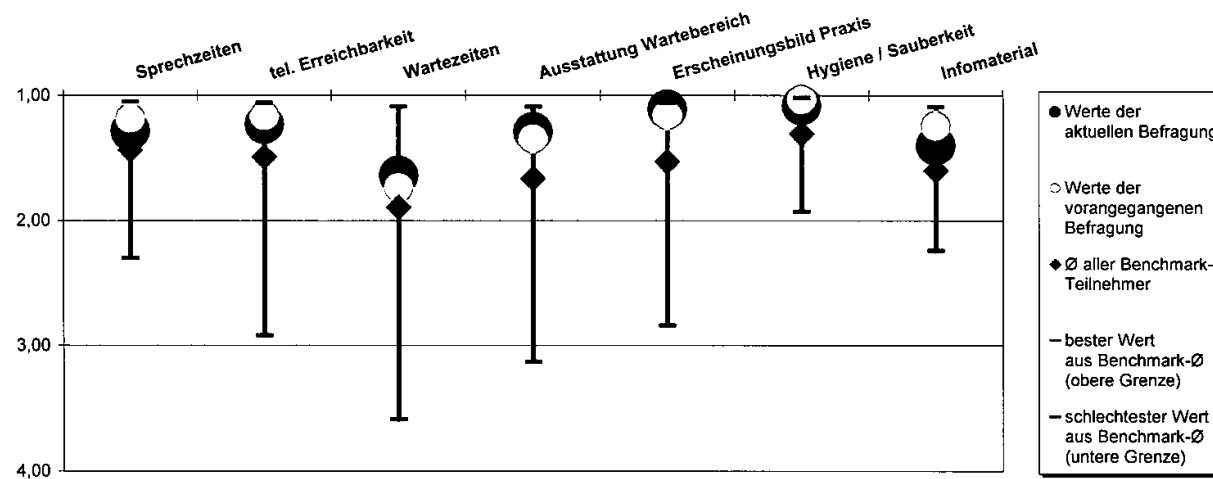


Benchmarking und Praxisentwicklung im Zeitablauf

ORGANISATION / AUSSTATTUNG

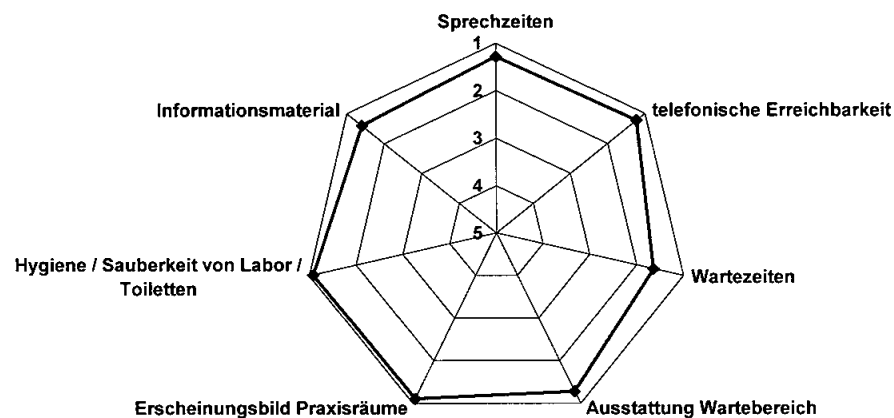
	Sprechzeiten	tel. Erreichbarkeit	Wartezeiten	Ausstattung Wartebereich	Erscheinungsbild Praxis	Hygiene / Sauberkeit	Infomaterial
Werte der vorangegangenen Befragung	1,18	1,16	1,74	1,35	1,16	1,03	1,24
Werte der aktuellen Befragung	1,28	1,23	1,64	1,29	1,11	1,08	1,40
Ø aller Benchmark-Teilnehmer	1,44	1,49	1,89	1,67	1,53	1,31	1,60



Auswertung der Patientenbefragung
Praxis Dr. Rüdiger Pfeiffer
in Ulm

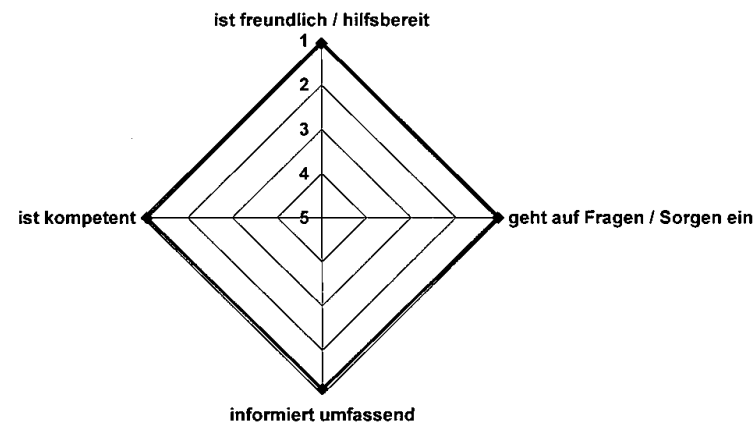
ORGANISATION / AUSSTATTUNG

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht	Mittelwert	Anteile					Rangfolge
							1	2	3	4	5	
Sprechzeiten	72	23	2	0	0	1,28	74,2%	23,7%	2,1%	0,0%	0,0%	4
telefonische Erreichbarkeit	76	20	1	0	0	1,23	78,4%	20,6%	1,0%	0,0%	0,0%	3
Wartezeiten	49	37	10	2	0	1,64	50,0%	37,8%	10,2%	2,0%	0,0%	7
Ausstattung Wartebereich	70	24	2	0	0	1,29	72,9%	25,0%	2,1%	0,0%	0,0%	5
Erscheinungsbild Praxisräume	87	11	0	0	0	1,11	88,8%	11,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2
Hygiene / Sauberkeit von Labor / Toiletten	90	8	0	0	0	1,08	91,8%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1
Informationsmaterial	59	29	4	0	0	1,40	64,1%	31,5%	4,3%	0,0%	0,0%	6



PATIENTENBETREUUNG - TEAM

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht	Mittelwert	Anteile					Rangfolge
							1	2	3	4	5	
ist freundlich / hilfsbereit	92	5	0	0	0	1,05	94,8%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1
geht auf Fragen / Sorgen ein	91	6	0	0	0	1,06	93,8%	6,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2
informiert umfassend	85	9	1	0	0	1,12	89,5%	9,5%	1,1%	0,0%	0,0%	4
ist kompetent	86	7	0	0	0	1,08	92,5%	7,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3



PATIENTENBETREUUNG - ARZT

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Schlecht	Mittelwert	Anteile					Rangfolge
							1	2	3	4	5	
Freundlichkeit	84	13	1	0	0	1,15	85,7%	13,3%	1,0%	0,0%	0,0%	3
Gründlichkeit bei der Untersuchung	84	11	1	0	0	1,14	87,5%	11,5%	1,0%	0,0%	0,0%	2
Erläuterung zur ärztl. Diagnose	79	12	4	1	0	1,24	82,3%	12,5%	4,2%	1,0%	0,0%	6
Beratung zum Vorgehen / Behandlungsmöglichkeiten	81	10	3	0	0	1,17	86,2%	10,6%	3,2%	0,0%	0,0%	4
Umgang mit Fragen / Sorgen	76	12	7	1	0	1,30	79,2%	12,5%	7,3%	1,0%	0,0%	7
Erfolg der med. Behandlung	68	13	2	0	0	1,20	81,9%	15,7%	2,4%	0,0%	0,0%	5

