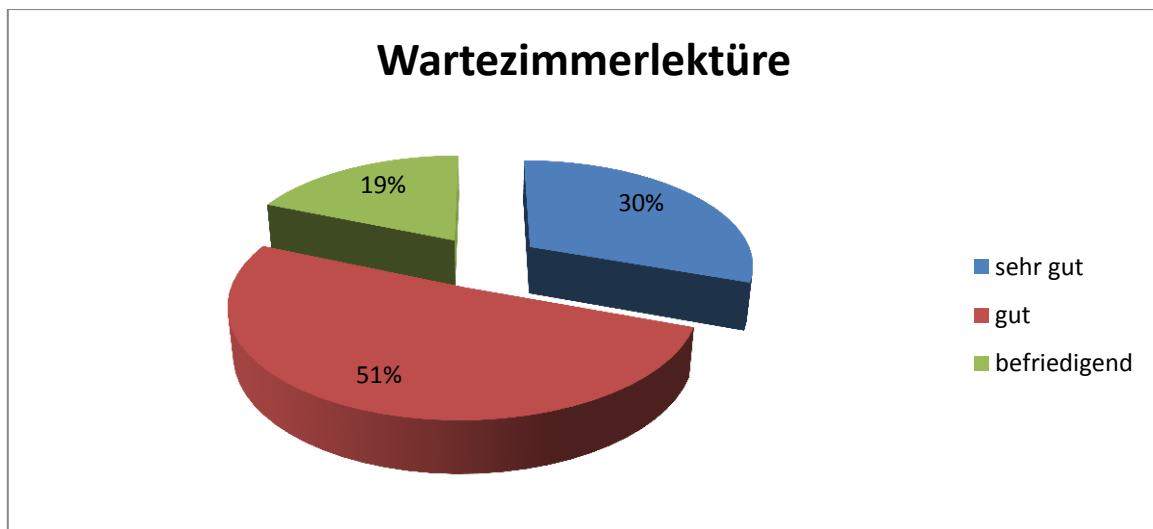
34 % der Befragten beurteilt das Erscheinungsbild der Praxis als „sehr gut“. Weiterhin empfinden es 29 % als „gut“. Mit dem Erscheinungsbild zufrieden sind 32 % der Umfrageteilnehmer, jedoch beurteilt 5 % der Befragten das Erscheinungsbild als „unbefriedigend“. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



Die Auswertung der Fragebögen ergab eine große Zufriedenheit mit den hygienischen Zuständen. Insgesamt 95 % der Befragten beurteilen diese als „sehr gut“ (68 %) bzw. als „gut“ (27 %). 5 % der Patienten stellt die vorhandene Hygiene zufrieden. Drei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



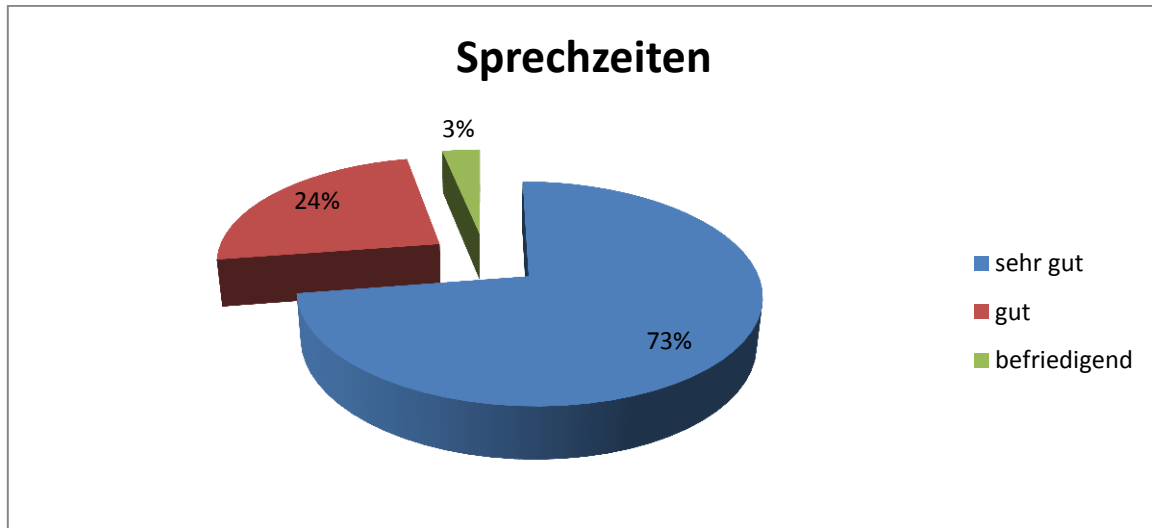
Die Ausstattung des Wartebereichs empfinden 44 % der befragten Patienten als „sehr gut“ und weitere 35 % als „gut“. 19 % sind mit dem Wartebereich zufrieden. 2 % stellt der Wartebereich nicht zufrieden. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



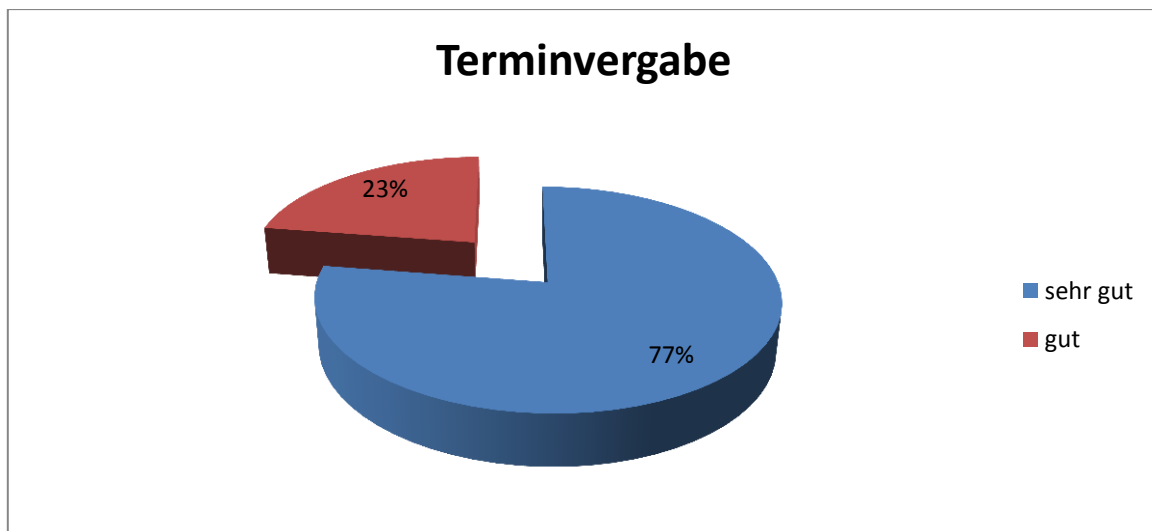
Das Angebot an Wartezimmerlektüre wird von 30 % der Befragten mit „sehr gut“ beurteilt. Weitere 51 % vergeben die Note „gut“ und 19 % sind mit dem zur Verfügung stehenden Angebot zufrieden. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Die Auswertung des Themenbereiches der Ausstattung der Praxis erlaubt in der Folge ein generell positives Feedback. Die aufgeführten Kriterien wurden im Durchschnitt zu einer Quote von 77 % als „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Durchschnittlich 21 % der befragten Patienten äußerte sich zufrieden mit der Ausstattung und lediglich 2 % konnte nicht zufriedengestellt werden.

