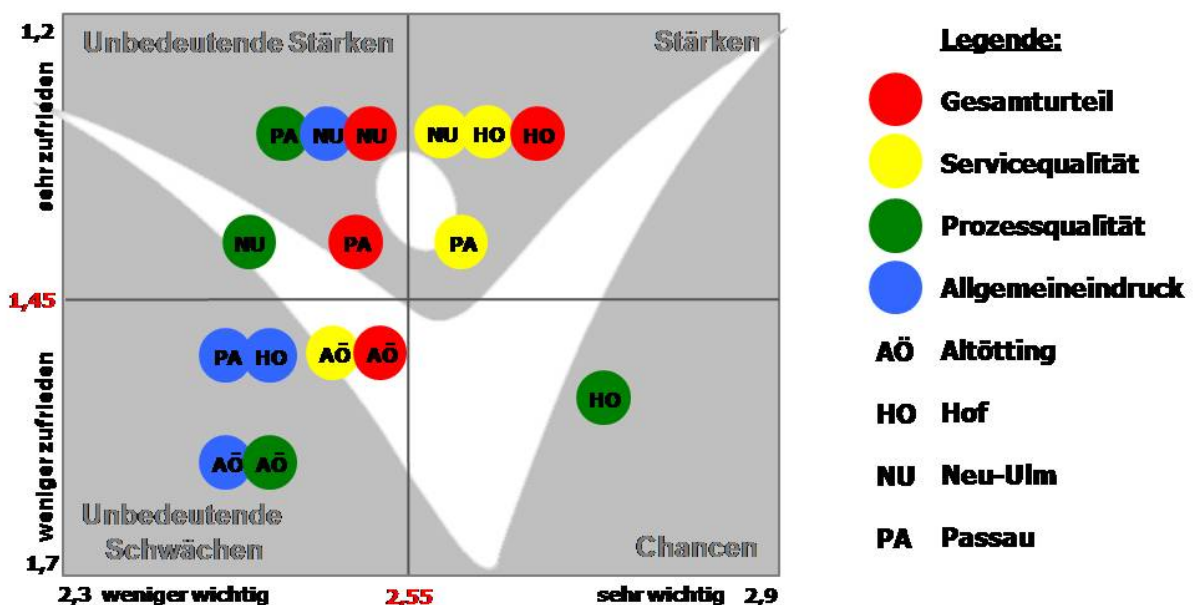


1. Allgemeines

Befragt wurden an unseren vier Strahlentherapie-Standorten in Altötting, Hof, Neu-Ulm und Passau rund 140 Patienten bei einer durchschnittlichen Rücklaufquote von über 34%.

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 Strahlentherapie-Praxen im Vergleich



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

3. Zusammenfassung

Im Vergleich zur letzten Befragung konnten wir das hohe Niveau halten und uns in einigen Bereichen sogar verbessern. Die Anfang des Jahres neu eröffnete Strahlentherapie in Hof hat erstmal mit sehr gutem Ergebnis an der Patientenbefragung teilgenommen. Besonders positiv schlugen sich die Servicequalität und das Gesamturteil bei allen Praxen nieder. Spitzennoten verteilen unsere Patienten wieder für die Kompetenz und Freundlichkeit unserer Ärzte und Mitarbeiter in Verbindung mit Sauberkeit und Hygiene in den Praxen. Besonders hervorzuheben ist auch die Möglichkeit einer schnellen Terminvergabe, was bei der Behandlung eines Tumors ein sehr wichtiger Faktor ist. Leichte, aber eher unbedeutende Schwächen (durchschnittliche Zufriedenheitsnote über alle Strahlentherapien ist 1,6!) nehmen die Patienten nur bei der Praxisgestaltung und der Atmosphäre in den Praxen wahr.