

Ergebnisbericht 2010

zur

Patientenbefragung

**für die
Praxis
Dr.med. Martin Ebert
Kernerstr. 1
74076 Heilbronn**

IfOS

Institut für
Organisations-
diagnose und
Sozialforschung

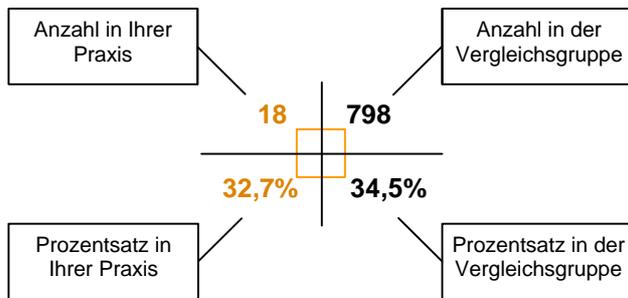
Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterungen zum Bericht	2
2	Strukturdaten	3
2.1	<i>Dauer des Patientenverhältnisses</i>	3
2.2	<i>Alter der Patienten</i>	3
2.3	<i>Geschlecht der Patienten</i>	3
2.4	<i>Kassenzugehörigkeit der Patienten</i>	4
3	Der Arztbesuch	5
3.1	<i>Terminwartezeit</i>	5
3.2	<i>Wartezeit in der Praxis</i>	5
3.3	<i>Zeit mit dem Arzt</i>	5
4	Kurzübersicht	7
4.1	<i>Verbindung Gesamtnote - Bereichsnoten - Teilnoten</i>	7
4.2	<i>Ihre Gesamtnote und die drei Bereichsnoten im Überblick</i>	7
5	Ihre Teilnoten im Überblick	8
5.1	<i>Fachkompetenz</i>	8
5.2	<i>Unterstützung</i>	8
5.3	<i>Betreuung</i>	8
5.4	<i>Vertrauen</i>	8
5.5	<i>Medizinischer Informationsbedarf</i>	8
5.6	<i>Patientenbeteiligung</i>	8
5.7	<i>Patientenorientierung</i>	8
5.8	<i>Praxispersonal</i>	8
5.9	<i>Arbeitsatmosphäre</i>	9
5.10	<i>Praxisausstattung</i>	9
6	Ihre Ergebnisse im Detail	10
6.1	<i>Bildung der Noten aus den Antworten zu den Fragen</i>	10
6.2	<i>Allgemeine Fragen zum Arzt</i>	11
6.3	<i>Patienteninformation</i>	18
6.4	<i>Personal und Praxis</i>	20
6.5	<i>Allgemeine Einschätzungen</i>	26
6.6	<i>Patientenerwartung</i>	28
6.7	<i>Patientenzufriedenheit</i>	29
7	Benchmarking	30
7.1	<i>Gesamtnote</i>	30
8	Gesamtnote und Einschätzung	31
8.1	<i>Häufigkeiten der Gesamtnoten</i>	31
8.2	<i>Ihr Verbesserungspotenzial</i>	31

1 Erläuterungen zum Bericht – Wie ist der Bericht aufgebaut, welche Symboliken werden verwendet und wie sind sie zu lesen?

Zu den einzelnen Fragen des Fragebogens werden die absoluten Anzahlen und der relative Prozentsatz der jeweils angekreuzten Antworten – jeweils für Ihre Praxis und für die gesamte Vergleichsgruppe – mit einer „Fadenkreuz“-Symbolik angegeben.

Die absoluten Zahlen finden Sie oberhalb, die Prozentwerte unterhalb der horizontalen Linie.



Die absoluten Anzahlen und die Prozentwerte für Ihre Praxis erkennen Sie an der orangefarbenen Darstellung – jeweils links.

Die Werte für die Vergleichsgruppe sind schwarz gedruckt und stehen rechts. Als Vergleichsgruppe versteht man die Gesamtheit aller teilnehmenden Praxen.

Dieses Farbschema finden Sie im gesamten Ergebnisbericht.

Bei den Prozentwerten können im Einzelfall Rundungsfehler in den Nachkommastellen auftreten, die dazu führen können, dass die Summe der Prozentzahlen nicht exakt 100,0% ergibt.

Zur Auswertung der einzelnen Fragen haben wir das Ampelsystem entwickelt, welches sensibel auf die kleinsten Probleme reagiert, indem es eine gelbe oder gar rote Ampel anzeigt. Das Ampelsystem ist „scharf eingestellt“. Das heißt, die Hälfte der Praxen erhält immer einen Hinweis auf mögliche Problembereiche. Dieses sensible Frühwarnsystem hilft Ihnen, schon frühzeitig auf mögliche Probleme zu reagieren. Zur Bestimmung der Ampelfarbe werden jeweils die Zustimmung- bzw. Ablehnungskategorien addiert.



Die rote Ampel wird angezeigt, wenn Sie unter dem Durchschnitt der Kollegen und zusätzlich unter dem Sollwert von 50% liegen.
Die Botschaft für Sie ist: Sie haben hier Handlungsbedarf!



Die gelbe Ampel wird angezeigt, wenn Sie unter dem Durchschnitt der Kollegen, aber über dem Sollwert von 50% liegen oder wenn Sie über dem Durchschnitt der Kollegen, aber unter dem Sollwert von 50% liegen.
Die Botschaft für Sie ist: Achtung, dieser Punkt könnte sich zum Problem entwickeln.



Die grüne Ampel wird angezeigt, wenn Sie über dem Durchschnitt der Kollegen und zusätzlich über dem Sollwert von 50% liegen.
Die Botschaft für Sie ist: Sie haben in diesem Punkt alles richtig gemacht. Weiter so!

Bei der Gesamtnote und den drei Bereichsnoten handelt es sich um klassische Schulnoten auf einer Skala von 1 bis 6. Im Bericht werden die Noten durch Smilies symbolisiert und wie folgt verwendet.



Note 1 bis 1,4



Note 1,5 bis 2,4



Note 2,5 bis 3,4



Note 3,5 bis 4,4

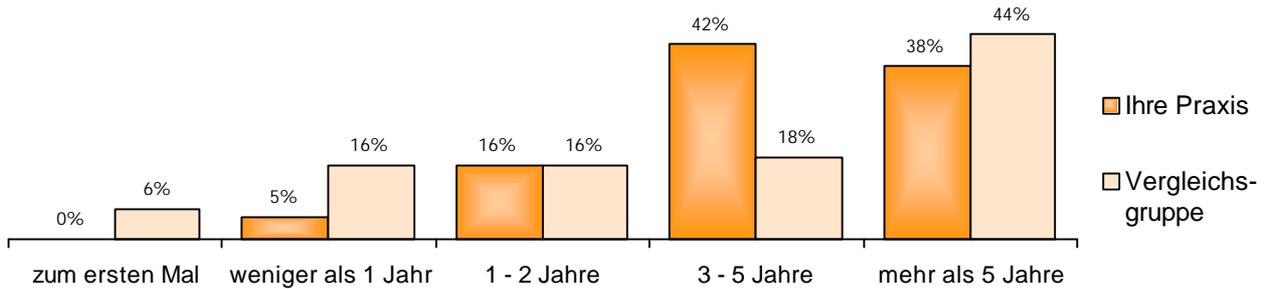


Note 4,4 bis 6

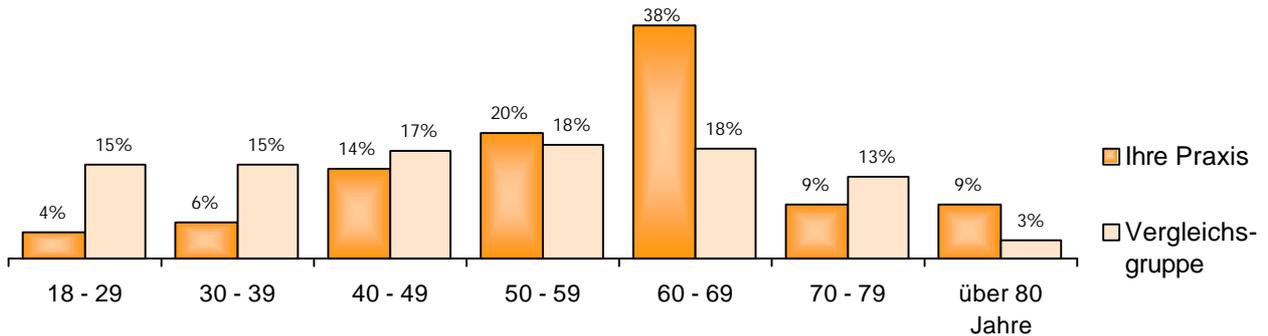
2 Strukturdaten – so setzt sich die Struktur der Patienten Ihrer Praxis zusammen

Dieser Bericht basiert auf **90** Patientenfragebögen aus Ihrer Praxis.
Die Vergleichsgruppe umfasst 1653 Befragte aus 18 Praxen.