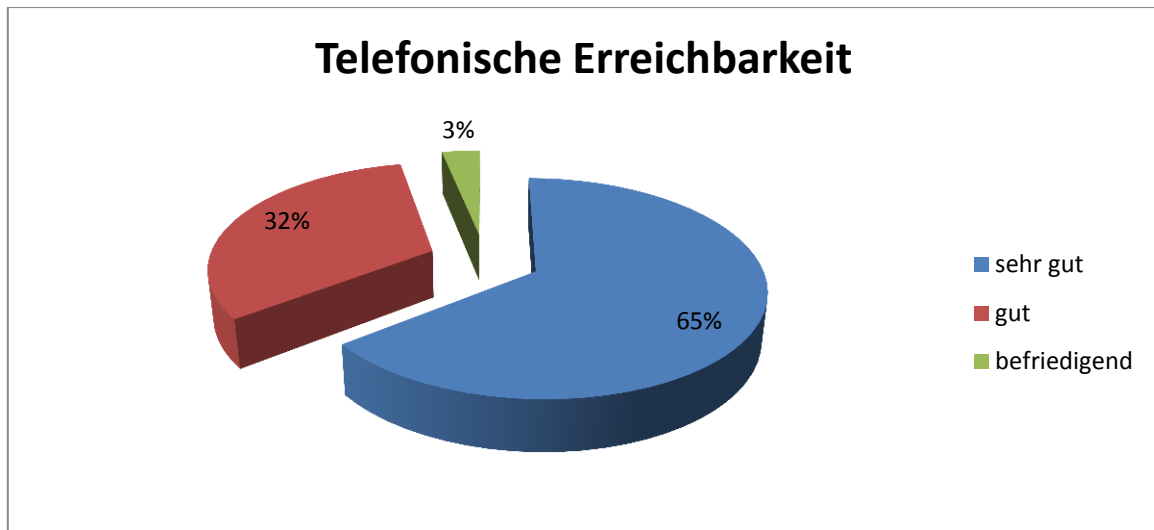
Wie beurteilen Sie die Organisation der Praxis?



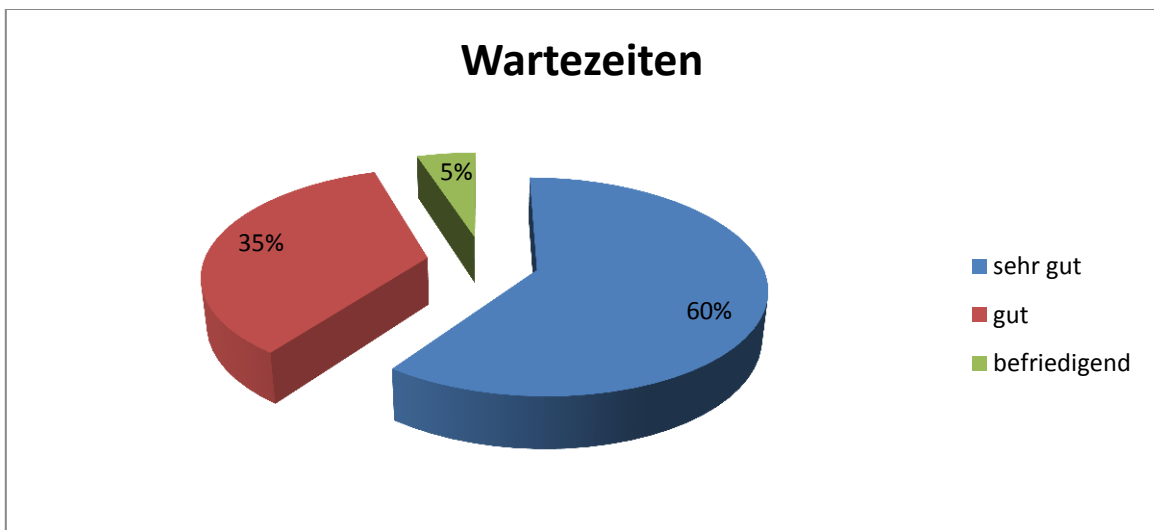
Bezüglich der Sprechzeiten beurteilen 73 % der befragten Patienten diese als „sehr gut“ und weitere 24 % als „gut“. 3 % sind mit der Sprechzeitenorganisation zufrieden. Ein Rücklaufbogen enthielt dazu keine Angaben.



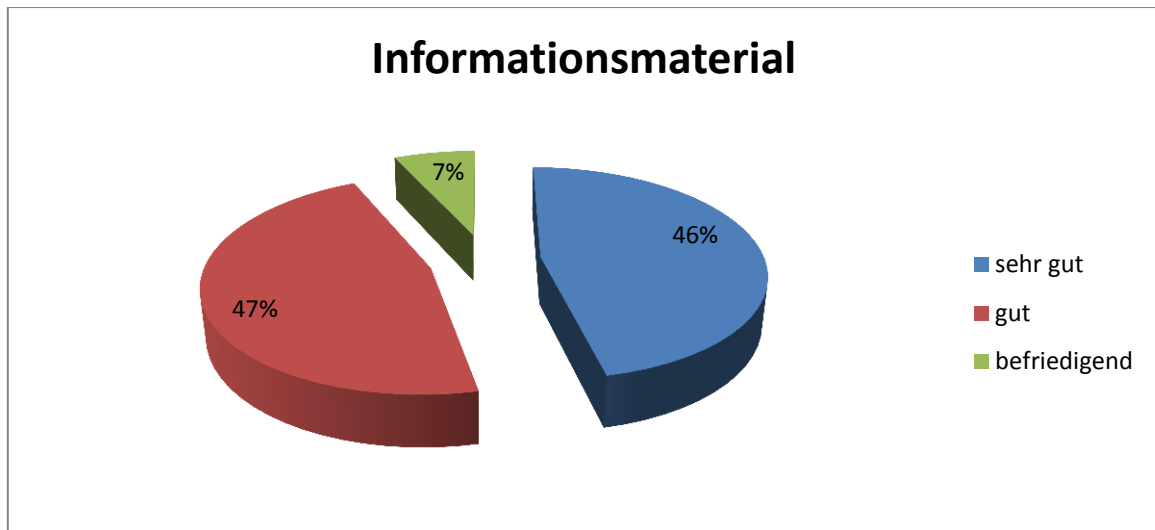
77 % der befragten Patienten beurteilt die Organisation der Terminvergabe als „sehr gut“, weitere 23 % beurteilen diese als „gut“. Ein Rücklaufbogen enthielt dazu keine Angaben.



97 % der Befragten bewertet die telefonische Erreichbarkeit mit „sehr gut“ (65 %) oder mit „gut“ (32 %). Weitere 3 % der Umfrageteilnehmer sind mit der Erreichbarkeit zufrieden. Ein Rücklaufbogen enthielt dazu keine Angaben.



