

7. Patientenzufriedenheit

Bewertung

(1="Sehr gut", 2="Gut", 3="Mittel", 4="Schlecht", 5="Sehr schlecht")

Praxis & Praxisteam		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	1,13	1,09 1,21 1,32	1,18 1,06	98%	0%
	Organisation und Terminplanung	1,24	1,18 1,33 1,47	1,32 1,17	97%	0%
	Erklärung des organisatorischen Ablaufs	1,34	1,24 1,40 1,55	1,38 1,23	97%	1%
	Ausstattung der Praxis	1,22	1,24 1,40 1,56	1,28 1,12	99%	1%

Operateur		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Erklärung der Diagnose	1,24	1,36 1,77	1,42 1,01	97%	0%
	Erklärung der Operation	1,30	1,42 1,88	1,48 1,02	93%	0%
	Aufklärung über Risiken und Vorteile	1,36	1,01 1,52 2,03	1,63 1,12	95%	0%
	Information über weitere Behandlung nach OP	1,39	1,02 1,57 2,13	1,71 1,15	97%	0%

Anästhesist		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose	1,21	1,35 1,80	1,44 1,00	99%	0%
	Aufklärung über Risiken durch die Narkose	1,37	1,49 2,02	1,61 1,07	92%	0%
	Zerstreuung der Angst vor der Narkose	1,38	1,46 1,97	1,60 1,09	94%	2%

Zeit für offene Fragen...		Genug			Zu wenig	Keine
		Praxis	Vergleich	Verlauf		
	...des Operateurs vor der OP	96%	93% 74%	100% 81%	4%	0%
	...des Operateurs nach der OP	91%	89% 65%	100% 76%	8%	1%
	...des Anästhesisten zur Narkose	98%	94% 77%	100% 82%	2%	0%

Verbesserungspotential		Anteil mit größtem empfundenen Verbesserungsbedarf																			
		0%	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%									
	Sauberkeit und Hygiene in der Praxis																				
	Freundlichkeit des OP-Personals																				
	Persönl. Betreuung durch den Operateur																				
	Betreuung nach der OP bis zur Entlassung																				
	Freundlichkeit des Empfangspersonals																				
	Nachsorge (z.B. Verbandswechsel)																				
	Beratung & Aufklärung durch den Narkosearzt																				
	Wartezeit für Operationstermin																				
	Persönl. Betreuung durch den Narkosearzt																				
	Telefonische Erreichbarkeit der Praxis																				
	Beratung & Aufklärung durch den Operateur																				
	Wartezeiten in der Praxis																				

Gesamtbewertung

(1="Sehr gut", 2="Gut", 3="Mittel", 4="Schlecht", 5="Sehr schlecht")

	Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Gesamtbewertung des Eingriffs	1,20	1,21 1,33 1,46	1,30 1,17	99%	0%

	Praxis	Vergleich	Verlauf
Würde sich wieder ambulant operieren lassen	100,0%	98,4% 89,1%	100,0% 90,7%
Würde Praxisklinik weiterempfehlen	100,0%	99,1% 97,4%	100,0% 98,3%