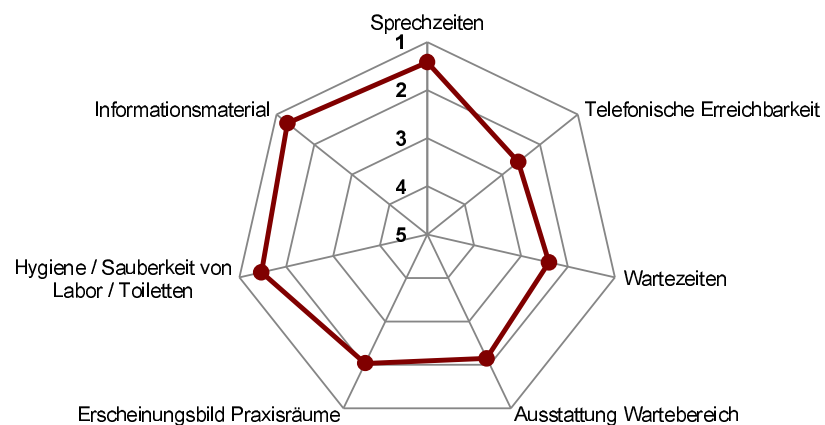


## Auswertung der Patientenbefragung

### ORGANISATION / AUSSTATTUNG

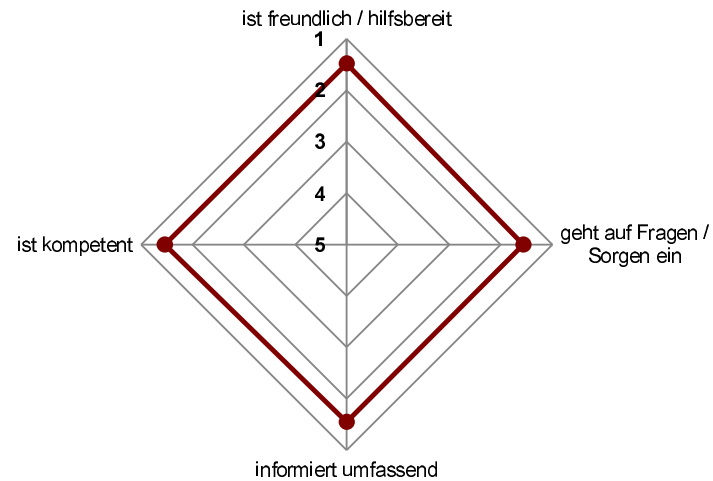
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Sprechzeiten	64	31	0	2	1	1,42	2
Telefonische Erreichbarkeit	18	33	25	14	7	2,58	7
Wartezeiten	15	44	26	10	3	2,41	6
Ausstattung Wartebereich	29	31	30	7	0	2,15	5
Erscheinungsbild Praxisräume	35	34	20	8	1	2,04	4
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	59	33	5	1	0	1,47	3
Informationsmaterial	70	22	3	0	0	1,29	1



## Auswertung der Patientenbefragung

### PATIENTENBETREUUNG - TEAM

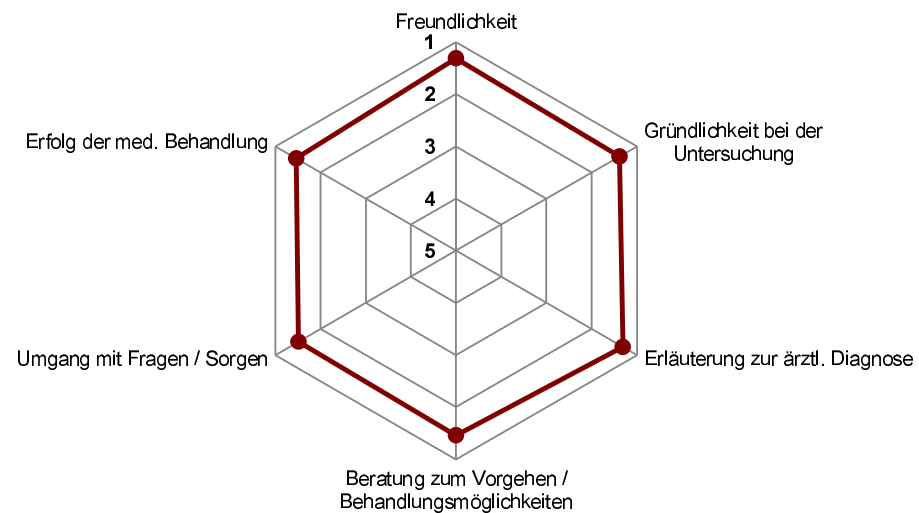
	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
ist freundlich / hilfsbereit	60	30	7	1	0	1,48	2
geht auf Fragen / Sorgen ein	53	35	8	1	0	1,56	4
informiert umfassend	57	30	9	2	0	1,55	3
ist kompetent	58	36	3	1	0	1,46	1