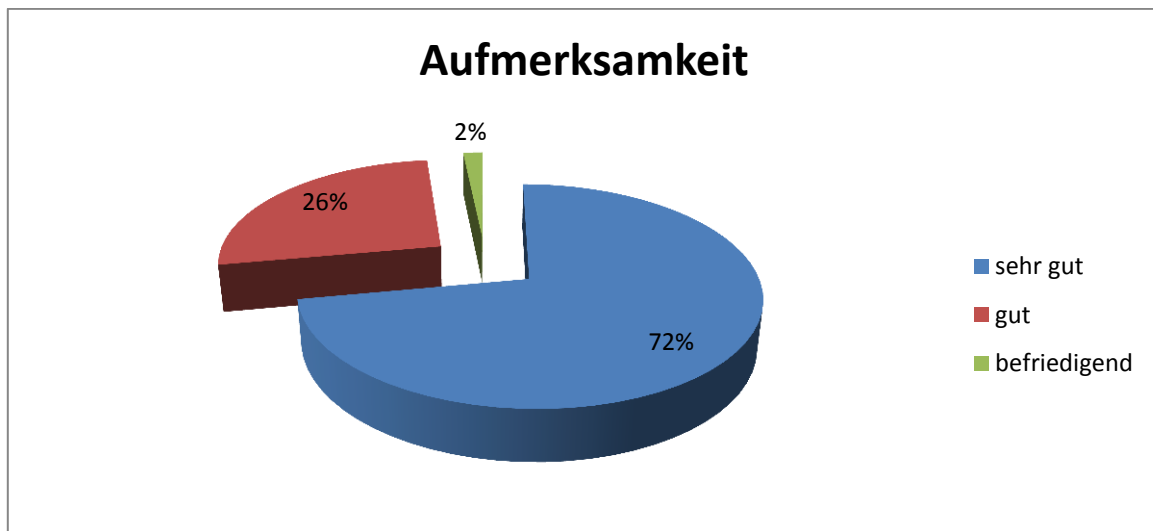
Die Dauer der Wartezeit wird lediglich von 60 % der befragten Patienten als „sehr gut“ bewertet. Weiterhin wird sie von 35 % der Befragten als „gut“ empfunden und 5 % sind damit zufrieden. Drei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



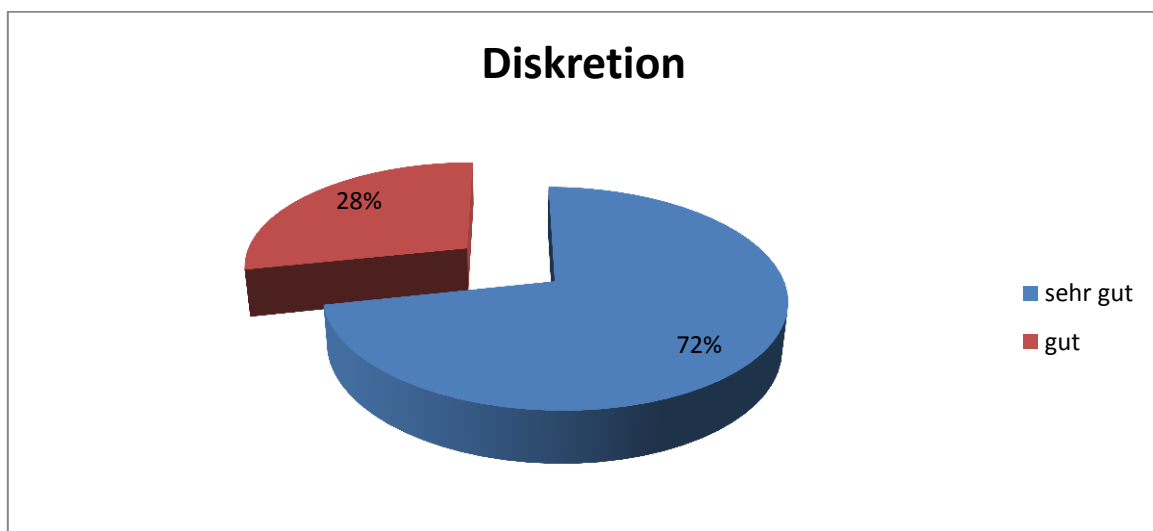
Das zur Verfügung stehende Informationsangebot empfinden 46 % der Befragten als „sehr gut“ und weitere 47 % als „gut“. 7 % der befragten Patienten sind mit den Informationsmöglichkeiten zufrieden. Fünf Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Die Auswertung des Themenbereiches der Organisation der Praxis erlaubt in der Folge ein generell positives Feedback. Die aufgeführten Kriterien wurden im Durchschnitt zu einer Quote von 96 % als „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Durchschnittlich 4 % der befragten Patienten äußerte sich zufrieden mit der Ausstattung.

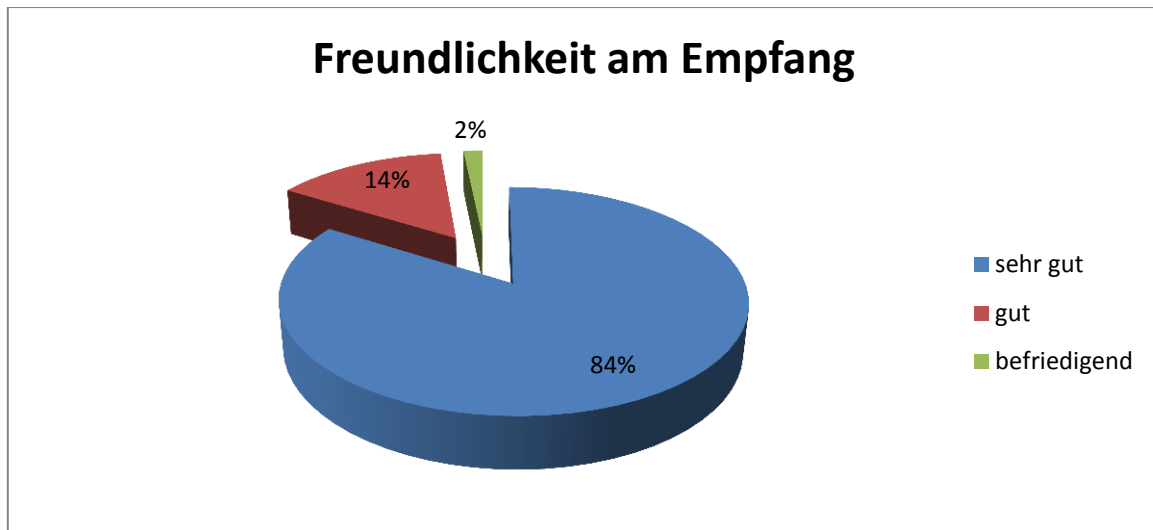
Wie beurteilen Sie das Praxispersonal?



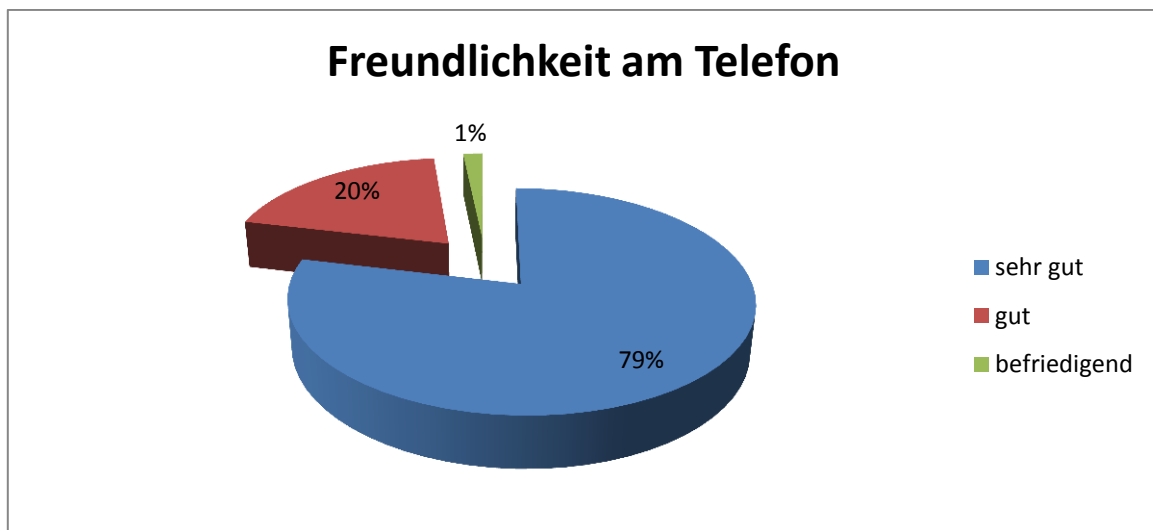
Die Aufmerksamkeit des Personals wird von 72 % der Befragten als „sehr gut“ und von 26 % als „gut“ bewertet. 2% ist mit der Aufmerksamkeit des Praxispersonals zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