2.1 Dauer des Patientenverhältnisses

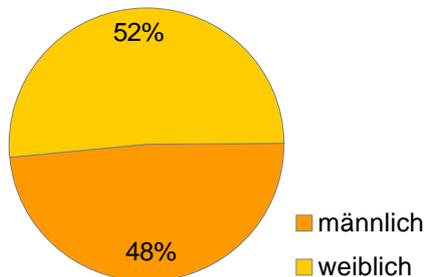


2.2 Alter der Patienten

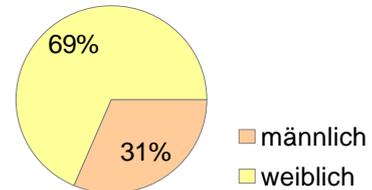


2.3 Geschlecht der Patienten

Ihre Praxis

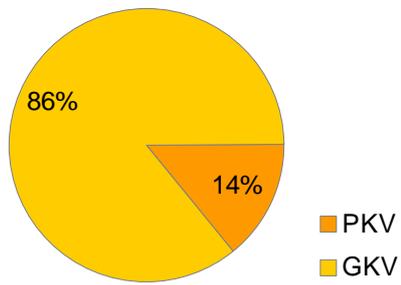


Vergleichsgruppe

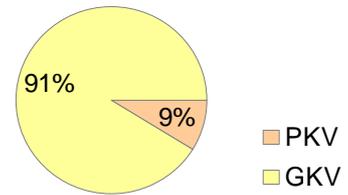


2.4 Kassenzugehörigkeit der Patienten

Ihre Praxis

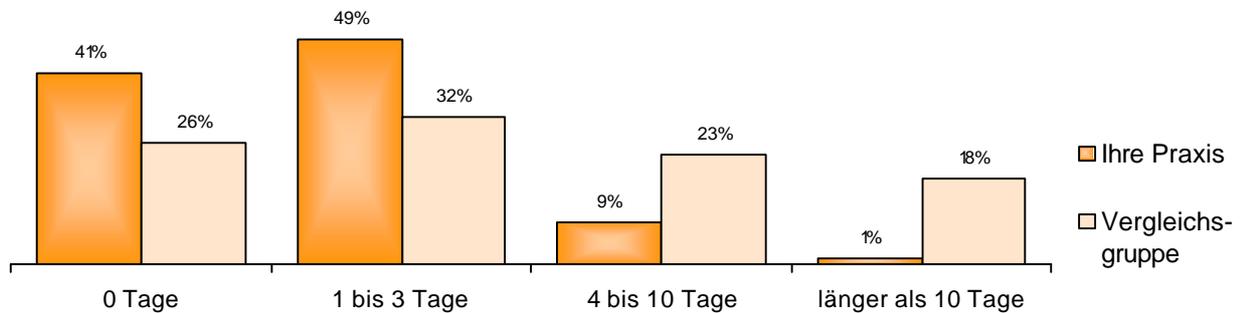


Vergleichsgruppe



3 Der Arztbesuch – als Zeitfaktor für den Patienten

3.1 Terminwartezeit



3.2 Wartezeit in der Praxis

In Ihrer Praxis beträgt die durchschnittliche Wartezeit der Patienten **8,0** Minuten.
Die durchschnittliche Wartezeit der Patienten aus der Vergleichsgruppe beträgt 22,0 Minuten.

3.3 Zeit mit dem Arzt

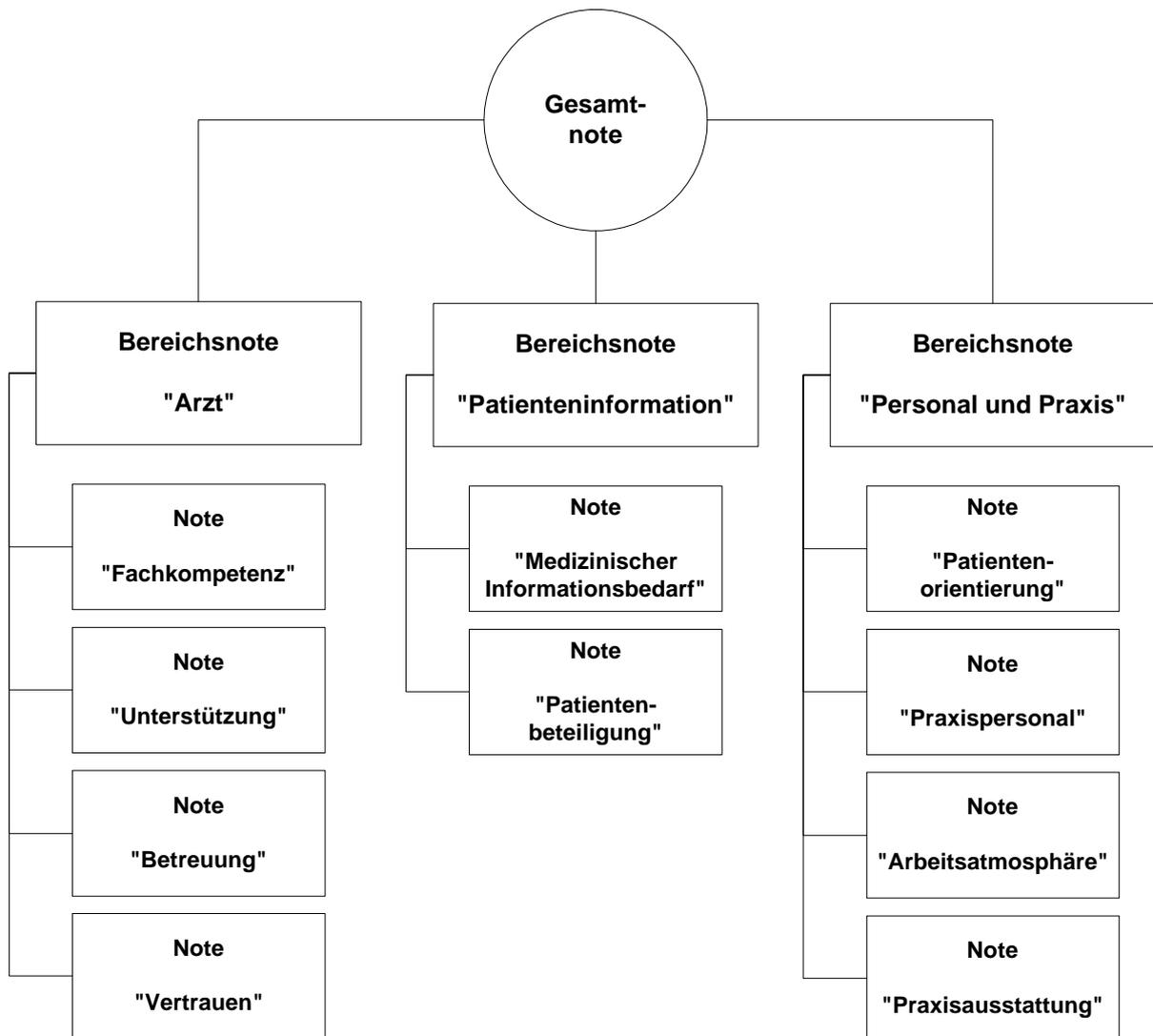
Die durchschnittlich mit dem Arzt verbrachte Zeit in Ihrer Praxis beträgt **13,1** Minuten.
In der Vergleichsgruppe beträgt die mit dem Arzt verbrachte Zeit 15,9 Minuten.

4 Kurzübersicht – Ihre Ergebnisse auf einen Blick

4.1 Verbindung Gesamtnote - Bereichsnoten - Teilnoten

Wie setzt sich die Gesamtnote aus den Bereichsnoten zusammen?
Welche Teilnoten haben Einfluss auf die einzelnen Bereichsnoten?

Die Gesamtnote ist das arithmetische Mittel der drei Bereichsnoten.
Diese wiederum sind jeweils das arithmetische Mittel der darunter stehenden Teilnoten.



4.2 Ihre Gesamtnote und die drei Bereichsnoten im Überblick

Gesamtnote

Die Gesamtnote ergibt sich aus den drei Bereichszufriedenheiten
– Arzt – Information – Praxis –
als Mittelwert der einzelnen Noten.
Sie erhielten die Gesamtnote:



gut

Arzt

Die Bereichsnote „Arzt“ setzt sich zusammen aus den Antworten der Patienten
auf Fragen zur Person des Arztes, zu seiner Berufsausübung und zu seinem
Verhalten. Sie wurden mit der folgenden Note bewertet:



sehr gut

Patienteninformation

Die Bereichsnote „Patienteninformation“ gibt wieder, wie die Patienten sich durch
den Arzt informiert und beteiligt fühlen. Sie wurden in diesem Punkt mit der
folgenden Note bewertet:



gut

Personal und Praxis

Die Bereichsnote „Personal und Praxis“ zeigt auf, wie die Praxis und das
Praxispersonal von den Patienten insgesamt gesehen werden. Ihre Praxis wurde
in diesem Punkt beurteilt mit der Note:



sehr gut

5 Ihre Teilnoten im Überblick

Im Folgenden werden zentrale wissenschaftliche Qualitätsmerkmale dargestellt; diese wurden jeweils mit einem wissenschaftlich basierten Messinstrument ermittelt, das sich aus einzelnen Fragen des Fragebogens zusammensetzt.

5.1 Fachkompetenz

sehr gut

Das Qualitätsmerkmal „Fachkompetenz“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Maße Sie in fachlichen Dingen für qualifiziert und ausgewiesen gehalten werden.

1,3

5.2 Unterstützung

sehr gut

Das Qualitätsmerkmal „Unterstützung“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Umfang sie sich von Ihnen emotional unterstützt fühlen.

1,3

5.3 Betreuung

gut

Das Qualitätsmerkmal „Betreuung“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Umfang diese sich bei Ihnen umfassend betreut fühlen. Eine schlechte Note bedeutet, dass sich Ihre Patienten von Ihnen vernachlässigt fühlen.

1,9

5.4 Vertrauen

sehr gut

Das Qualitätsmerkmal „Vertrauen“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Maße Sie als Person vertrauen vermitteln.

1,3

5.5 Medizinischer Informationsbedarf

gut

Das Qualitätsmerkmal „Medizinischer Informationsbedarf“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Maße sie noch Informationsbedarf zur Behandlung haben.

1,9

5.6 Patientenbeteiligung

gut

Das Qualitätsmerkmal „Patientenbeteiligung“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Maße Sie Ihre Patienten ermutigen, sich mit ihrer Krankheit gemeinsam mit Ihnen auseinanderzusetzen.

2,2

5.7 Patientenorientierung

sehr gut

Das Qualitätsmerkmal „Patientenorientierung“ erfasst, in welchen Umfang sich ihre Patienten sich bei Ihnen als Kunde gut umsorgt fühlen.

1,3

5.8 Praxispersonal

sehr gut

Das Qualitätsmerkmal „Praxispersonal“ erfasst die Einschätzung der Patienten, in welchem Ausmaß das Praxispersonal als freundlich und kompetent erlebt wird und die Praxisorganisation im Griff hat.

1,4

5.9 Arbeitsatmosphäre**gut**

Das Qualitätsmerkmal „Arbeitsatmosphäre“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Ausmaß in Ihrer Praxis eine Atmosphäre der Überlastung herrscht. Eine schlechte Note bedeutet, dass Ihre Praxis als hektisch erlebt wird.