## Auswertung der Patientenbefragung

### PATIENTENBETREUUNG - ARZT

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Freundlichkeit	73	21	3	1	0	1,31	1
Gründlichkeit bei der Untersuchung	66	28	3	1	0	1,38	3
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	73	20	5	0	0	1,31	1
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	61	30	6	1	0	1,46	4
Umgang mit Fragen / Sorgen	59	30	7	2	0	1,51	6
Erfolg der med. Behandlung	57	32	6	0	0	1,46	4



# Auswertung der Patientenbefragung

Mit freundlicher Unterstützung

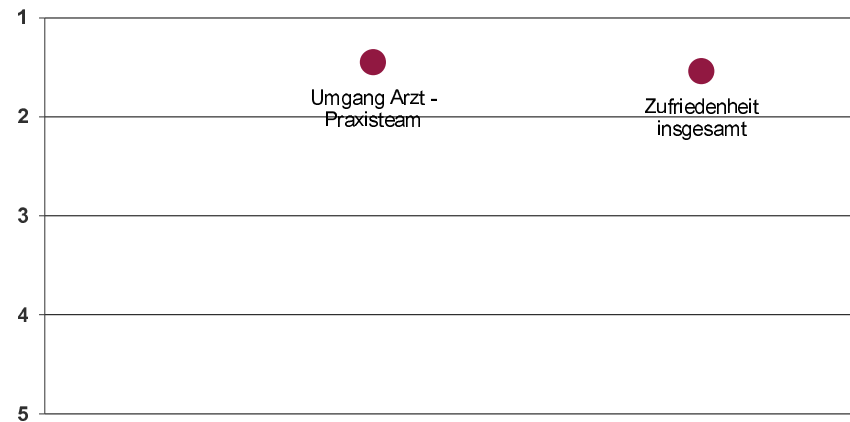
Alles Gute.



Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

## PERSÖNLICHER EINDRUCK

	Sehr gut (++)	Gut (+)	Befriedigend (0)	Ausreichend (-)	Schlecht (--)	Durchschnitt	Rangfolge
Umgang Arzt - Praxisteam	59	32	4	1	0	1,45	1
Zufriedenheit insgesamt	48	48	1	1	0	1,54	2



## Auswertung der Patientenbefragung

### WEITEREMPFEHLUNG

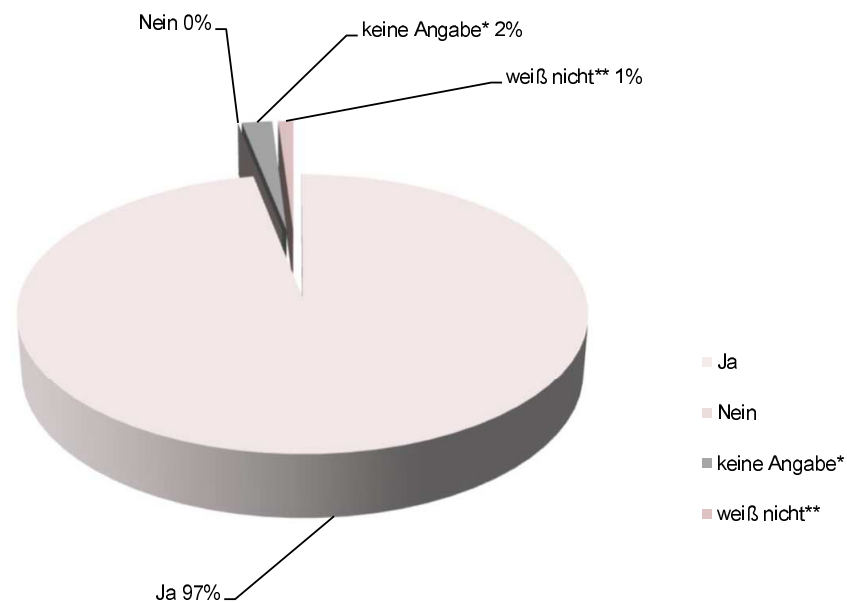
	Ja	Nein	keine Angabe*	weiß nicht**
Antworten	95	0	2	1
in Prozent	97%	0%	2%	1%

\* Ausnahme:

Wurde die komplette Rückseite des Fragebogens nicht ausgefüllt, wurde dies nicht als "keine Angabe" gewertet, sondern gar nicht erfasst.