72 % der befragten Patienten beurteilen die Diskretion des Personals als „sehr gut“ und 28 % als „gut“. Drei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

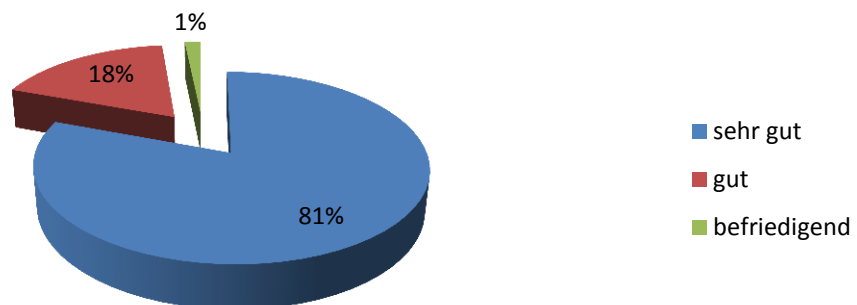


Die Freundlichkeit am Empfang beurteilen 84 % der befragten Patienten als „sehr gut“ und weitere 14 % als „gut“. 2 % der Befragten sind mit der Freundlichkeit des Personals am Empfang zufrieden. Ein Rücklaufbogen enthielt dazu keine Angaben.



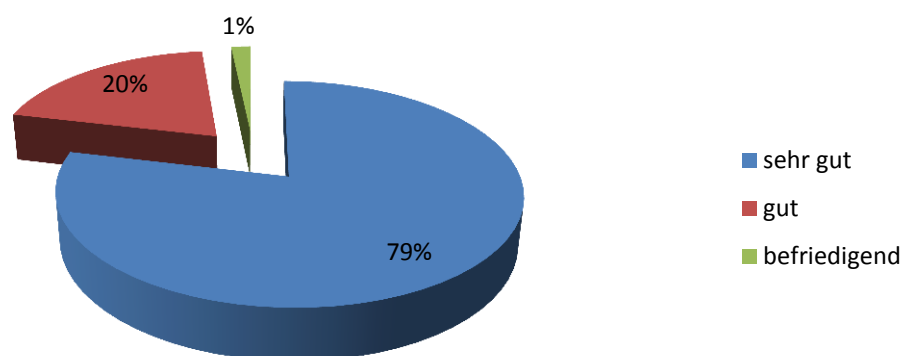
Der größte Teil der Umfrageteilnehmer (79 %) beurteilt die Freundlichkeit am Telefon als „sehr gut“. 20 % bewerten diese als „gut“ und lediglich 1 % sind damit „nur“ zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft in der Praxis

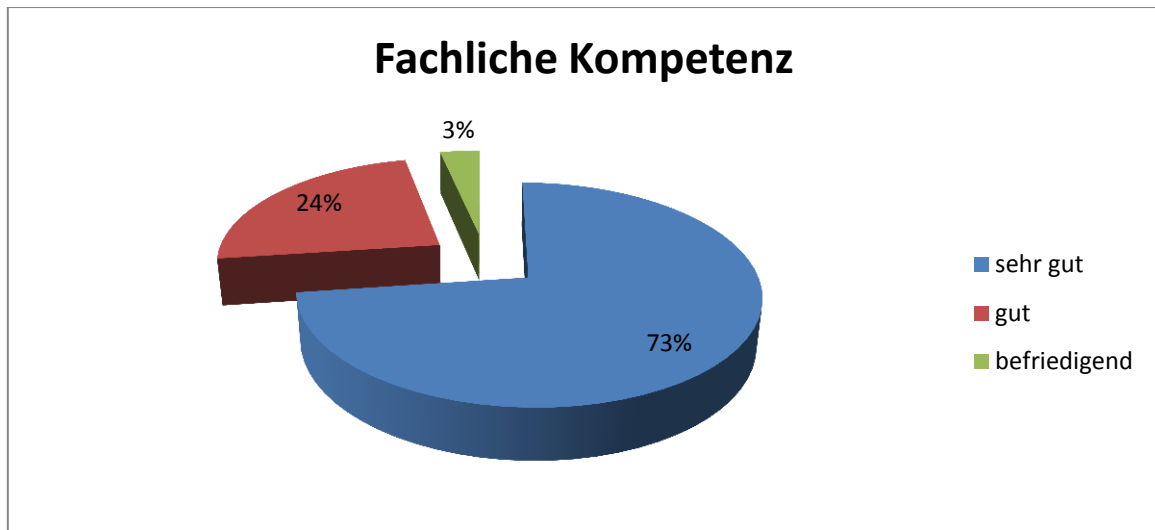


Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft in der Praxis wird von allen befragten Patienten sehr positiv wahrgenommen. 81 % beurteilen diese als „sehr gut“ und 18 % vergeben das Prädikat „gut“. Lediglich 1 % ist damit „nur“ zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Betreuung in der Praxis



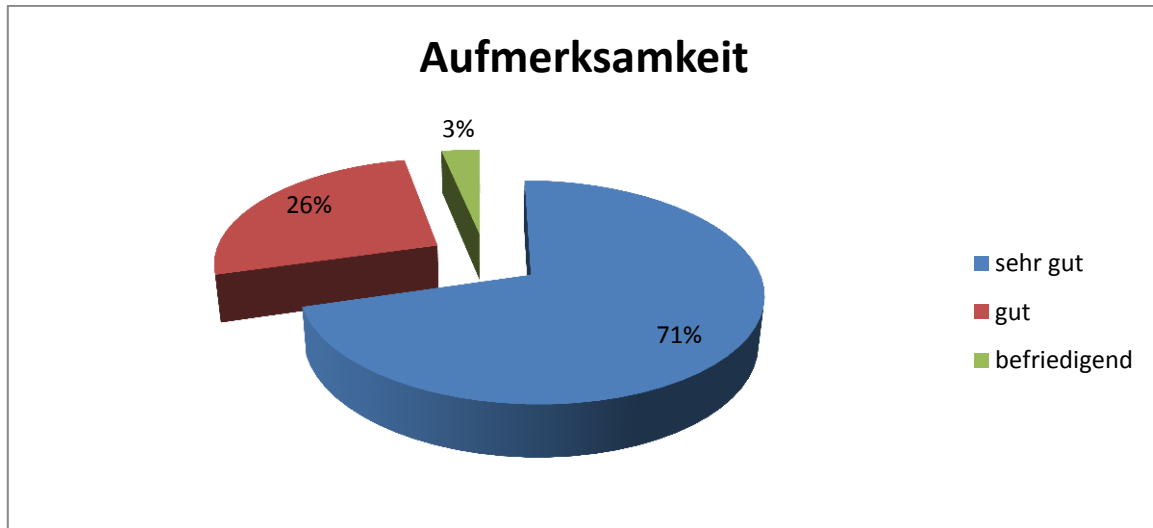
99 % der befragten Patienten fühlt sich in der Praxis „sehr gut“ (79 %) oder „gut“ (20 %) betreut. 1 % der Teilnehmer äußerte sich zufrieden über die Betreuung. lediglich 1 % sind damit „nur“ zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