1,8

5.10 Praxisausstattung**sehr gut**

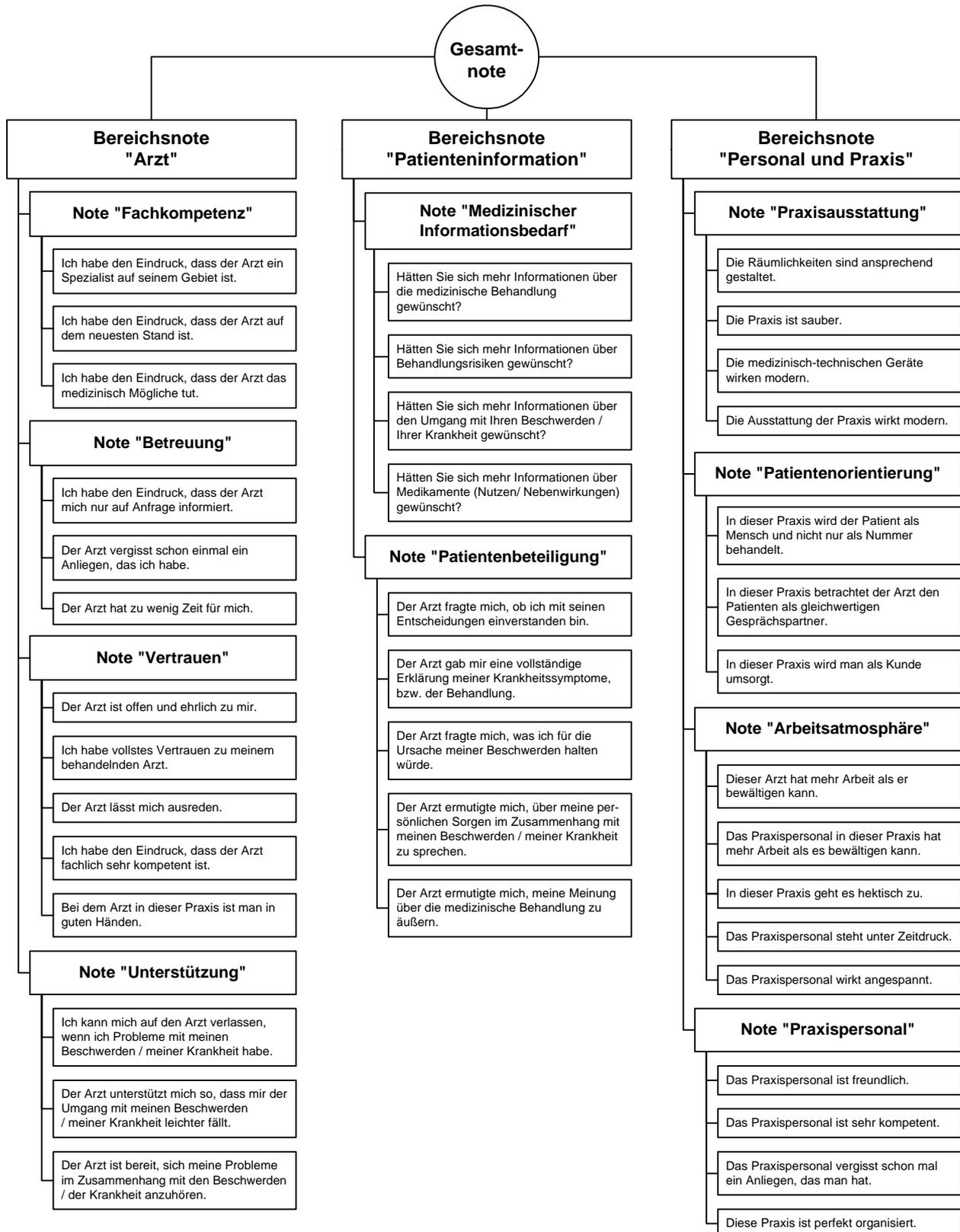
Das Qualitätsmerkmal „Praxisausstattung“ erfasst die Einschätzung der befragten Patienten, in welchem Umfang das Erscheinungsbild der Praxis als positiv bewertet wird.

1,4

6 Ihre Ergebnisse im Detail

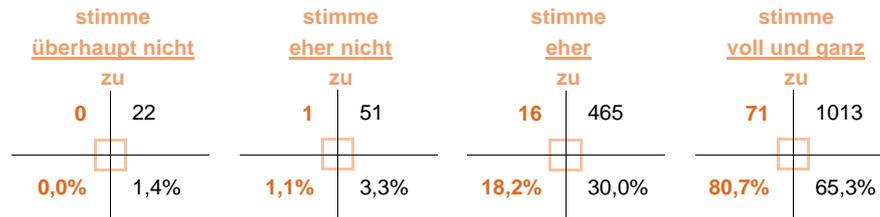
6.1 Bildung der Noten aus den Antworten zu den Fragen

Im folgenden Schema können Sie erkennen, welche Fragen hinter den einzelnen Teilnoten stehen. Wie diese Fragen im Detail von Ihren Patienten beantwortet wurden, können Sie auf den nachfolgenden Seiten dieses Kapitels nachlesen.



6.2 Allgemeine Fragen zum Arzt – so sieht Sie der Patient

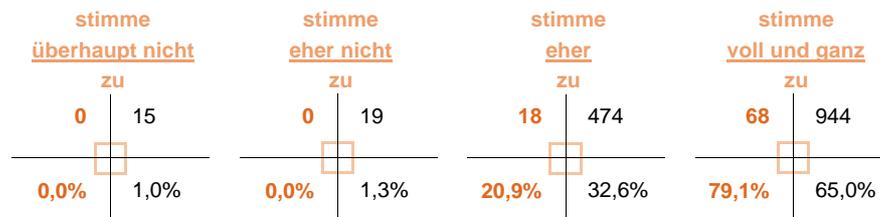
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt mich gründlich untersucht.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (98,9%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (95,3%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, vom Arzt gründlich untersucht worden zu sein. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



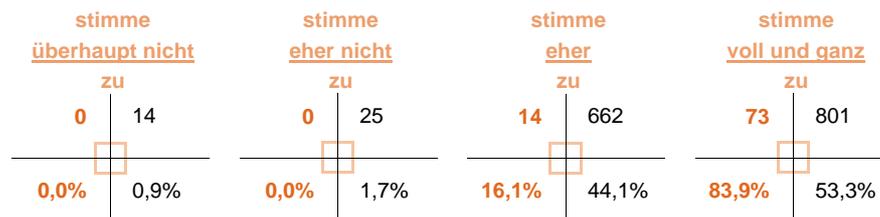
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt ein Spezialist auf seinem Gebiet ist.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,6%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen den Eindruck haben, dass ihr Arzt ein Spezialist auf seinem Gebiet ist. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



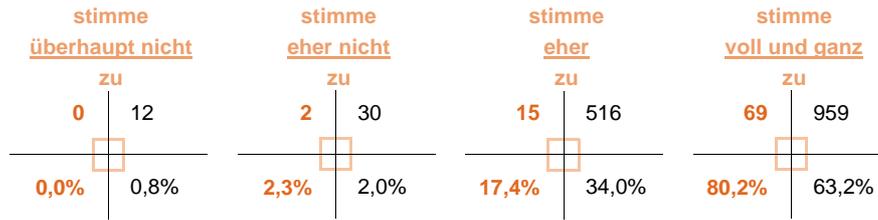
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt auf dem neuesten Stand ist.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,4%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen den Eindruck haben, dass der Arzt auf dem neuesten Stand ist. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, die diesen Eindruck haben, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



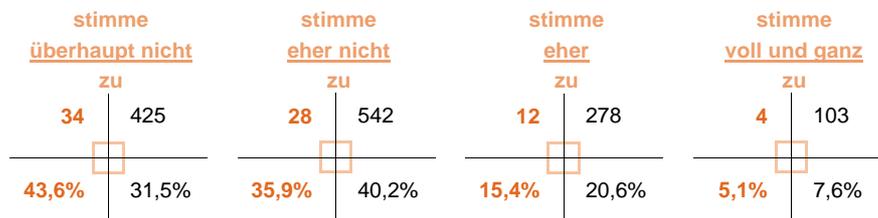
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt das medizinisch Mögliche tut.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (97,6%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen den Eindruck haben, dass der Arzt das medizinisch Mögliche tut. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



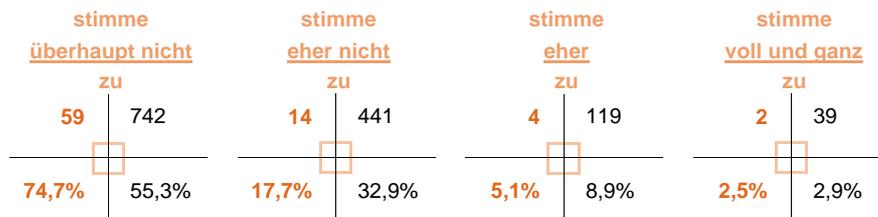
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt mich nur auf Anfrage informiert.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 20,5%) als der Durchschnitt (28,3%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten der Meinung sind, dass Sie nicht nur auf Anfrage informieren. Zudem haben deutlich mehr Patienten als im Durchschnitt den Eindruck, nicht nur auf Anfrage informiert zu werden.



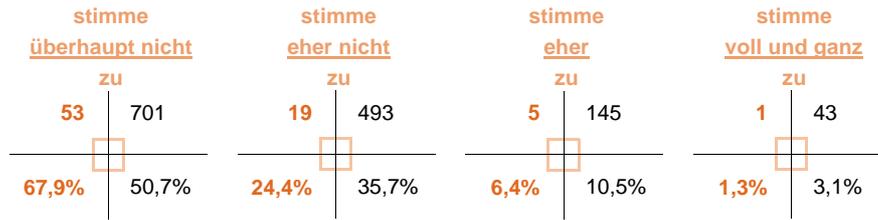
Der Arzt vergisst schon einmal ein Anliegen, das ich habe.



Sie überschreiten bei dieser Frage (Ihr Wert: 7,6%) nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab als der Durchschnitt (11,8%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass bei Ihnen genügend Patienten der Meinung sind, dass Sie alle Anliegen des Patienten im Gedächtnis haben und berücksichtigen. Im Vergleich zum Durchschnitt sind in Ihrer Praxis deutlich mehr Patienten der Meinung, dass der Arzt keines ihrer Anliegen vergisst.



