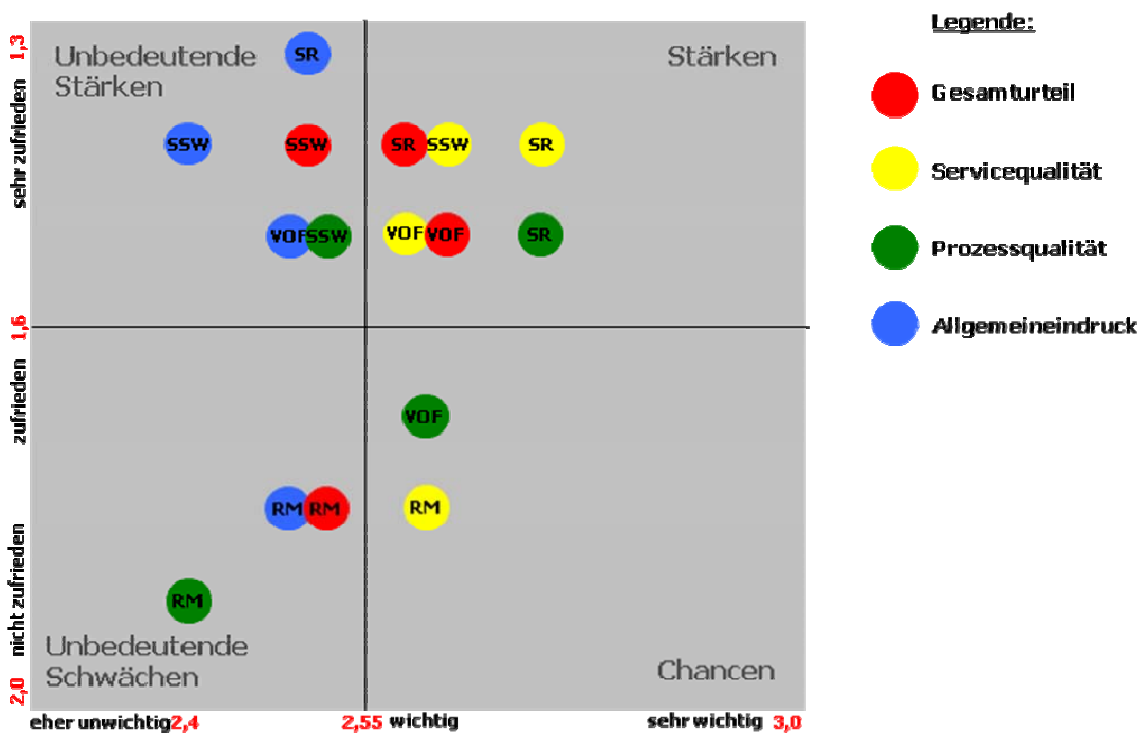


## 1. Allgemeines

Befragt wurden an unseren vier Standorten für radiologische Diagnostik in Passau, Straubing, Rottthalmünster und Vilshofen rund 500 Patienten bei einer durchschnittlichen Rücklaufquote von 72 %. Die Patienten haben unsere Praxen hinsichtlich der Merkmale Servicequalität (z.B. Kompetenz und Freundlichkeit unserer Ärzte und Mitarbeiter), Prozessqualität (z.B. telefonische Erreichbarkeit, Terminvereinbarung und Wartezeiten) und Allgemeineindruck (z.B. Praxisgestaltung, Atmosphäre und Sauberkeit/Hygiene) beurteilt.

## 2. Unsere Praxen für radiologische Diagnostik im Vergleich



Die Patienten bewerten die Qualitätsmerkmale unserer radiologischen Diagnostiken mit Durchschnittsnoten von 1,2 bis 2,4 (Schulnotensystem von 1=sehr gut bis 5=mangelhaft) bei relativ hohen Gewichtungsfaktoren von 2,0 bis 2,9 (1=nicht wichtig bis 3=sehr wichtig).

## 3. Zusammenfassung

Im Vergleich zur letzten Befragung konnten wir uns in nahezu allen Bereichen verbessern. Der Allgemeineindruck und die Servicequalität haben sich aus Sicht der Patienten verbessert, während sich die Prozessqualität aufgrund als schlechter wahrgenommener Wartezeiten vor und nach der Untersuchung auf das Arztgespräch verschlechtert hat. Spitzennoten verteilen unsere Überweiser für die Kompetenz und Freundlichkeit unserer Ärzte und Mitarbeiter in Verbindung mit Einhaltung der Diskretion und Sauberkeit und Hygiene in den Praxen. Besonders positive Rückmeldungen geben unsere Patienten auch über den Service und erfreulicherweise über die telefonische Erreichbarkeit und schnelle Terminvereinbarung.