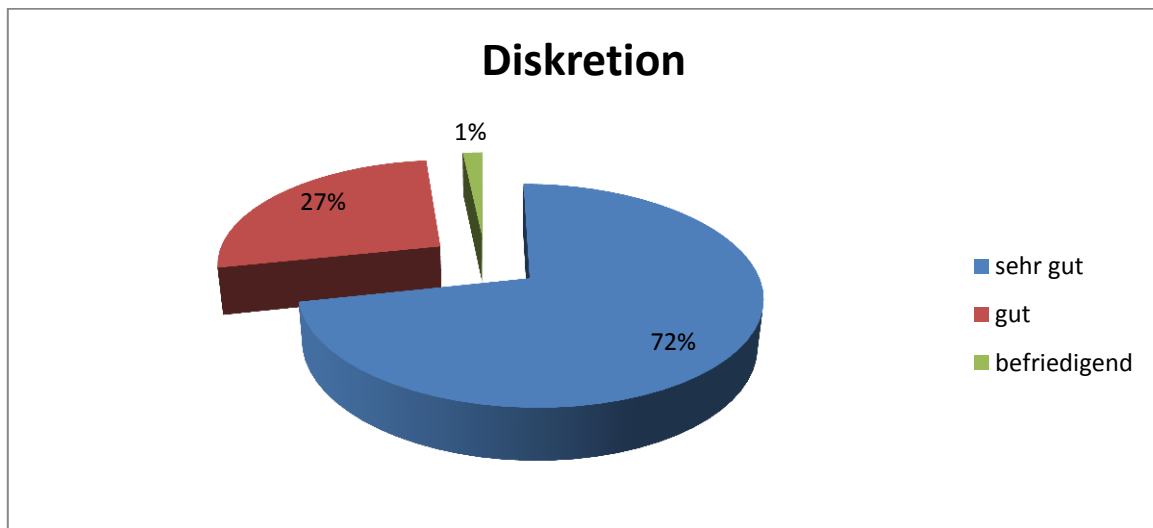
Die fachliche Kompetenz des Praxispersonals wird von 73 % der befragten Patienten als „sehr gut“ und von 24% als „gut“ bewertet. 3 % sind mit der fachlichen Kompetenz zufrieden. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Die Auswertung der Beurteilungen des Praxispersonals erlaubt ein generell positives Feedback. Die aufgeführten Kriterien wurden im Durchschnitt zu einer Quote von 99 % als „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Durchschnittlich 1 % der befragten Patienten äußerte sich zufrieden.

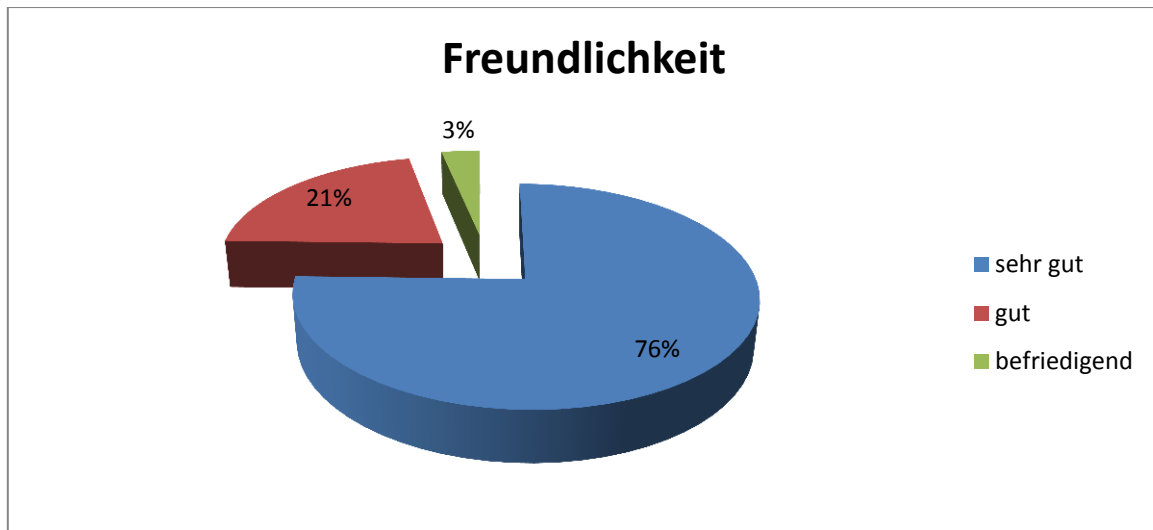
Wie beurteilen Sie die Ärztin/ den Arzt?



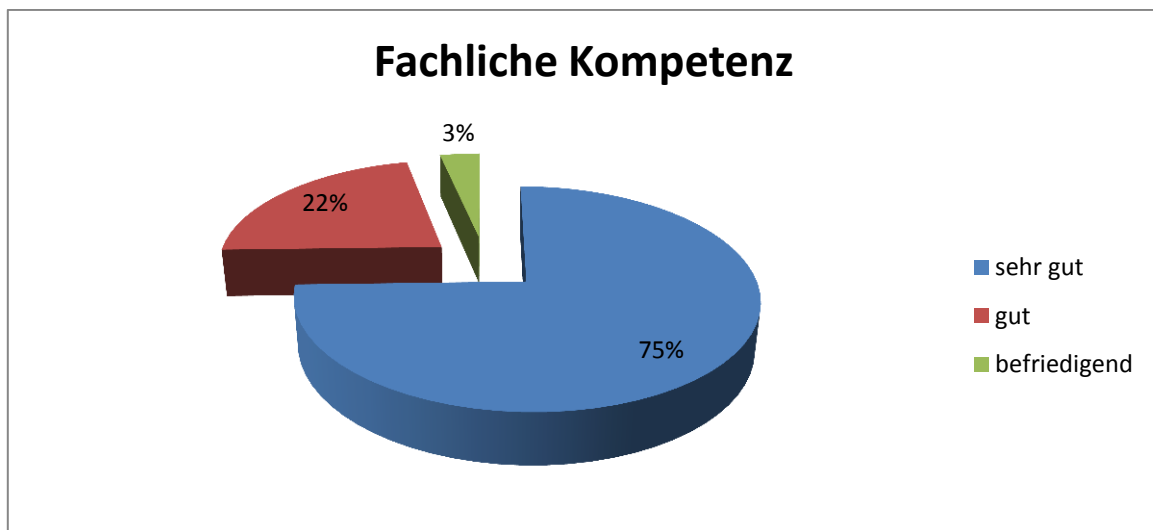
97 % der befragten Patienten bewertete die Aufmerksamkeit des Arztes als „sehr gut“ oder „gut“. 3 % sind mit diesem Aspekt zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



