

Auswertung der Patientenbefragung September 2009

Alter	Bis 20	21-45	46-60	Über 60		
	13	49	61	88		
Patient seit	heute	< 1 Jahr	1-5 Jahre	> 5 Jahre		
	13	19	62	128		
Aufmerksam geworden durch	Empfehlung	Überweisung	Telefonbuch	Internet	Praxisschild	Sonstiges
	111	10	21	10	28	31

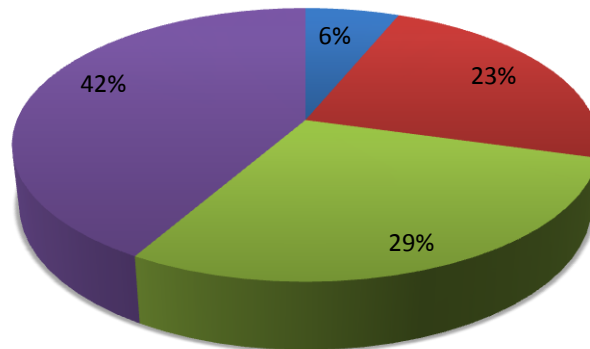
Zufriedenheit	1	2	3	4	5	6
Wartezeit Termin	160	59	5	0	0	0
Wartezeit Praxis	63	107	39	12	2	2
tel. Erreichbarkeit	131	77	18	1	0	1
Freundlichkeit	178	44	3	0	1	1
Betreuung	164	7	4	1	0	0
Behandlung	123	79	17	4	1	1
Informationen	78	93	28	3	2	1
Sauberkeit	106	82	23	5	0	1
Empfangsbereich	59	87	53	14	6	0
Wartezimmer	45	92	44	24	6	0
Behandlungsräume	43	92	41	21	3	0
Zeitschriften	27	51	40	41	18	14

Teilnehmerzahl **228**

Zufriedenheit in %	1	2	3	4	5	6
Wartezeit Termin	70,2	25,9	2,2	0,0	0,0	0,0
Wartezeit Praxis	27,6	46,9	17,1	5,3	0,9	0,9
tel. Erreichbarkeit	57,5	33,8	7,9	0,4	0,0	0,4
Freundlichkeit	78,1	19,3	1,3	0,0	0,4	0,4
Betreuung	71,9	3,1	1,8	0,4	0,0	0,0
Behandlung	53,9	34,6	7,5	1,8	0,4	0,4
Informationen	34,2	40,8	12,3	1,3	0,9	0,4
Sauberkeit	46,5	36,0	10,1	2,2	0,0	0,4
Empfangsbereich	25,9	38,2	23,2	6,1	2,6	0,0
Wartezimmer	19,7	40,4	19,3	10,5	2,6	0,0
Behandlungsräume	18,9	40,4	18,0	9,2	1,3	0,0
Zeitschriften	11,8	22,4	17,5	18,0	7,9	6,1
Mittelwerte	43,0	31,8	11,5	4,6	1,4	0,8