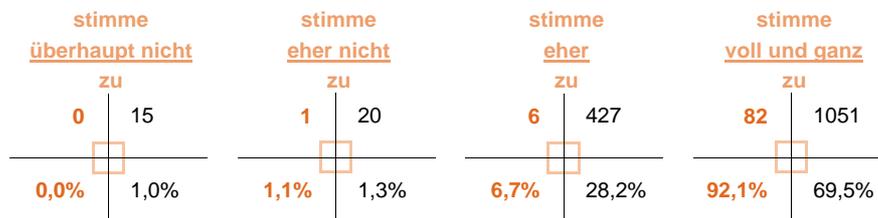
Der Arzt hat zu wenig Zeit für mich.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie (Ihr Wert: 7,7%) besser ab als der Durchschnitt (13,6%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten der Meinung sind, dass Sie sich genug Zeit für sie nehmen. In Ihrer Praxis sind es im Vergleich zum Durchschnitt deutlich mehr Patienten, die der Meinung sind, dass der Arzt sich für sie genügend Zeit nimmt.



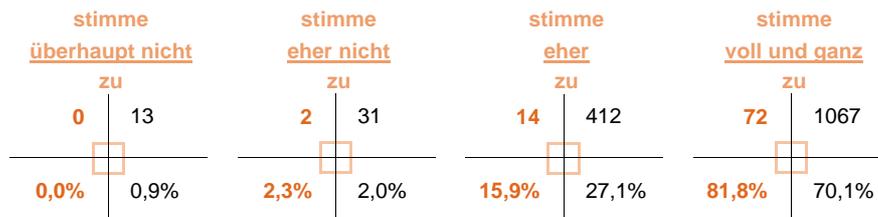
Der Arzt ist offen und ehrlich zu mir.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (98,8%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,7%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt offen und ehrlich ist. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



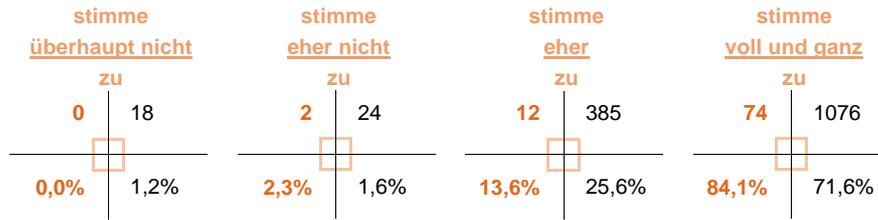
Ich habe vollstes Vertrauen zu meinem behandelnden Arzt.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (97,7%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen vollstes Vertrauen zum behandelnden Arzt haben. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



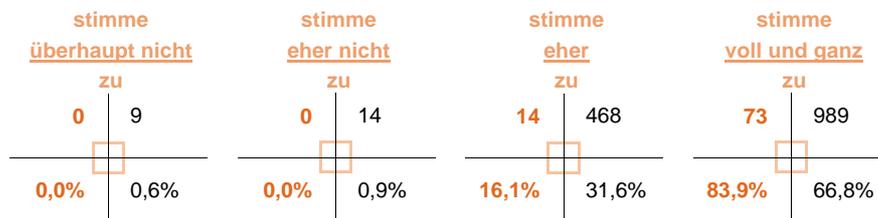
Der Arzt lässt mich ausreden.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (97,7%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen den Eindruck haben, dass der Arzt ihn oder sie ausreden lässt. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



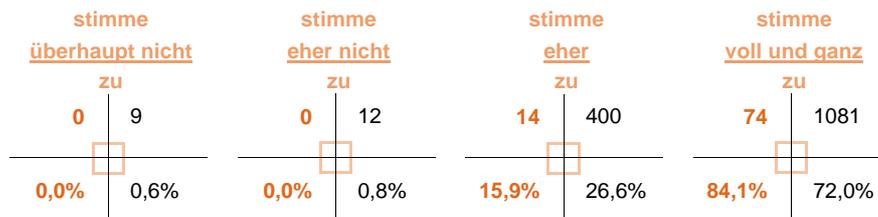
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt fachlich sehr kompetent ist.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (98,4%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen den Eindruck haben, dass der Arzt fachlich sehr kompetent ist. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



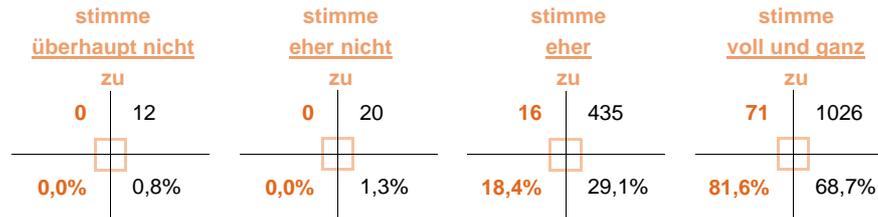
Bei dem Arzt in dieser Praxis ist man in guten Händen.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (98,6%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass man bei diesem Arzt in guten Händen sei. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



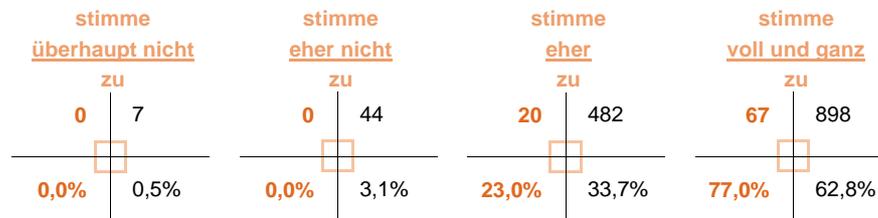
Ich kann mich auf den Arzt verlassen, wenn ich Probleme mit meinen Beschwerden/meiner Krankheit habe.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,8%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass man sich auf den Arzt verlassen könne, wenn Probleme mit der Krankheit auftreten würden. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



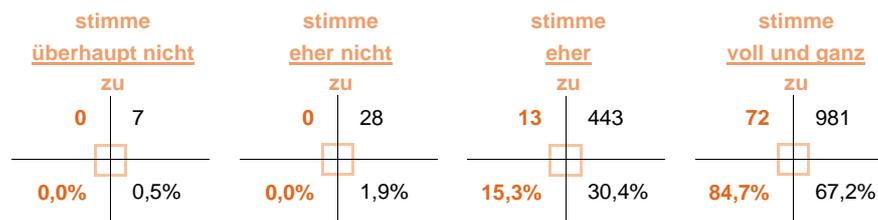
Der Arzt unterstützt mich so, dass mir der Umgang mit meinen Beschwerden/meiner Krankheit leichter fällt.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (96,5%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt den Patienten so unterstütze, dass ihm der Umgang mit den Beschwerden bzw. der Krankheit leichter falle. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



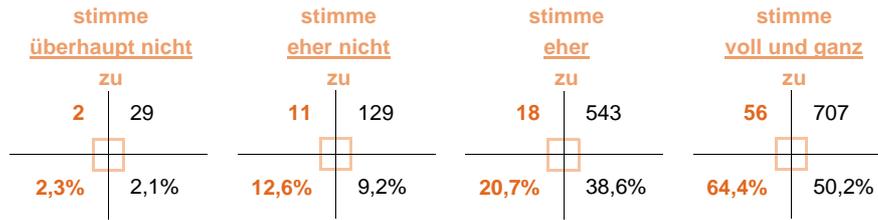
Der Arzt ist bereit, sich meine Probleme im Zusammenhang mit den Beschwerden/der Krankheit anzuhören.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,6%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt bereit sei, sich die Probleme im Zusammenhang mit den Beschwerden/der Krankheit anzuhören. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



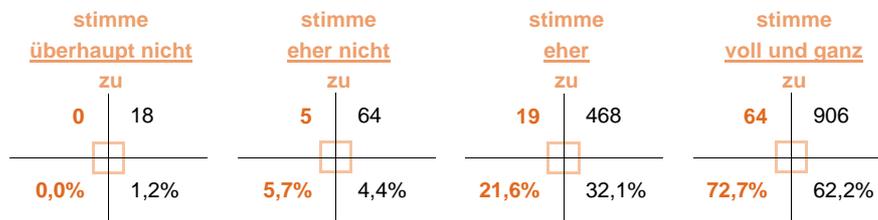
Der Arzt fragte mich, ob ich mit seinen Entscheidungen einverstanden bin.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (85,1%) liegt jedoch unter dem Durchschnittswert (88,8%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass weniger Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt bei den Behandlungsentscheidungen ihr Einverständnis eingeholt habe. Absolut gesehen sind es jedoch genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



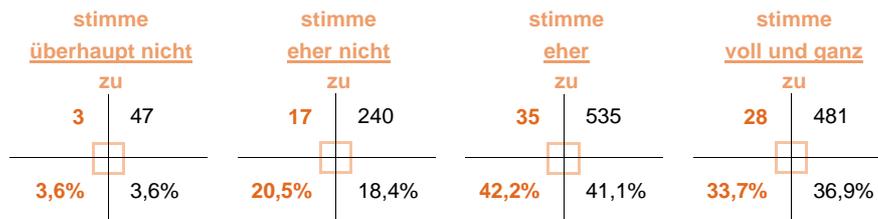
Der Arzt gab mir eine vollständige Erklärung meiner Krankheitssymptome bzw. der Behandlung.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (94,3%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (94,3%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, eine vollständige Erklärung der Krankheitssymptome bzw. der Behandlung erhalten zu haben. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



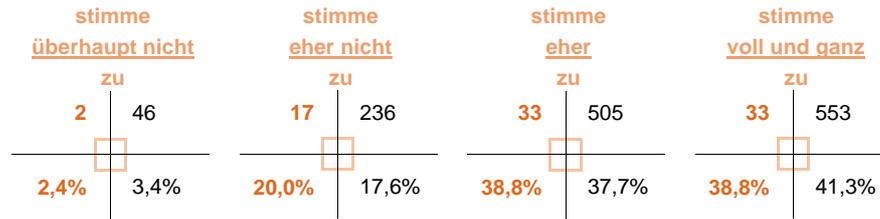
Der Arzt fragte mich, was ich für die Ursache meiner Beschwerden halten würde.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (75,9%) liegt jedoch unter dem Durchschnittswert (78,0%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass weniger Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt nachgefragt habe, was man für die Ursache der Beschwerden halten würde. Absolut gesehen sind es jedoch genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



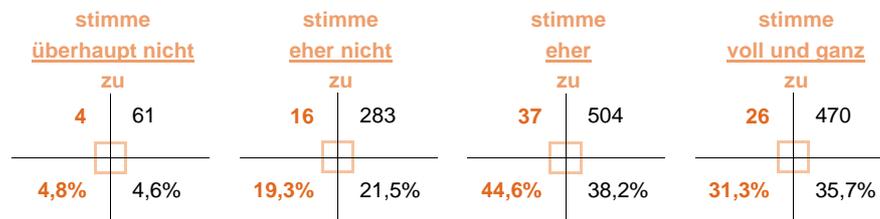
Der Arzt ermutigte mich, über meine persönlichen Sorgen im Zusammenhang mit meinen Beschwerden/meiner Krankheit zu sprechen.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (77,6%) liegt jedoch unter dem Durchschnittswert (79,0%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass weniger Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt sie ermutigt habe, über ihre persönlichen Sorgen im Zusammenhang mit ihren Beschwerden/ihrer Krankheit zu sprechen. Absolut gesehen sind es jedoch genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



Der Arzt ermutigte mich, meine Meinung über die medizinische Behandlung zu äußern.

