

6. Patientenzufriedenheit

Bewertung

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

Praxis & Praxisteam		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	1,29	—	→	99%	0%
Organisation und Terminplanung	1,52	—	→	95%	2%	
Erklärung des organisatorischen Ablaufs	1,68	—	→	95%	1%	
Versorgung mit Infomaterial	1,73	—	→	90%	1%	
Ausstattung der Praxis	1,54	—	→	97%	0%	
Wartezeiten in der Praxis	2,01	—	→	70%	1%	

Q4 Q1 Q2 Q3/2011

Operateur		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Erklärung der Diagnose	1,53	1,37	→	1,71	98%
Erklärung der Operation	1,64	1,42	→	1,83	93%	1%
Aufklärung über Risiken und Vorteile	1,73	1,58	→	1,98	87%	2%
Information über weitere Behandlung nach OP	1,67	1,51	→	1,92	96%	2%

Q4 Q1 Q2 Q3/2011

Narkose		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose	1,43	1,31	→	1,62	99%

Q4 Q1 Q2 Q3/2011

Augen-tropfen		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Information über Anwendung mit Handhabung zurechtgekommen	1,64	1,44	→	1,79	92%
	1,84	1,79	→	2,15	90%	2%

Q4 Q1 Q2 Q3/2011

Resul-tat		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Verbesserung der Sehkraft wie erwartet	1,84	1,73	→	2,14	76%

Q4 Q1 Q2 Q3/2011

Zeit für offene Fragen...	Genug			Zu wenig	Keine
	Praxis	Vergleich	Verlauf		
...des Operateurs zur Operation	97%	93%	→	100%	0%

Q4 Q1 Q2 Q3/2011

	Praxis	Vergleich	Verlauf
Würde sich wieder ambulant operieren lassen	97,9%	99,1%	→
Würde Praxisklinik weiterempfehlen	97,8%	—	→

Q4 Q1 Q2 Q3/2011