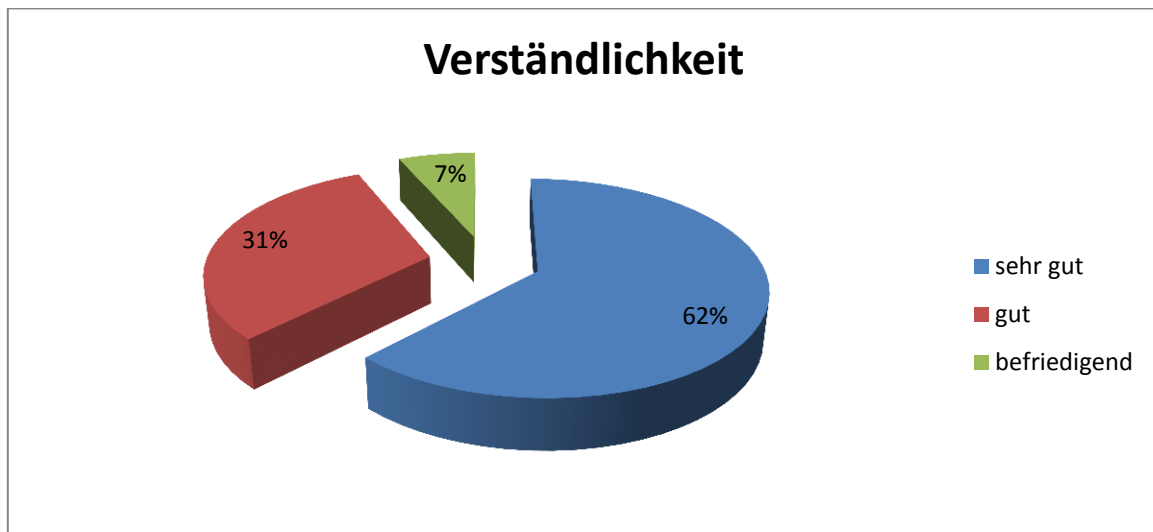
99 % der befragten Patienten bewertete die Diskretion des Arztes als „sehr gut“ oder „gut“. 1 % ist mit diesem Aspekt zufrieden. Drei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



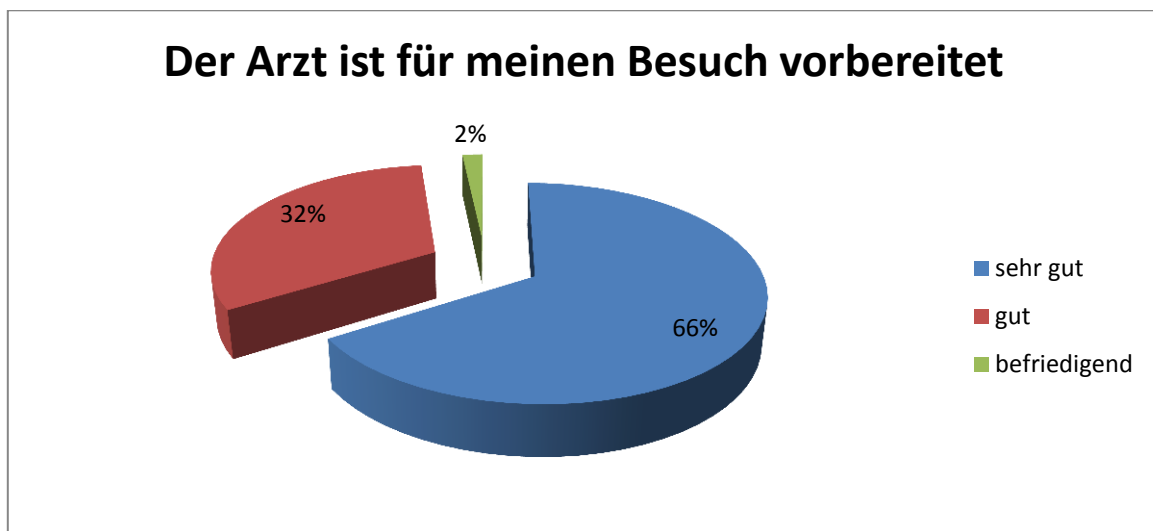
97 % der befragten Patienten beurteilen die Freundlichkeit des Arztes mit „sehr gut“ oder „gut“. 3 sind mit diesem Aspekt zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



75 % der Befragten schätzte die fachliche Kompetenz des Arztes als „sehr gut“, 22 % der befragten Patienten als „gut“ ein. Lediglich 3 % der Befragten ist „nur“ zufrieden. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

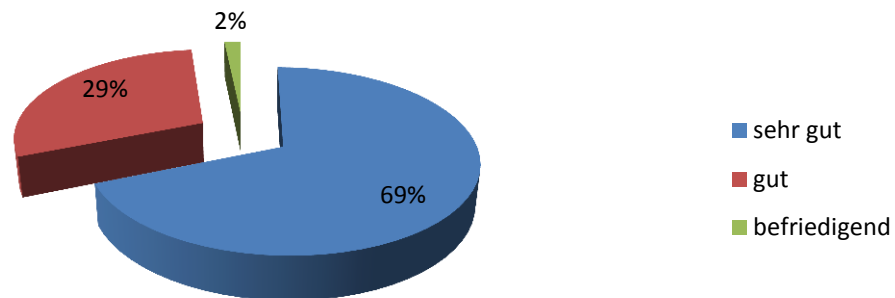


93 % befragten Patienten konnten die Ausführungen des Arztes „sehr gut“ oder „gut“ verstehen. 7 % ist mit der Verständlichkeit des Arztes zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



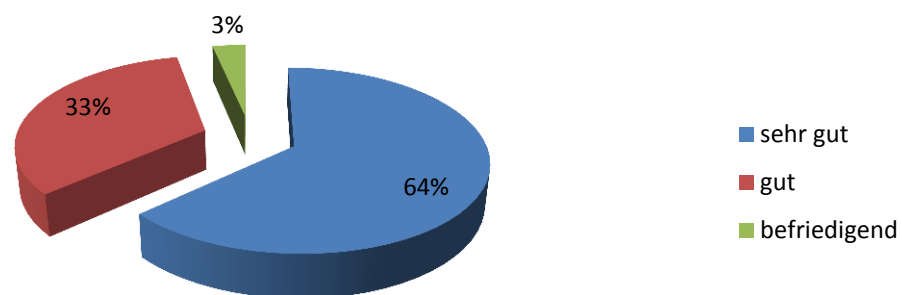
66 % der Umfrageteilnehmer beurteilen die Vorbereitung des Arztes auf ihren Termin als „sehr gut“. 32 % empfanden ihn als „gut“ vorbereitet. 2 % sind mit der Vorbereitung zufrieden. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Bei meinem Arzt kann ich über meine gesundheitlichen Probleme sprechen



Insgesamt haben 69 % der Befragten das Gefühl, dass sie „sehr gut“ mit ihrem Arzt über ihre gesundheitlichen Probleme sprechen können. Weitere 29 % haben ein „gutes“ Gefühl. 2 % sind zufrieden. Zwei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

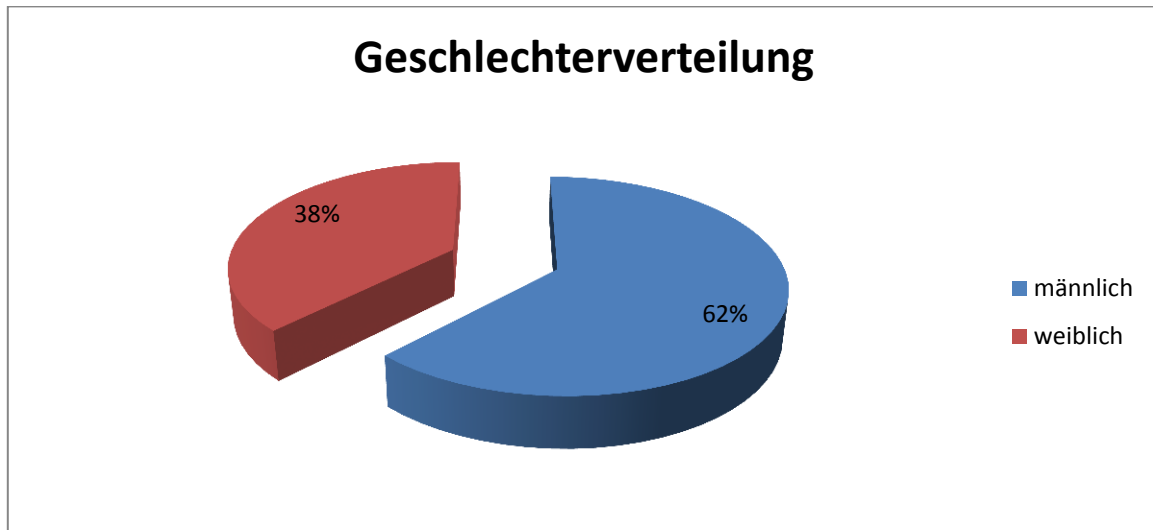
Aufklärung über Nutzen und Risiken der Therapie



