

## 7. Patientenzufriedenheit

### Bewertung

(1="Sehr gut", 2="Gut", 3="Mittel", 4="Schlecht", 5="Sehr schlecht")

Praxis & Praxisteam		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Praxis & Praxisteam	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	1,16	1,11   1,24   1,37	1,23   1,10	99%	0%
	Organisation und Terminplanung	1,31	1,26   1,42   1,59	1,40   1,24	96%	1%
	Erklärung des organisatorischen Ablaufs	1,36	1,33   1,50   1,68	1,48   1,30	95%	0%
	Ausstattung der Praxis	1,37	1,30   1,46   1,62	1,43   1,27	97%	0%

Operateur		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Operateur	Erklärung der Diagnose	1,39	1,01   1,44   1,89	1,56   1,11	98%	0%
	Erklärung der Operation	1,44	1,08   1,53   2,04	1,68   1,17	96%	0%
	Aufklärung über Risiken und Vorteile	1,59	1,11   1,65   2,21	1,83   1,27	93%	3%
	Information über weitere Behandlung nach OP	1,59	1,11   1,72   2,32	1,88   1,28	89%	1%

Anästhesist		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Anästhesist	Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose	1,33	1,03   1,44   1,93	1,58   1,09	98%	0%
	Aufklärung über Risiken durch die Narkose	1,49	1,00   1,64   2,25	1,79   1,18	94%	1%
	Zerstreuung der Angst vor der Narkose	1,37	1,00   1,55   2,11	1,73   1,18	96%	1%

Zeit für offene Fragen...		Genug			Zu wenig	Keine
		Praxis	Vergleich	Verlauf		
Zeit für offene Fragen...	...des Operateurs vor der OP	95%	92%   71%	100%   79%	5%	0%
	...des Operateurs nach der OP	90%	86%   59%	100%   74%	9%	2%
	...des Anästhesisten zur Narkose	95%	92%   72%	100%   80%	5%	0%

Verbesserungspotential		Anteil mit größtem empfundenen Verbesserungsbedarf				
		0%	5%	10%	15%	20%
Verbesserungspotential	Persönl. Betreuung durch den Operateur	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Sauberkeit und Hygiene in der Praxis	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Freundlichkeit des OP-Personals	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Persönl. Betreuung durch den Narkosearzt	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Freundlichkeit des Empfangspersonals	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Betreuung nach der OP bis zur Entlassung	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Nachsorge (z.B. Verbandswechsel)	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Beratung & Aufklärung durch den Narkosearzt	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Beratung & Aufklärung durch den Operateur	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Wartezeit für Operationstermin	0%	0%	0%	0%	0%
Verbesserungspotential	Wartezeiten in der Praxis	0%	0%	0%	0%	0%

### Gesamtbewertung

(1="Sehr gut", 2="Gut", 3="Mittel", 4="Schlecht", 5="Sehr schlecht")

	Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
Gesamtbewertung des Eingriffs	1,30	1,27   1,39   1,52	1,40   1,27	99%	1%

	Praxis	Vergleich	Verlauf
Würde sich wieder ambulant operieren lassen	99,1%	97,8%   86,8%	100,0%   89,0%
Würde Praxisklinik weiterempfehlen	99,1%	98,9%   96,8%	100,0%   97,9%