\*\* Zählweise:

Wurde das Kreuz zwischen "ja" und "nein" gesetzt, wurde dies als "weiß nicht" gewertet.



## Übersicht über die Antworten zu Alter, Geschlecht und Praxistreue

Stimmen die Summen nicht überein, wurden z.T. keine Angaben zum Alter, zum Geschlecht oder zur Praxistreue gemacht.  
Doppelte Angaben wurden nicht erfasst (z. B. von Ehepaare, mehrere Kinder)

	Anzahl der eingegebenen Fragebögen	Säugling (<1 J.)	Kleinkind (1-5 J.)	Kind (6-12 J.)	Jugendl. (>13 J.)	Junge	Mädchen	Divers
Erstkontakt	6	6	0	0	0	2	4	0
Bis zu 2 Jahre	19	4	13	1	0	15	3	0
Viele Jahre	71	2	35	8	5	31	27	1
Ohne Angaben	2	0	1	0	0	1	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>98</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>1</b>

## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen- Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
1			
2			
3	Ich finde die Diagnosen sehr gut erklärt. Auch die Behandlung und Vorgehensweisen logisch und nachvollziehbar.		
4	Wir fühlen uns gut verstanden, Sorgen werden ernst genommen und immer freundlich behandelt, selbst wenn es für die Mitarbeiter ein stressiger Tag ist. Weiterhin finde ich es super, dass in den Impfbüchern der nächste Termin mit Bleistift vomotiert wird.	Bei U-Untersuchungen: Danach dem Eltern/ Erwachsenen sagen wann die nächste U-Untersuchung dran wäre und die Möglichkeit zur Terminvergabe direkt für die nächste.	
5			
6	Elternratgeber	tel. Erreichbarkeit	
7			
8			
9	*- Erläuterungen Diagnose - Beratung - Erfolg medizinischer Behandlung	*- weniger Wartezeiten - Freundlichkeit von paar Schwestern - zu hören auf meine fragen zu gehen	
10	Freundlicher Arzt + Team	Stillberatung ist z.T. zu pauschal, bzw. entspricht nicht meinen Ansätzen wie z.B. Clusterfeeding	
11			
12			
13		WC-Ablage (Urinbecher, Handtasche etc.) Türen - Schalldämmung (kann oftmals mithören) Infomaterial - digital wäre auch super!	
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20	Wir sind noch nicht lange hier, aber ein großer plus punkt war schon mal das wir mit unseren Säugling aufgenommen wurden - und der Umgang der Kinderärztin mit unserer Tochter ist bis jetzt immer gut gewesen.	Manchmal ist die Praxis telefonisch schwer zu erreichen was aber glaube ich in jeder Praxis so ist. Da braucht man halt etwas Gedult als Patient :-)	
21			
22			
23			
24	Dr. Heising ist sehr freundlich. Mein Sohn freut sich schon auf ihn.	Wartezeiten bei z.B. geplanter Impfung ist teils sehr lang (45min - 60min mit Baby)	

## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
25			
26	Freundlichkeit	Wenn mein Kind krank ist wieder mit Terminvergabe ohne ist die Wartezeit zu lang	
27	Immer gut aufgehoben	Öfter ans Telefon gehen.	
28	Die Akutsprechstunde ist eine sehr gute Neuerung, dadurch erspart man sich lange Versuche telefonisch durchzukommen	Im Wartebereich wäre es schön wenn für die Kinder kindgerechte Bilderbücher vorhanden wären, da die Wartezeit manchmal schon lang ist	
29			
30			
31			
32			
33			
34	Die kurzen Wartezeiten und das Praxisteam		
35			
36			
37			
38			
39	Freundlicher Umgang mit Kindern	Eltern ein bisschen ernster nehmen mit ihren Sorgen	
40			
41			
42	allgemein bin ich mit der Praxis zufrieden	Rücksicht auf quängelige Kleinkinder auch an stressigen Praxistagen!	
43			
44			
45			
46			
47			
48	alle sind nett und freundlich zu den Kindern Ampelsystem am Eingang		
49		*- kürzere Wartezeit im Arztzimmer - nach der Behandlung fühlt man sich etwas unter Druck gesetzt beim Anziehen von Säuglingen	
50			
51		Die Freundlichkeit der Dame am Telefon u. Empfang	
52			
53		Einzelne Mitarbeiter vom Praxisteam unfreundlich, der Rest sehr freundlich. Wartezeit im Behandlungsraum zu lange bis der Arzt kommt, lieber mit einem Kleinkind im Wartezimmer warten.	



## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
54	neue "Notfall-Sprechstunde" Akut	Wartezeiten bei Termin verkürzen	
55	Völlig zufrieden		
56			
57	Die Ärzte sind sehr kompetent und sympathisch.	Sehr lange Wartezeiten bei Kleinigkeiten (z.B. Impfung)	
58	Fr- Stegmaier geht super kompetent, nett & freundlich auf meine Tochter ein und kann ihr dadurch sehr schnell die Angst vor der Untersuchung nehmen	Freundlichkeit einiger Mitarbeiter	
59	Kompetente Begleitung auch bei größeren gesundheitlichen Baustellen; wir haben immer das Gefühl, ein offenes Ohr zu finden	Bei spontan notwendigen Terminen (z.B. zusätzliche Blutwertkontrolle) ist es teils schwierig, so zeitnah wie eigentlich nötig auch einen Termin zu bekommen.	
60			
61			
62			
63			
64			
65			die Ärzte wurden getrennt bewertet - siehe Fragebogen. Es wurde der Mittelwert für die Auswertung genommen.
66			
67			
68		online Terminvereinbarung	
69			
70		Die Praxismöbel ist etwas in die Jahre gekommen.	
71			
72			
73	Arzt immer nett und hilfsbereit	Öffnungszeiten	
74	*- sehr gute Behandlung meines/ unseres Kindes von Anfang an. :-) Alles Prima	*- seither nichts zu beanstanden Super :-)	
75			
76		Der Wartebereich	
77	Mir persönlich gefällt der Umgang mit Dr. Heising besser, er kommt kompetenter rüber und klärt besser auf. Frau Dr. Schmetzers mütterliche Art ist natürlich auch sehr schön!	Bitte mehr Digitalisierung! Rezepte digital bekommen bzw. die Erreichbarkeit verbessern.	
78			
79			
80			