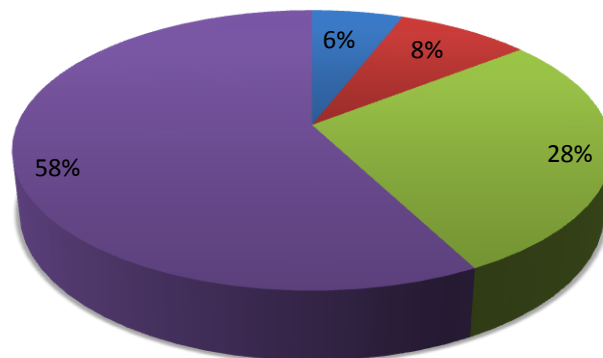
Alter

■ Bis 20 ■ 21-45 ■ 46-60 ■ Über 60



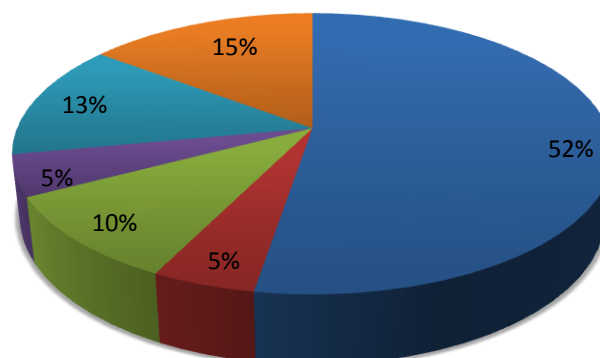
Patient seit

■ heute ■ < 1 Jahr ■ 1-5 Jahre ■ > 5 Jahre

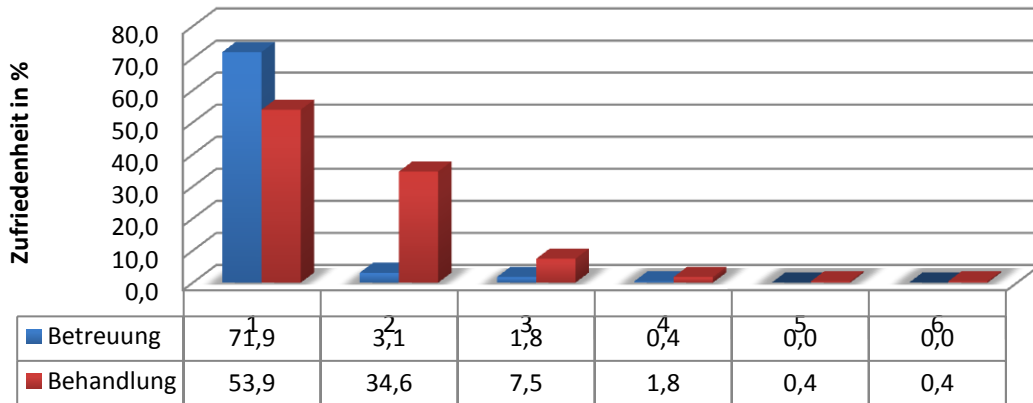


Aufmerksam geworden durch

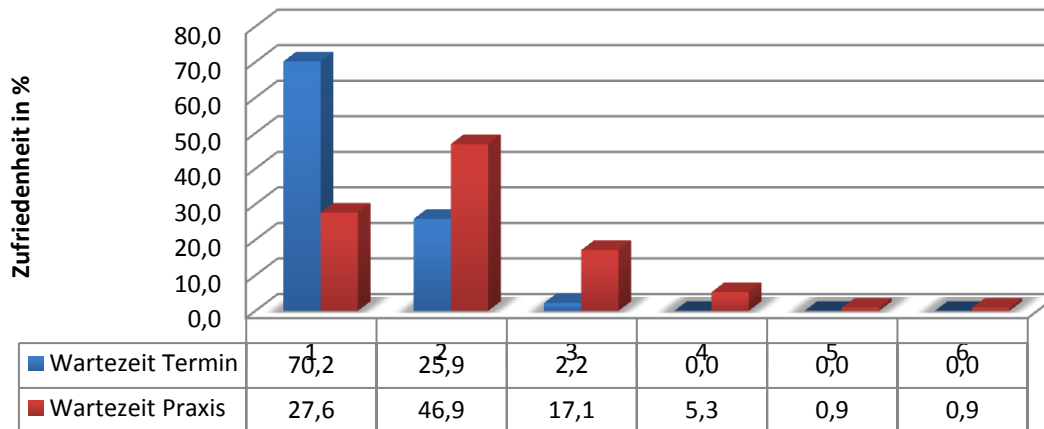
■ Empfehlung ■ Überweisung ■ Telefonbuch
■ Internet ■ Praxisschild ■ Sonstiges



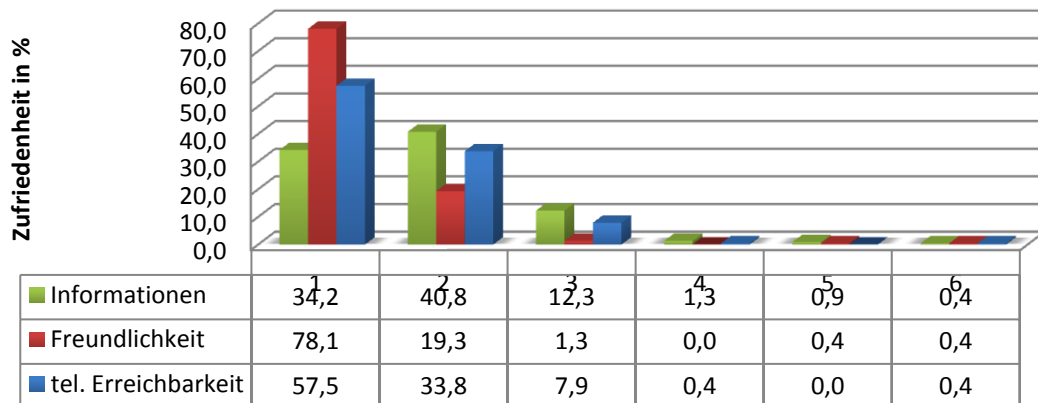
Betreuung und Behandlung



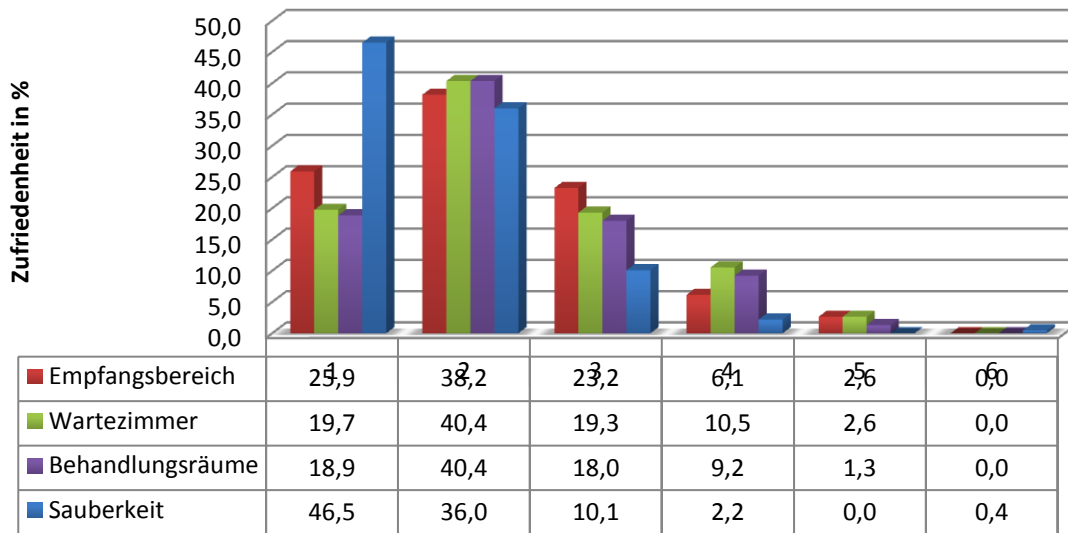
Wartezeiten



Kommunikation



Räumlichkeiten



Gesamtzufriedenheit