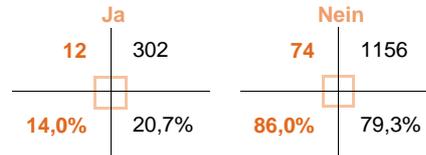


Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (75,9%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (73,9%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt sie ermutigte habe, die eigene Meinung über die medizinische Behandlung zu äußern. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



6.3 Patienteninformation – so fühlt sich der Patient informiert

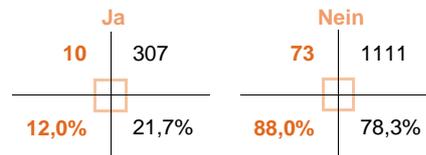
Hätten Sie sich mehr Informationen über die medizinische Behandlung gewünscht?



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 86,0%) als der Durchschnitt (79,3%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten sich über die medizinische Behandlung ausreichend informiert fühlten. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen schneiden Sie besser ab, denn in Ihrer Praxis sind es deutlich weniger Patienten, die sich mehr Informationen über die medizinische Behandlung gewünscht hätten.



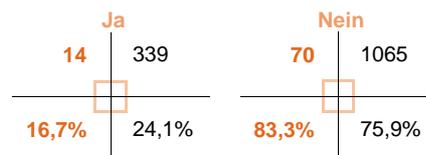
Hätten Sie sich mehr Informationen über Behandlungsrisiken gewünscht?



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 88,0%) als der Durchschnitt (78,3%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten sich hinsichtlich der Behandlungsrisiken gut informiert fühlten. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen stehen Sie besser da, denn in Ihrer Praxis sind es deutlich weniger Patienten, die sich mehr Informationen über Behandlungsrisiken gewünscht hätten.

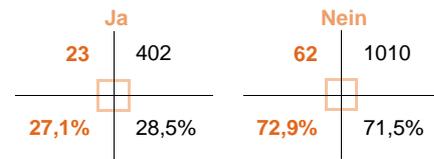


Hätten Sie sich mehr Informationen über den Umgang mit Ihren Beschwerden/Ihrer Krankheit gewünscht?



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 83,3%) als der Durchschnitt (75,9%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten sich hinsichtlich des Umgangs mit der Krankheit und ihrer Beschwerden gut informiert fühlten. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen schneiden Sie besser ab, denn in Ihrer Praxis sind es deutlich weniger Patienten, die sich mehr Informationen über den Umgang mit ihrer Krankheit gewünscht hätten.



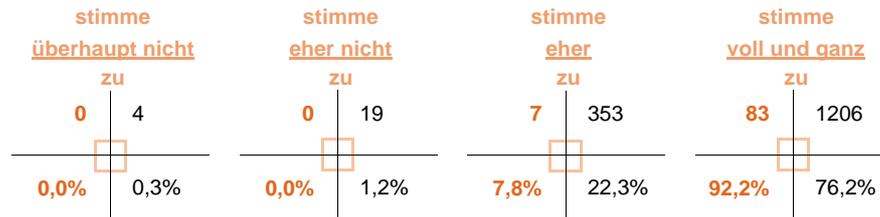
Hätten Sie sich mehr Informationen über Medikamente (Nutzen/Nebenwirkungen) gewünscht?

Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 72,9%) als der Durchschnitt (71,5%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten sich hinsichtlich der verordneten Medikamente (Nutzen und Nebenwirkungen) von Ihnen gut informiert fühlten und in diesem Punkt keinen weiteren Informationsbedarf hatten. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen stehen Sie gut da, denn in Ihrer Praxis gibt es deutlich weniger Patienten, die sich mehr Informationen über Medikamente gewünscht hätten.



6.4 Personal und Praxis – so sieht der Patient Ihre Praxis

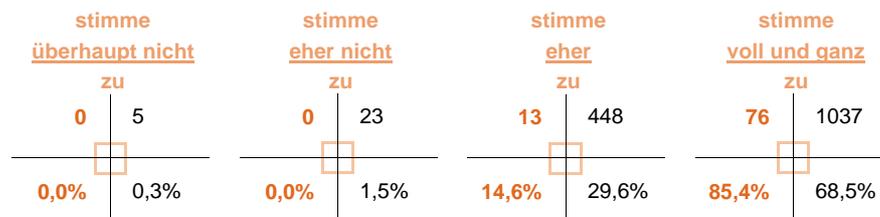
Das Praxispersonal ist freundlich.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (98,5%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass das Praxispersonal freundlich sei. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



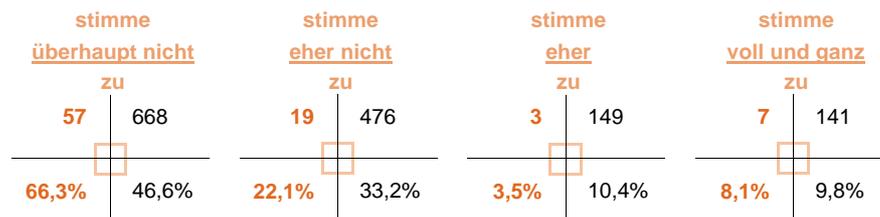
Das Praxispersonal ist sehr kompetent.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (98,1%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass Ihr Praxispersonal kompetent sei. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, die diese Meinung haben, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



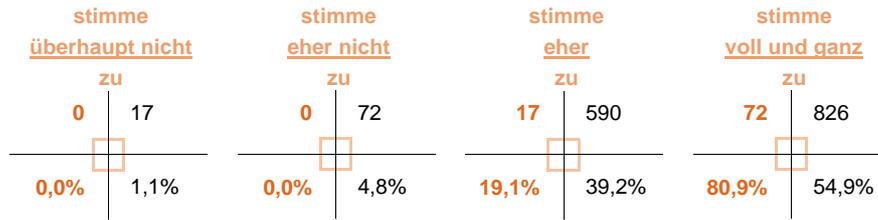
Das Praxispersonal vergisst schon mal ein Anliegen, das man hat.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 11,6%) als der Durchschnitt (20,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten das Praxispersonal als nicht vergesslich einstufen. In Ihrer Praxis stufen außerdem mehr Patienten als im Durchschnitt der Praxen (20,2%) das Praxispersonal als nicht vergesslich ein.



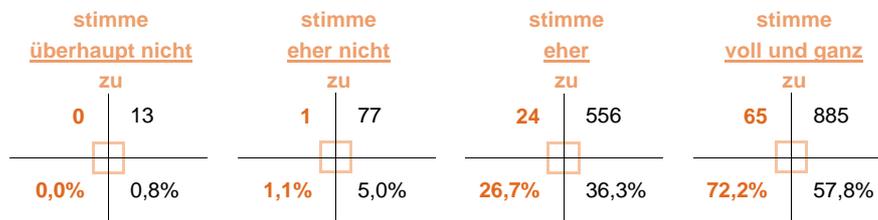
Diese Praxis ist perfekt organisiert.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (94,1%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass die Praxis des Arztes perfekt organisiert sei. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



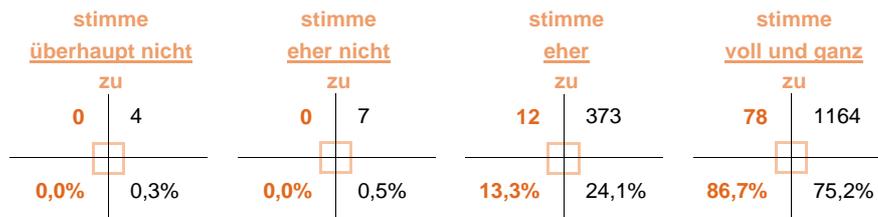
Die Räumlichkeiten sind ansprechend gestaltet.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (98,9%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (94,1%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass die Räumlichkeiten ansprechend gestaltet seien. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



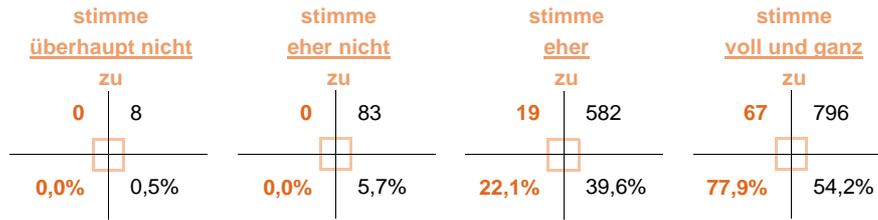
Die Praxis ist sauber.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (99,3%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass die Praxis sauber sei. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