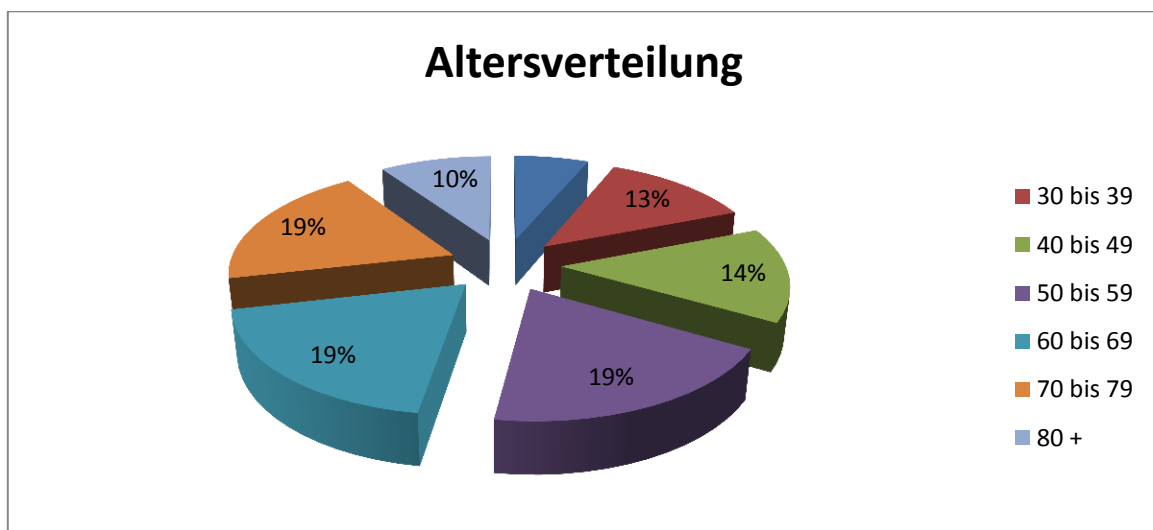
Die Auswertung ergab, dass sich 64 % der Umfrageteilnehmer „sehr gut“ über den Nutzen und die Risiken der Therapie aufgeklärt fühlen. Unter den Befragten fühlen sich 33 % „gut“ aufgeklärt und weitere 3 % sind mit der Aufklärung zufrieden. Drei Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Die Auswertung der Beurteilungen des Praxispersonals erlaubt ein generell positives Feedback. Die aufgeführten Kriterien wurden im Durchschnitt zu einer Quote von 97 % als „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Durchschnittlich 3 % der befragten Patienten äußerte sich zufrieden.

2. Angaben zur Person



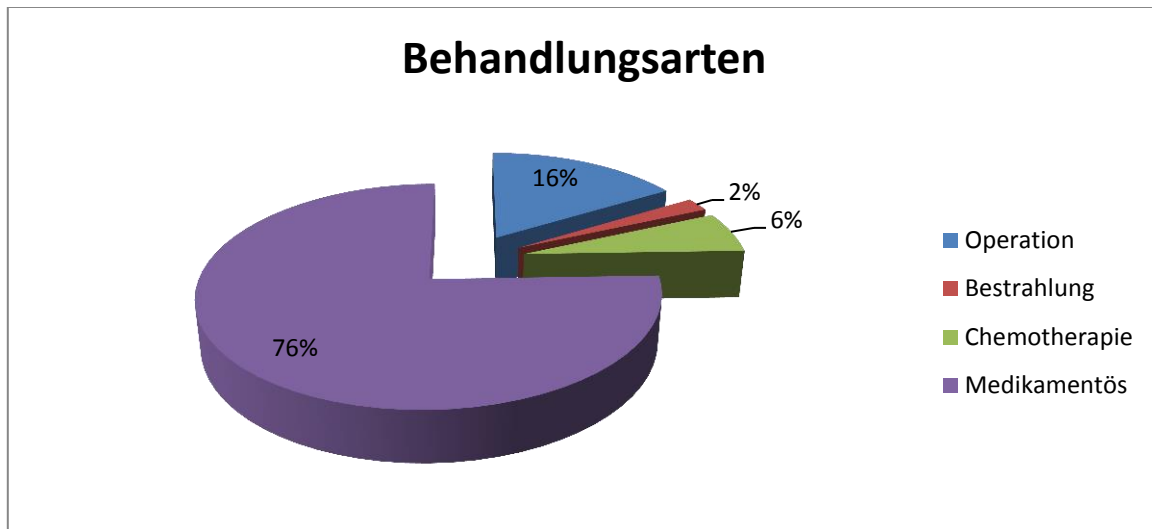
Der Anteil männlicher Personen innerhalb der Untersuchung lag bei 62 %. Der der Frauen bei 38 %. Zwei Fragebögen enthielten keine geschlechtsspezifischen Angaben.



Die Verteilung des Alters der Umfrageteilnehmer ist der Grafik zu entnehmen.

3. Behandlung

Folgende Grafik visualisiert die Verteilung der Behandlungsarten. (Mehrfachnennungen sind möglich)



16 % der befragten Patienten unterzogen sich einer Operation. 2 % wurde durch Bestrahlung therapiert. Weitere 6 % standen mit einer Chemotherapie in Behandlung und 76 % wurden medikamentös versorgt.



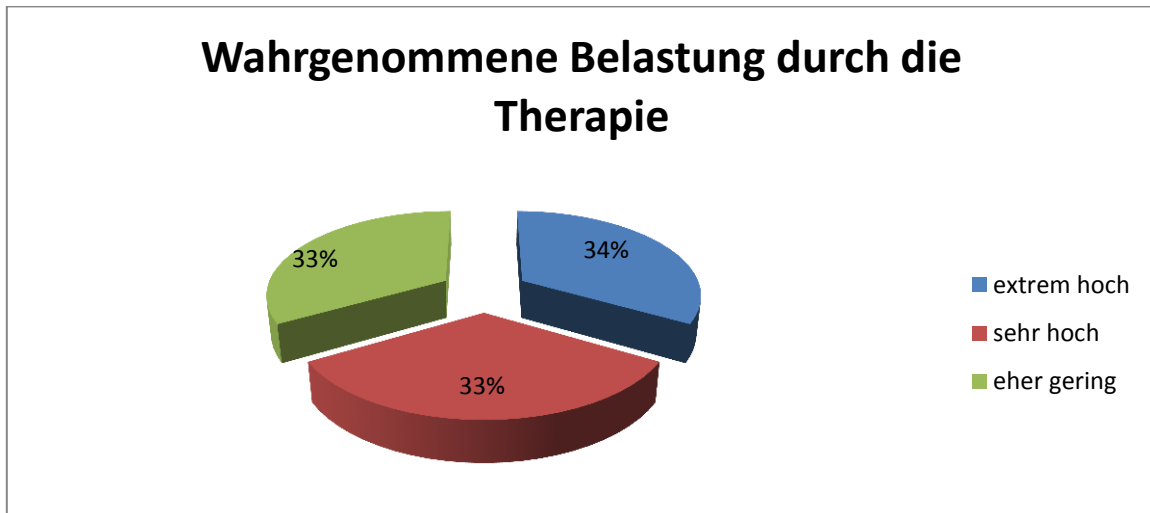
100 % der befragten Patienten äußerte sich zufrieden über die zur Verfügung stehende Zeit zur Klärung offener Fragen im Vorfeld der Therapie. Acht Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.