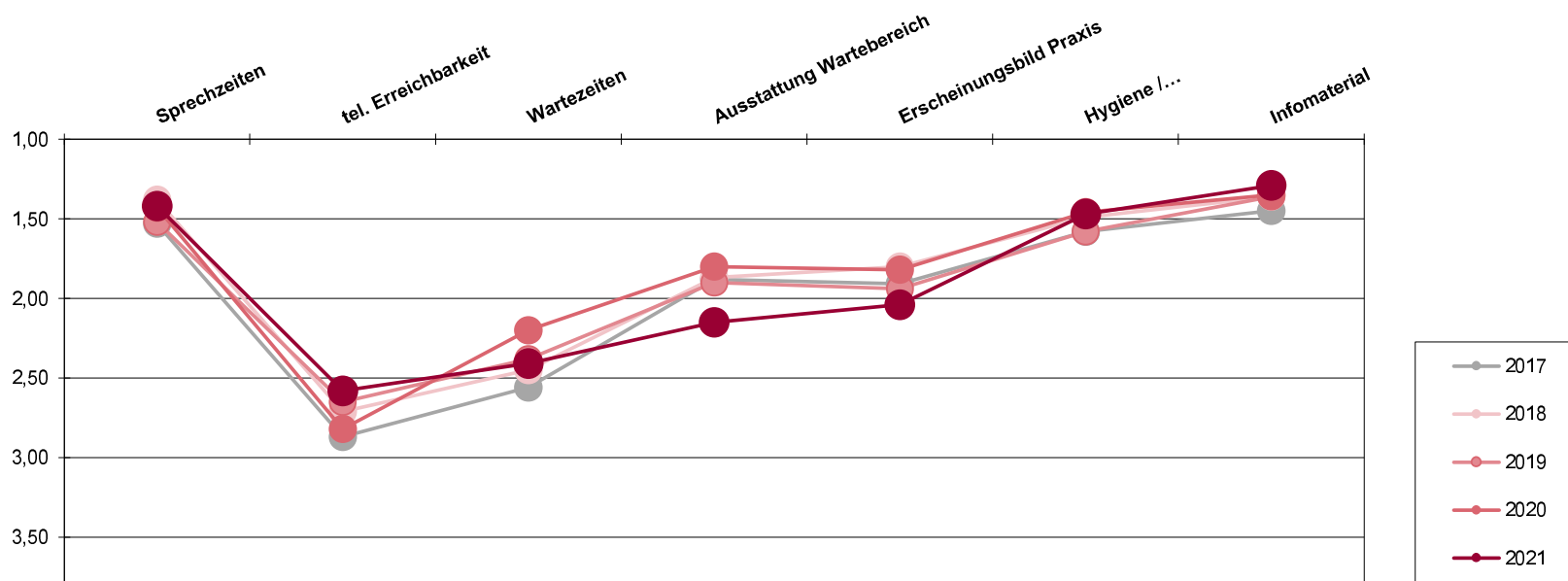
## Freie Fragen - Antwortübersicht

Fragebogen-Nummer	Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?	Weitere Anmerkungen
81	Wir fühlen uns gut aufgehoben mit unserem Sohn	U-Untersuchungen evtl. den Plan nach statt manche 2-4 Wochen später	
82			
83			
84			
85	Seit Corona kein volles Wartezimmer mehr. Top. Keine langen Wartezeiten mehr.	Ausstattung der Praxis. Moderner. Freundlichkeit der Sprechstundenhilfen.	
86	*- Kinderarzt-App - man wird ernst genommen	*- Ampelsystem zu aktuellen Wartezeiten in der App - Praxisausstattung/ Räume	
87			
88			
89		Wenn man zur Hypo kommt, ist die Wartezeit manchmal zu lange (vor der Spritze), da man danach ja auch nochmal 30min warten muss.	
90			
91			
92	Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft.	Die Wartezeiten	
93			
94	Liebevoll zu den Kindern	Wartezeit im Arztzimmer (Kind nackig - Wartezeit länger 20min)	
95			
96	Dr. Heising ist sehr kompetent, hilfsbereit und verständnisvoll	Die Wartezeiten sind eine große Qual und Zumutung für die kleinen Patienten :-)	
97	Das manche Arzthelferinnen zuvorkommend sind. Die Ärzte haben ein offenes Ohr egal was ist. Manche Arzthelferinnen sind freundlich egal wieviel los ist.	Nicht bei allen aber bei einigen Helferinnen könnte die Freundlichkeit und Empathie etwas mehr sein. Vor allem bei den jüngeren Damen.	
98			