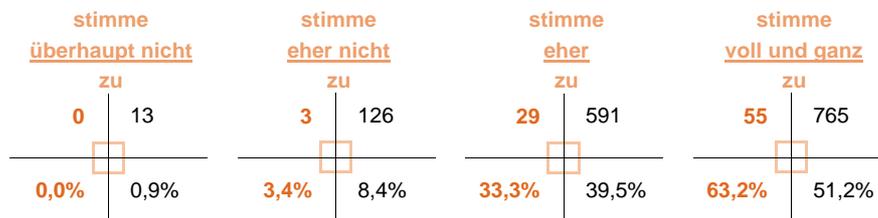
Die medizinisch-technischen Geräte wirken modern.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (93,8%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass die medizinisch-technischen Geräte in der Praxis modern wirken würden. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



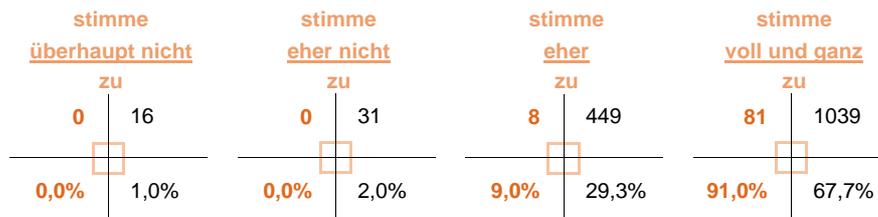
Die Ausstattung der Praxis wirkt modern.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (96,5%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (90,7%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass die Praxisausstattung modern wirke. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



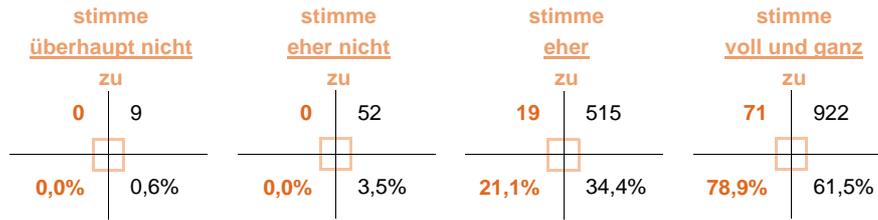
In dieser Praxis wird der Patient als Mensch und nicht nur als Nummer behandelt.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (97,0%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass sie in dieser Praxis als Mensch und nicht nur als Nummer behandelt wurden. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



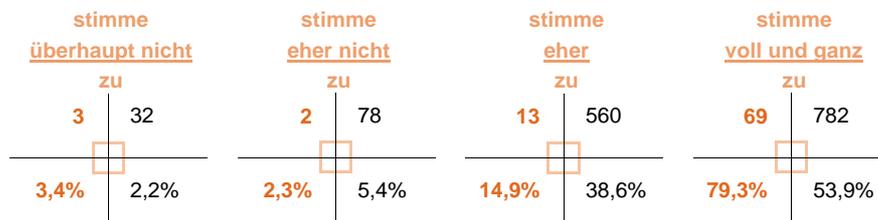
In dieser Praxis betrachtet der Arzt den Patienten als gleichwertigen Gesprächspartner.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (100,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (95,9%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass der Arzt den Patienten als gleichwertigen Gesprächspartner akzeptiert. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



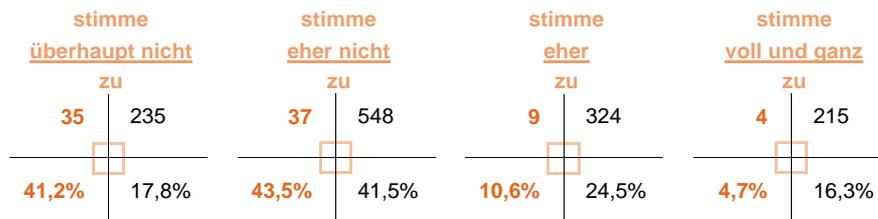
In dieser Praxis wird man als Kunde umsorgt.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der von Ihrer Praxis erreichte Wert (94,2%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (92,5%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass man in dieser Praxis als Kunde umsorgt wird. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



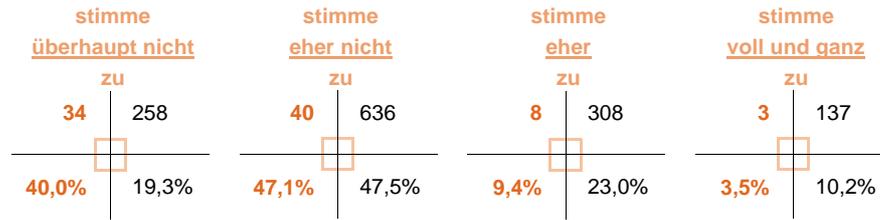
Dieser Arzt hat mehr Arbeit, als er bewältigen kann.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 15,3%) als der Durchschnitt (40,7%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten den Eindruck haben, dass Sie als Arzt nicht überlastet sind. Im Durchschnitt der Praxen schneiden Sie bei dieser Frage deutlich besser ab als Ihre Kollegen, da Ihnen weniger Patienten bescheinigen, überlastet zu sein.



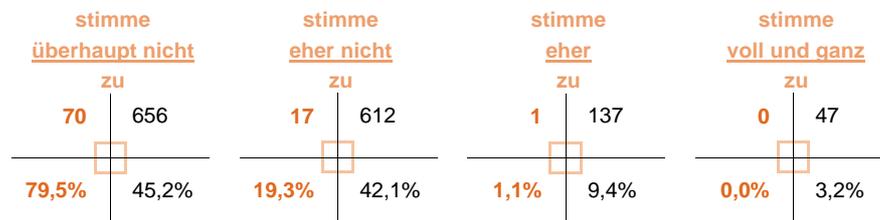
Das Praxispersonal in dieser Praxis hat mehr Arbeit, als es bewältigen kann.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 12,9%) als der Durchschnitt (33,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten den Eindruck haben, dass das Praxispersonal nicht überlastet ist. Im Vergleich zu den Praxen Ihrer Kollegen bescheinigen deutlich mehr Patienten der Praxis, nicht überlastet zu sein.



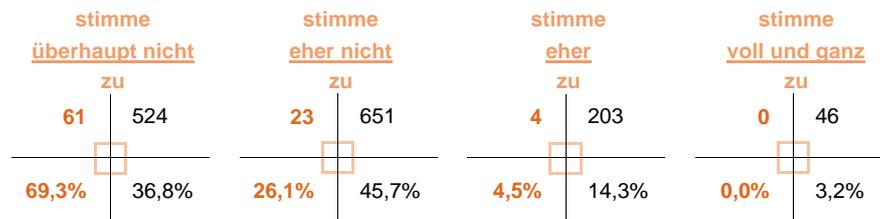
In dieser Praxis geht es hektisch zu.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 1,2%) als der Durchschnitt (12,7%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten den Eindruck haben, dass es in der Praxis nicht hektisch zugeht. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen schneiden Sie besser ab, denn in Ihrer Praxis sind es deutlich weniger Patienten, die die Abläufe in der Praxis hektisch empfinden.



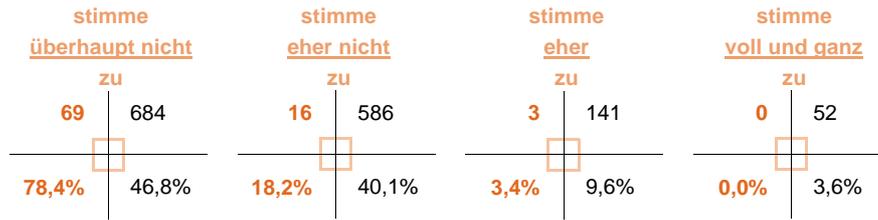
Das Praxispersonal steht unter Zeitdruck.



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 4,6%) als der Durchschnitt (17,5%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten den Eindruck haben, dass das Praxispersonal nicht unter Zeitdruck steht. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen sind es deutlich mehr Patienten, die dem Praxispersonal keinen Zeitdruck bescheinigen.



Das Praxispersonal wirkt angespannt.

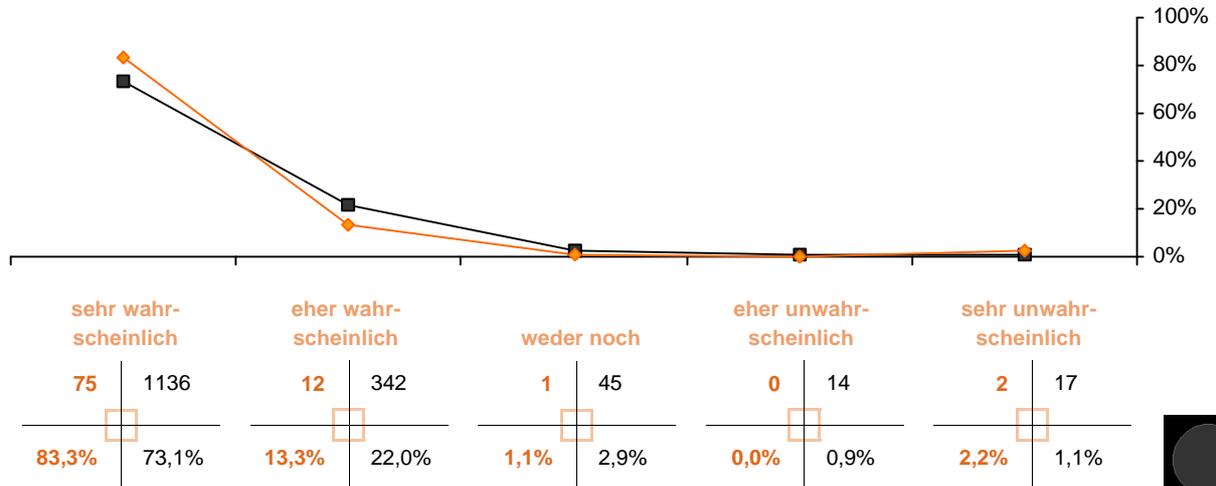


Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 3,4%) als der Durchschnitt (13,1%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass genügend Patienten den Eindruck haben, dass Ihr Praxispersonal nicht angespannt wirkt. Im Vergleich zum Durchschnitt der Praxen Ihrer Kollegen schneiden Sie besser ab, denn es sind in Ihrer Praxis deutlich weniger Patienten, die Anspannung beim Praxispersonal wahrnehmen.