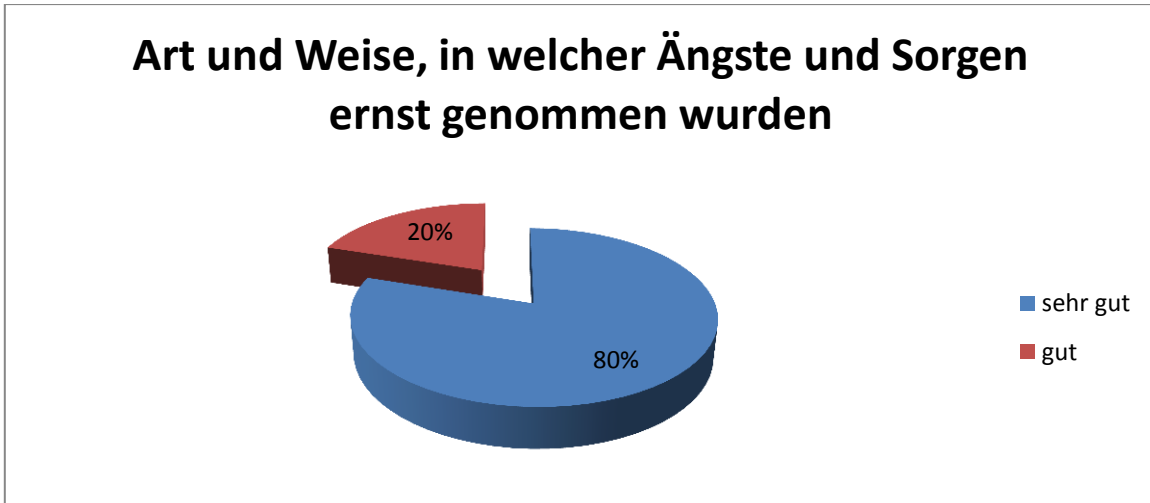
Unter den Umfrageteilnehmern beurteilten 100 % die zur Verfügung stehende Zeit nach der Therapie als „genügend“. Vier Rücklaufbögen enthielten dazu keine Angaben.

Die Auswertung der Rücklaufbögen ergab, dass die befragten Patienten die Zeit zur Klärung offener Fragen sowohl vor als auch nach der Therapie für „genügend“ befindet.

4. Nur für Patienten mit Chemotherapie



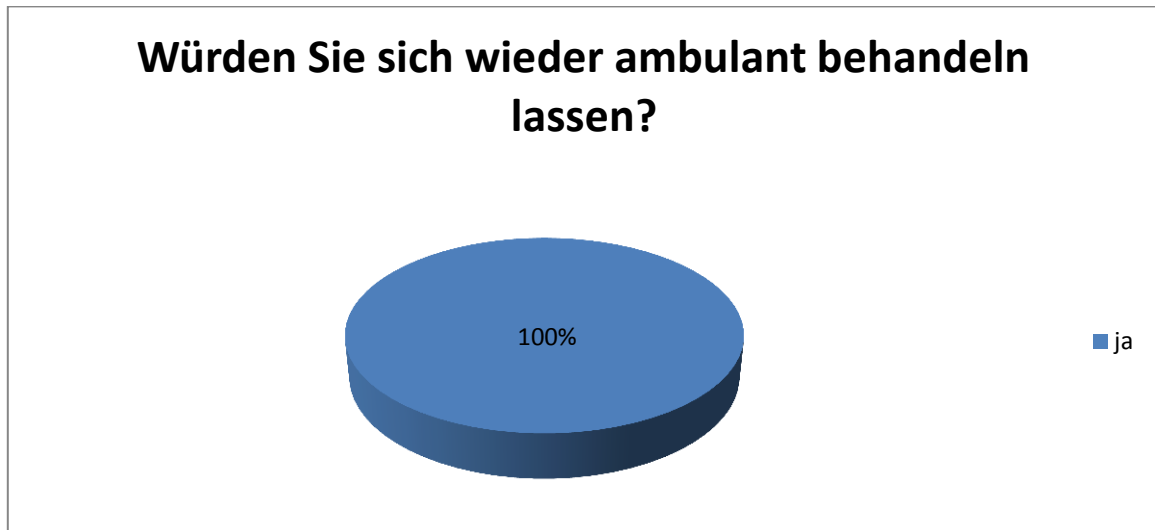
Von den 63 Rücklaufbögen konnten insgesamt 3 berücksichtigt werden. Von den Befragten empfanden 38 % die Belastung durch die Chemotherapie als „extrem hoch“. Ein Drittel (33%) der zu berücksichtigenden Rücklaufbögen beschrieb die Belastung als „sehr hoch“. 33 % wurden durch die Therapie „eher gering“ belastet.



Über die Art und Weise, in der Ängste und Sorgen der Patienten ernst genommen wurden konnten 5 Aussagen berücksichtigt werden. 80 % der befragten Patienten fühlen sich und ihre Sorgen sehr ernst genommen. 20 % beurteilen den Umgang als „gut“.

Die Auswertung zeigt, dass 67 % der berücksichtigten Patienten mit Chemotherapie unter „extrem hohen“ bis „sehr hohen“ Belastungen durch die Therapie leidet. Lediglich ein 33 % bezeichnet die Belastung als „eher gering“.

5. Urteil / Fazit



Alle befragten Patienten würden sich abermals ambulant behandeln lassen. Unter den Rücklaufbögen enthielten sechs keine Aussage und konnten für diese Auswertung nicht berücksichtigt werden.



Alle befragten Patienten würden sich abermals in dieser Praxis behandeln lassen. Unter den Rücklaufbögen enthielten sechs keine Aussage über die zukünftige Behandlungsstätte und konnten für diese Auswertung nicht berücksichtigt werden.

Wenn Sie an Ihre Behandlung denken, was war Ihr größtes Ärgernis?

Die Befragten gaben folgende Antworten:

- keins

Die Analyse der Antworten zum Thema „mein größtes Ärgernis während der Behandlung“ offenbarte, dass die Patienten nicht über Unannehmlichkeiten zu klagen hatten. Ein Großteil der Befragten gab an, dass keine Ärgernisse während des Behandlungszeitraums auftraten.

Wenn Sie an Ihre Behandlung denken, was hat Ihnen besonders gut gefallen?

- Freundlichkeit und Betreuung in allen Bereichen
- Kompetentes Auftreten des gesamten Teams
- Aufklärung vor der Behandlung
- Verständnis für die Sorgen und Ängste

Die Freundlichkeit und Betreuung in allen Bereichen der Praxis fiel den Patienten in besonderer Art und Weise auf und blieb daher in vielfach positiver Erinnerung. Des Weiteren gefiel den befragten Patienten das kompetente Auftreten des gesamten Praxisteam sowie die Aufklärung vor der Behandlung und das vorhandene Verständnis für die Sorgen und Ängste der Patienten gefallen.

Änderungsvorschläge

- Modernere Ausstattung, frische Farbe an den Wänden
- Erneuerung des Fussbodenbelags

Die Untersuchung der Antworten zum Thema „Änderungen in der Praxis“ fiel gut aus. Überwiegend waren die Befragten zufrieden mit Allem. Nur wenige Patienten hatten Änderungswünsche bezüglich der Inneneinrichtung und des Fussbodenbelags.