## Praxisentwicklung im Zeitablauf

### ORGANISATION / AUSSTATTUNG

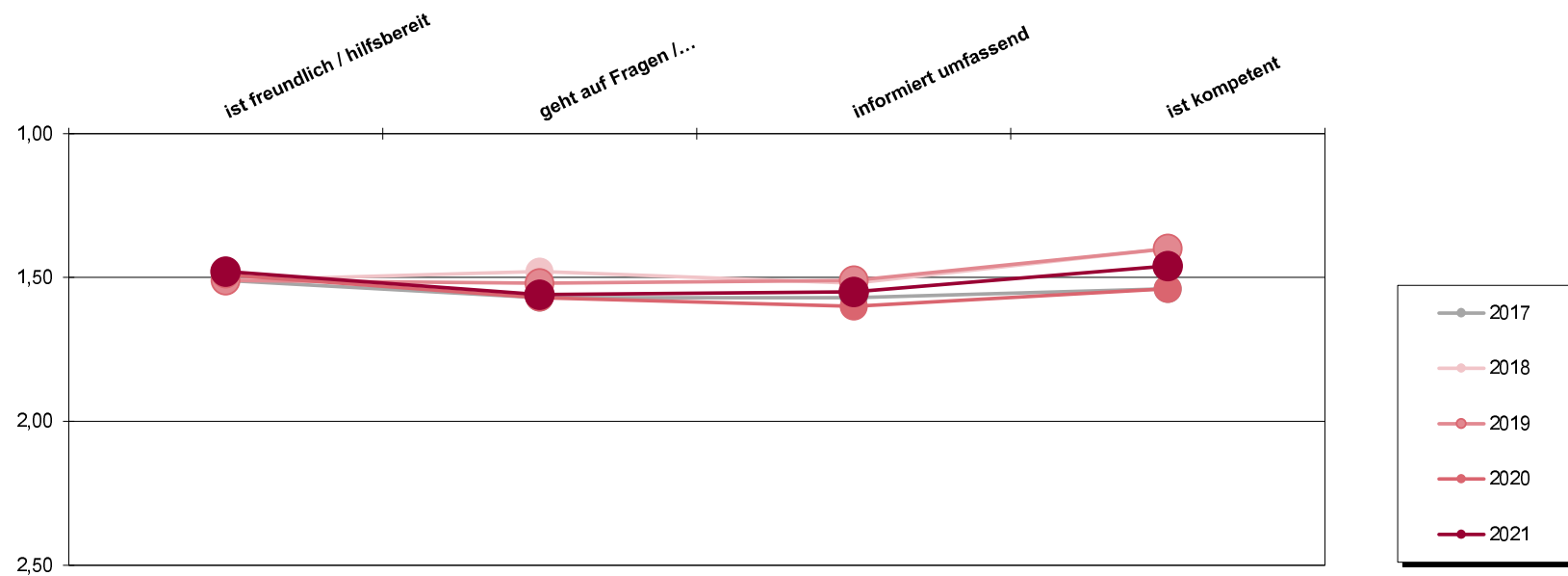
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Sprechzeiten	tel. Erreichbarkeit	Wartezeiten	Ausstattung Wartebereich	Erscheinungsbild Praxis	Hygiene / Sauberkeit	Infomaterial
2017	1,53	2,87	2,56	1,88	1,91	1,58	1,45
2018	1,38	2,71	2,45	1,87	1,80	1,49	1,36
2019	1,52	2,65	2,38	1,90	1,94	1,58	1,36
2020	1,43	2,82	2,20	1,80	1,82	1,46	1,35
2021	1,42	2,58	2,41	2,15	2,04	1,47	1,29



## Praxisentwicklung im Zeitablauf

### PATIENTENBETREUUNG - TEAM

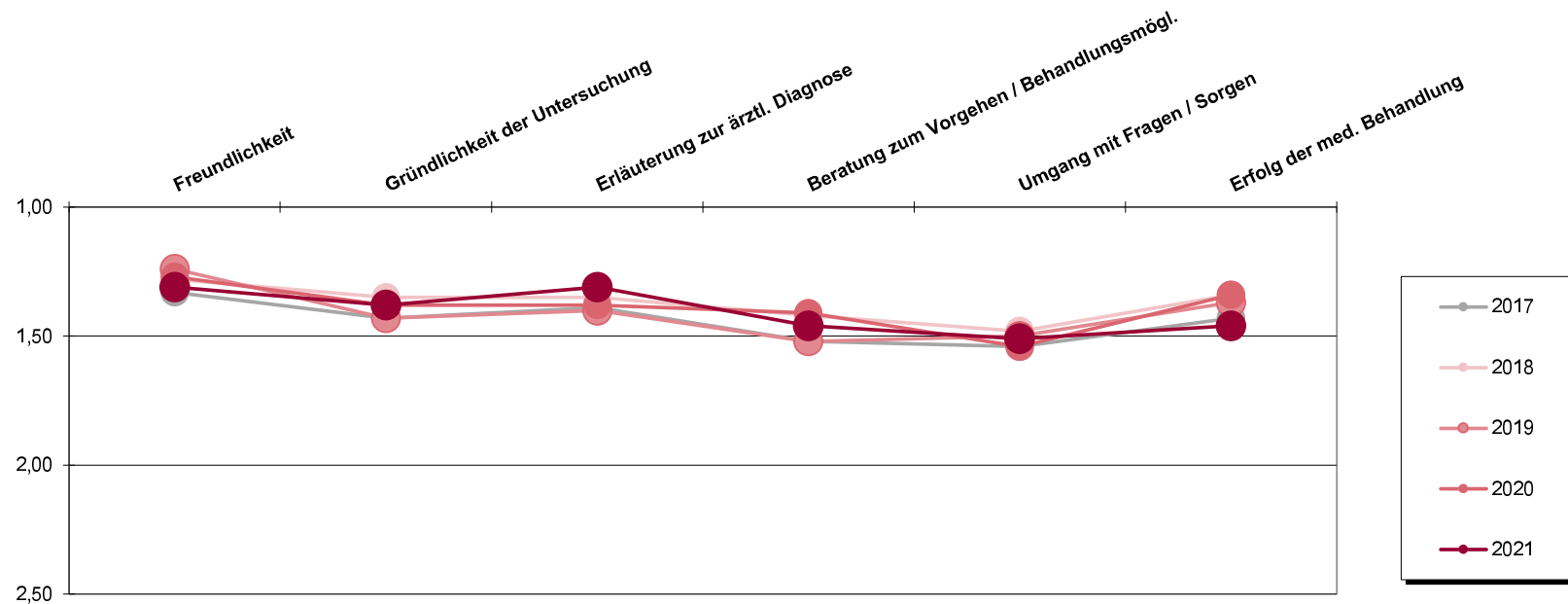
Werte der Befragung aus dem Jahr:	ist freundlich / hilfsbereit	geht auf Fragen / Sorgen ein	informiert umfassend	ist kompetent
2017	1,51	1,57	1,57	1,54
2018	1,51	1,48	1,52	1,40
2019	1,51	1,52	1,51	1,40
2020	1,49	1,57	1,60	1,54
2021	1,48	1,56	1,55	1,46