6.5 Allgemeine Einschätzungen – zum Arzt, zur Praxis und zum Besuch

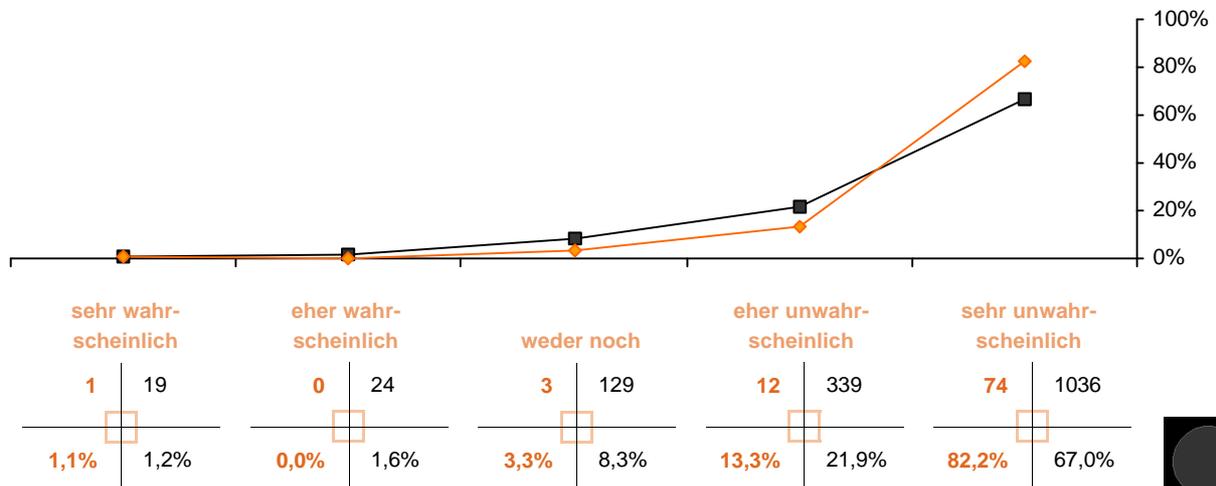
Ich würde diese Praxis meinem besten Freund/meiner besten Freundin empfehlen.



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (96,6%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (95,1%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass sie die Praxis ihrem besten Freund/ihrer besten Freundin empfehlen würden. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



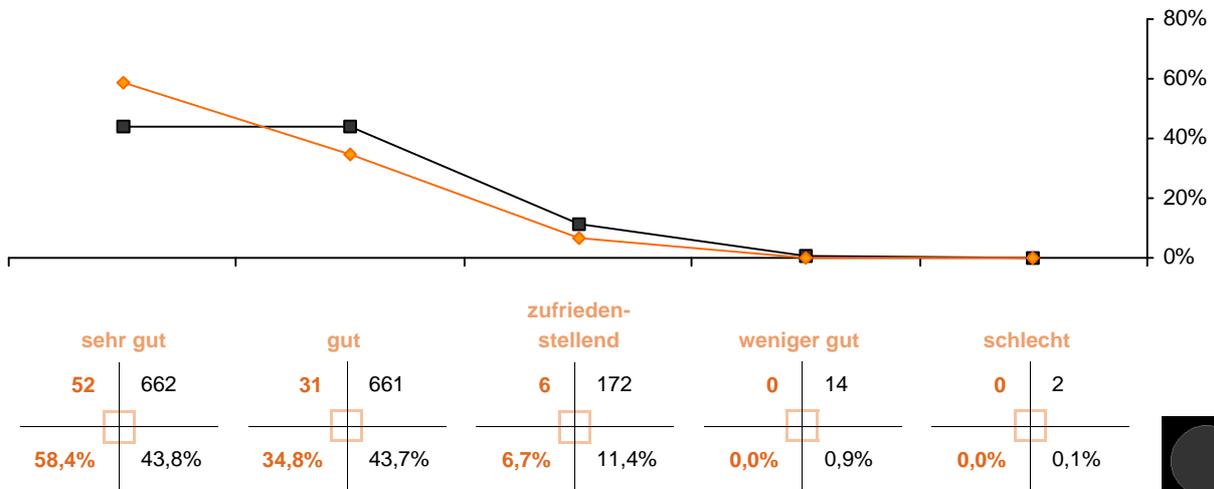
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie in nächster Zeit den Arzt wechseln werden?



Sie überschreiten bei dieser Frage nicht den kritischen Wert 50,0%. Zudem schneiden Sie besser ab (Ihr Wert: 1,2%) als der Durchschnitt (2,8%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass deutlich weniger Patienten als im Durchschnitt der Praxen Ihrer Kollegen es als wahrscheinlich ansehen, zu einem anderen Arzt zu wechseln.



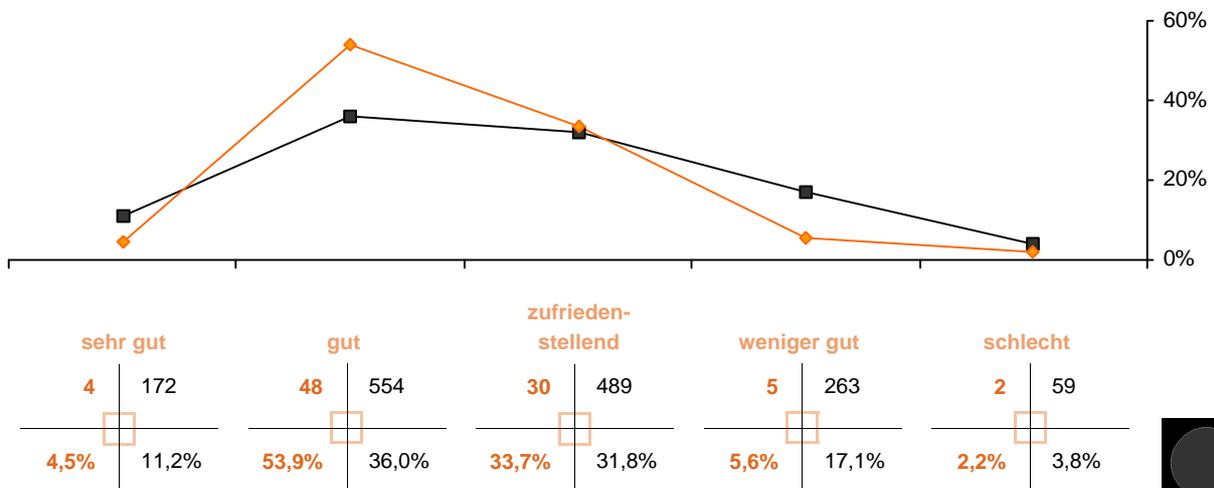
Wie schätzen Sie den Erfolg der medizinischen Behandlung durch den Arzt ein?



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (93,2%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (87,5%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen die medizinische Behandlung als Erfolg ansehen. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



Wie würden Sie Ihren Gesundheitszustand im Allgemeinen beschreiben?

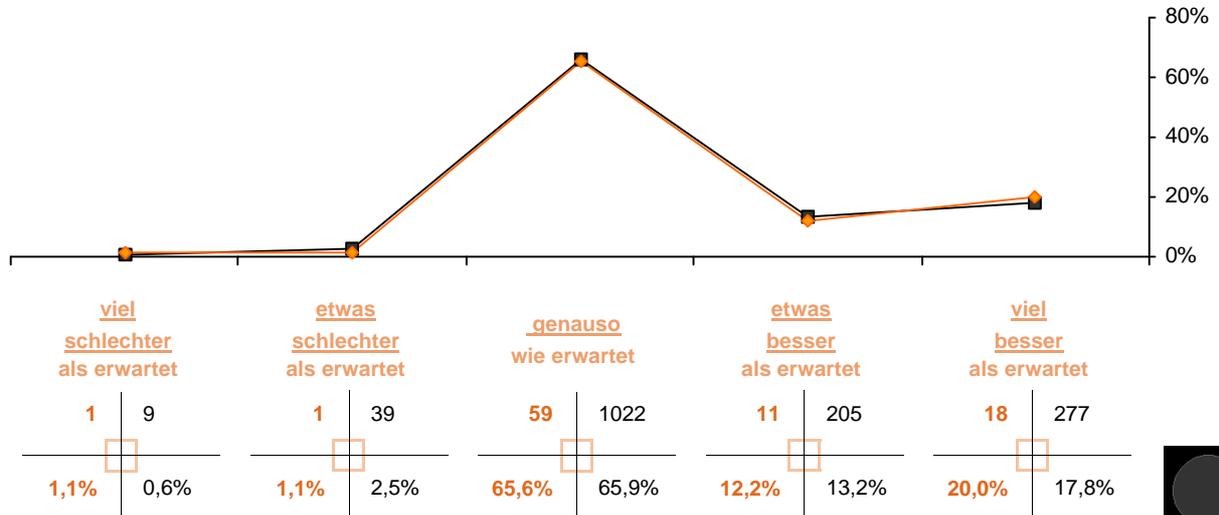


Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (58,4%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (47,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen einen guten subjektiven Gesundheitszustand aufweisen. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



6.6 Patientenerwartung

Mein letzter Besuch in dieser Praxis war insgesamt...

