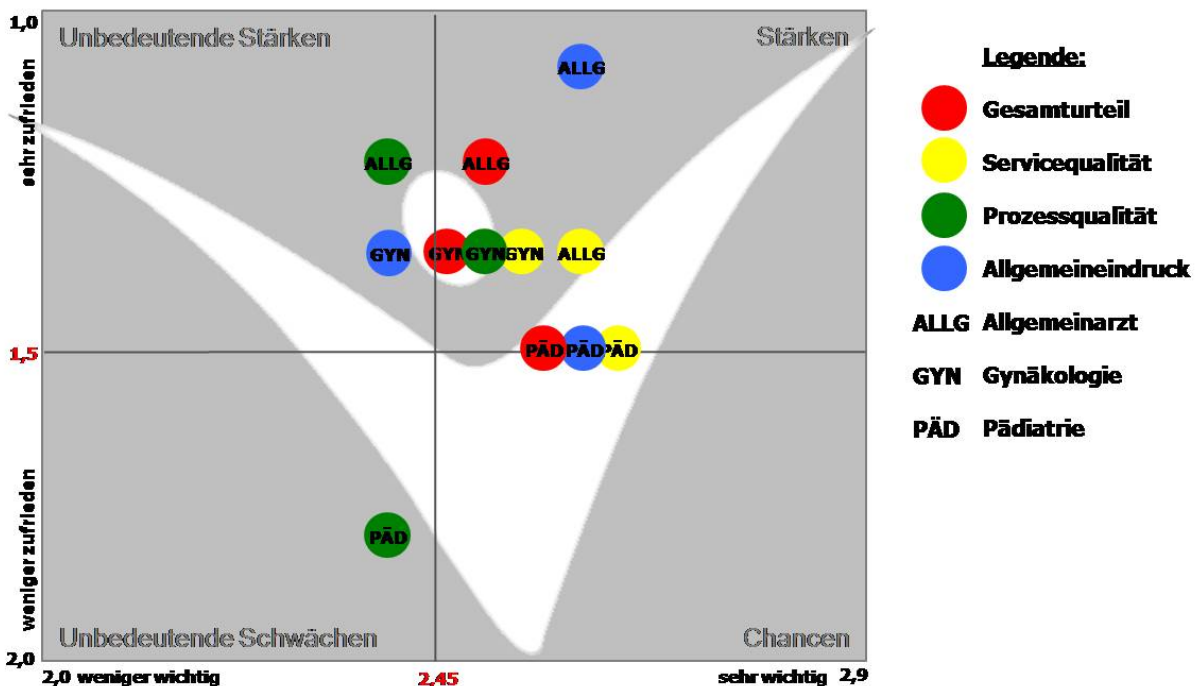


1. Allgemeines

Befragt wurden in Passau in der Praxis für Kinder- und Jugendmedizin und in der Praxis für Gynäkologie sowie in der Neu-Ulmer Allgemeinarztpraxis insgesamt über 100 Patienten bei einer durchschnittlichen Rücklaufquote von über 45%.

Die Patienten haben unsere Praxen hinsichtlich der Merkmale Servicequalität (z.B. Kompetenz und Freundlichkeit unserer Ärzte und Arzthelferinnen), Prozessqualität (z.B. telefonische Erreichbarkeit, Terminvereinbarung und Wartezeiten) und Allgemeineindruck (z.B. Praxisgestaltung, Atmosphäre, Sauberkeit/Hygiene und Zufriedenheit mit der Behandlung) beurteilt.

2. Unsere Allgemeinarzt-, Kinderarzt- und Gynäkologie-Praxen im Vergleich



Die Patienten bewerten die Qualitätsmerkmale unserer Praxen mit Durchschnittsnoten von 1,0 bis 2,0 (Schulnotensystem von 1=sehr gut bis 5=mangelhaft) bei durchschnittlich relativ niedrigen Gewichtungsfaktoren von 1,9 bis 3,0 (1=nicht wichtig bis 3=sehr wichtig).

3. Zusammenfassung

Die erste Patientenbefragung zeigt bereits ein sehr hohes Zufriedenheitsniveau.

Spitzennoten verteilen unsere Patienten auch hier für die Kompetenz und Freundlichkeit unserer Ärzte und Arzthelferinnen in Verbindung mit Sauberkeit und Hygiene in den Praxen.

Schwächen nehmen die Patienten an beiden Standorten (NU und PA) nur bei der Verkehrsanbindung und den Parkmöglichkeiten wahr.

Verbesserungspotenzial auf sehr hohem Niveau (durchschnittliche Zufriedenheitsnoten von 1,5!) besteht bei der Kinderarztpraxis vor allem bei der Prozessqualität (Optimierung der Wartezeiten auf einen Termin bzw. in der Praxis selbst).