## Praxisentwicklung im Zeitablauf

### PATIENTENBETREUUNG - ARZT

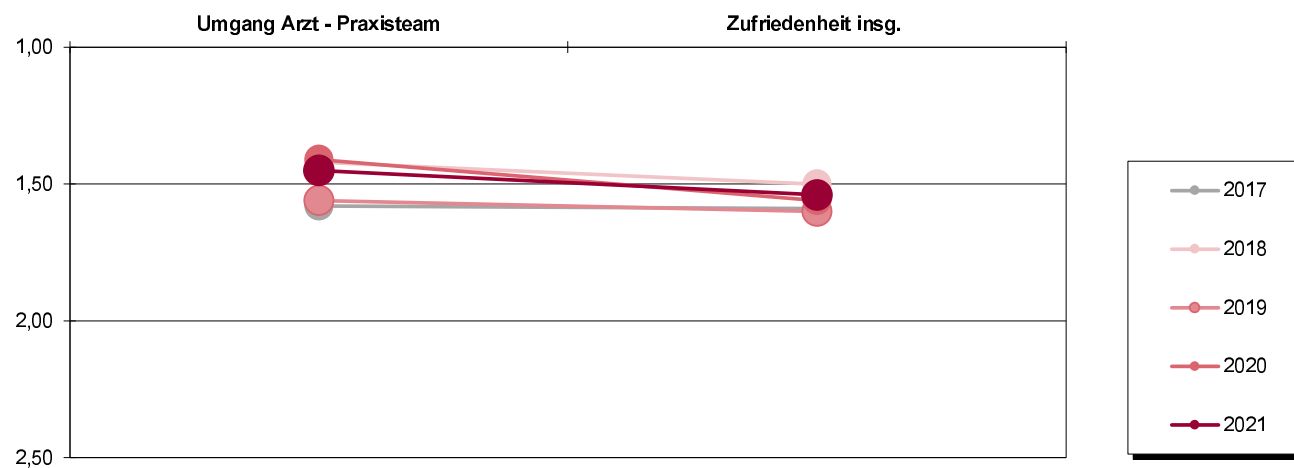
Werte der Befragung aus dem Jahr:	Freundlichkeit	Gründlichkeit der Untersuchung	Erläuterung zur ärztl. Diagnose	Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmögl.	Umgang mit Fragen / Sorgen	Erfolg der med. Behandlung
2017	1,33	1,43	1,39	1,52	1,54	1,43
2018	1,28	1,35	1,35	1,42	1,48	1,34
2019	1,24	1,43	1,40	1,52	1,50	1,37
2020	1,27	1,38	1,38	1,41	1,54	1,34
2021	1,31	1,38	1,31	1,46	1,51	1,46



## Praxisentwicklung im Zeitablauf

### PERSÖNLICHER EINDRUCK

Werte der Befragung aus dem Jahr:	Umgang Arzt - Praxisteam	Zufriedenheit insg.
2017	1,58	1,59
2018	1,42	1,50
2019	1,56	1,60
2020	1,41	1,56
2021	1,45	1,54



## Praxisentwicklung im Zeitablauf

### WEITEREMPFEHLUNG

Werte der Befragung aus dem Jahr:	in Prozent
2017	98%
2018	97%
2019	94%
2020	95%
2021	97%

