

7. Patientenzufriedenheit

Bewertung

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

Praxis & Praxisteam		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Praxis & Praxisteam	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	1,36	1,13 1,27 1,41		94%	4%
	Organisation und Terminplanung	1,42	1,28 1,46 1,63		92%	2%
	Erklärung des organisatorischen Ablaufs	1,55	1,35 1,52 1,70		87%	4%
	Ausstattung der Praxis	1,33	1,33 1,47 1,62		98%	0%

Operateur		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Operateur	Erklärung der Diagnose	1,49	1,45 1,91		96%	1%
	Erklärung der Operation	1,69	1,02 1,54 2,06		85%	2%
	Aufklärung über Risiken und Vorteile	1,77	1,09 1,66 2,23		83%	3%
	Information über weitere Behandlung nach OP	1,82	1,12 1,74 2,35		85%	5%

Anästhesist		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Anästhesist	Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose	1,34	1,46 1,96		95%	1%
	Aufklärung über Risiken durch die Narkose	1,57	1,04 1,66 2,28		87%	1%
	Zerstreuung der Angst vor der Narkose	1,45	1,00 1,56 2,11		95%	1%

Zeit für offene Fragen...		Genug			Zu wenig	Keine
		Praxis	Vergleich	Verlauf		
Zeit für offene Fragen...	...des Operateurs vor der OP	88%	91% 70%		10%	2%
	...des Operateurs nach der OP	84%	85% 58%		12%	4%
	...des Anästhesisten zur Narkose	90%	92% 71%		5%	5%

Verbesserungspotential		Anteil mit größtem empfundenen Verbesserungsbedarf									
		0%	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%
Verbesserungspotential	Persönl. Betreuung durch den Narkosearzt										
	Sauberkeit und Hygiene in der Praxis										
	Freundlichkeit des OP-Personals										
	Telefonische Erreichbarkeit der Praxis										
	Persönl. Betreuung durch den Operateur										
	Nachsorge (z.B. Verbandswechsel)										
	Beratung & Aufklärung durch den Narkosearzt										
	Beratung & Aufklärung durch den Operateur										
	Wartezeiten für Operationstermin										
	Freundlichkeit des Empfangspersonals										
	Betreuung nach der OP bis zur Entlassung										
	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	1,44	1,29 1,40 1,52		98%	1%

	Praxis	Vergleich	Verlauf
Würde sich wieder ambulant operieren lassen	96,4%	97,8% 86,7%	
Würde Praxisklinik weiterempfehlen	97,6%	98,9% 96,8%	