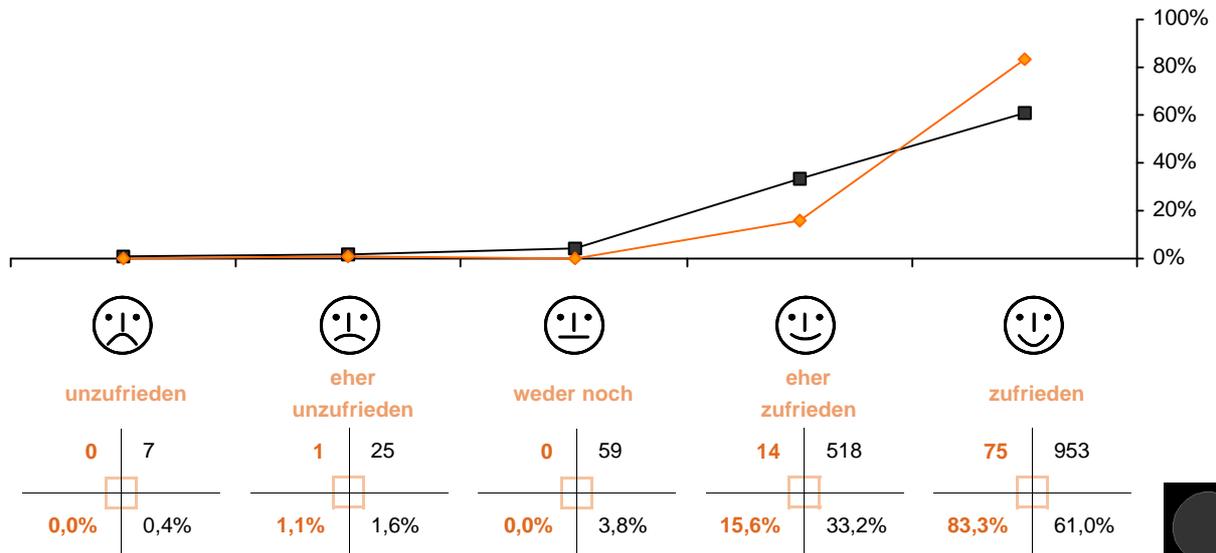


Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (65,0%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (64,0%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen der Meinung sind, dass ihre Erwartungen beim letzten Besuch mehr als erfüllt wurden. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



6.7 Patientenzufriedenheit

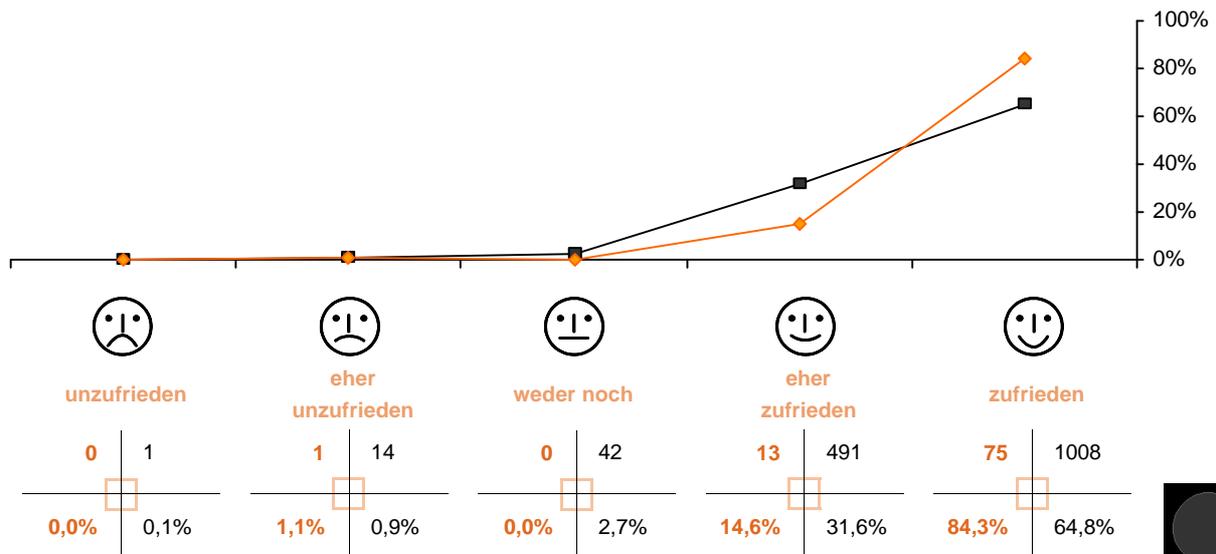
Wenn Sie nun an alles denken, was für Ihren letzten Arztbesuch eine Rolle spielte (z.B. medizinische Behandlung, Praxisorganisation, Beratung, Wartezeiten usw.), wie zufrieden sind Sie dann insgesamt?



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (98,9%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (94,2%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen mit dem letzten Arztbesuch zufrieden waren. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



Wenn Sie einmal an Ihre gesamten Erfahrungen mit dieser Praxis denken, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt?



Ihre Praxis übertrifft bei dieser Frage den zu erreichenden Mindestwert von 50,0%. Der erreichte Wert (98,9%) liegt zudem über dem Durchschnittswert (96,4%) Ihrer Kollegen. Dies bedeutet, dass in Ihrer Praxis mehr Patienten als in anderen Praxen zufrieden mit der Praxis insgesamt sind. Absolut gesehen sind es zudem genügend Patienten, die mit Ihrer Arztpraxis zufrieden sind, denn der für diese Fragestellung geltende Mindestwert wurde erreicht.



7 Benchmarking – Ihre Gesamtnote im Vergleich

7.1 Gesamtnote

Die Gesamtnote ergibt sich aus den drei Bereichszufriedenheiten

Ihre Note: **gut (1,7)**

Durchschnittsnote der Vergleichsgruppe: **gut (2,0)**

Arzt

Die Bereichsnote „Arzt“ setzt sich zusammen aus den Antworten der Patienten auf Fragen zur Person des Arztes, zu seiner Berufsausübung und zu seinem Verhalten. Sie bzw. Ihre Kollegen wurden mit den folgenden Noten bewertet:

Ihre Note: **sehr gut (1,4)**

Durchschnittsnote der Vergleichsgruppe: **gut (1,8)**

Patienteninformation

Die Bereichsnote „Patienteninformation“ gibt wieder, wie die Patienten sich durch den Arzt informiert und beteiligt fühlen. Sie bzw. Ihre Kollegen wurden in diesem Punkt mit den folgenden Noten bewertet:

Ihre Note: **gut (2,0)**

Durchschnittsnote der Vergleichsgruppe: **gut (2,2)**

Personal und Praxis

Die Bereichsnote „Personal und Praxis“ zeigt auf, wie die Praxis und das Praxispersonal von den Patienten insgesamt gesehen werden. Ihre Praxis bzw. die Praxen der Vergleichsgruppe wurden in diesem Punkt beurteilt mit den Noten:

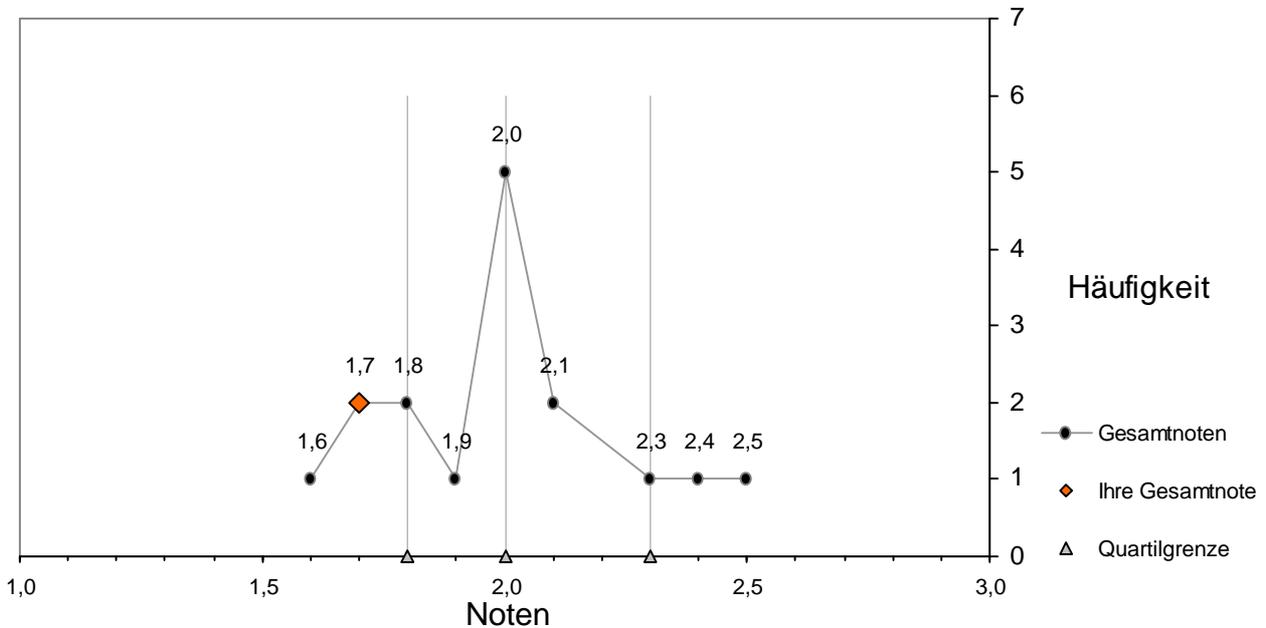
Ihre Note: **sehr gut (1,5)**

Durchschnittsnote der Vergleichsgruppe: **gut (2,0)**

8 Gesamtnote und Einschätzung

8.1 Häufigkeiten der Gesamtnoten

Das folgende Diagramm stellt die Häufigkeitsverteilung der Gesamtnoten in der Vergleichsgruppe dar. Ihre eigene Gesamtnote ist in Orange dargestellt.



Sie liegen mit Ihrer Gesamtnote 1,7 im 1. Quartil. Das bedeutet, dass Sie unter den besten 25% der teilnehmenden Ärzte sind. Herzlichen Glückwunsch!

Um an die Spitze zu kommen, müssen Sie sich nur noch um 0,1 Notenpunkte verbessern.

8.2 Ihr Verbesserungspotenzial

Sie haben erfolgreich Ihre Patientenbefragung durchgeführt. Diese ist laut QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) ein wichtiges Instrument des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements. Damit sind Sie einen wichtigen Schritt in Richtung „Qualitätspraxis“ gegangen. Sie führen sich die Sichtweise des Patienten vor Augen und vergleichen sich mit Ihren Kollegen. Damit erfüllen Sie nicht nur die gesetzlichen Anforderungen, sondern gehen einen wichtigen Schritt in Richtung einer höheren Versorgungsqualität. Sie schaffen sich damit langfristig Wettbewerbsvorteile. Der vorliegende Bericht hat Ihnen Bereiche aufgezeigt, in denen Sie noch Optimierungspotenzial haben oder bei denen sich Probleme entwickeln können. Mit diesem sensiblen Frühwarnsystem haben Sie die Möglichkeit, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Ihrer Praxis anzustoßen. Dies wird Ihnen helfen, auch in turbulenten Zeiten im Gesundheitswesen Kurs zu halten und die Herausforderungen der Zukunft souverän zu meistern.