

7. Patientenzufriedenheit

Bewertung

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

Praxis & Praxisteam		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Organisation und Terminplanung	1,44	1,20 1,37 1,54	1,49	89%	0%
	Erklärung des organisatorischen Ablaufs	1,33	1,30 1,49 1,98	1,33	100%	0%
	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	1,11	1,12 1,29 1,46	1,33	100%	0%
	Kindgerechte Betreuung	1,33	1,20 1,39 1,59	1,45	89%	0%
	Kindgerechte Ausstattung der Praxis	1,56	1,45 1,71 1,98	1,72	89%	0%
	Spielmöglichkeiten (Spiele, Bücher etc.)	1,50	1,52 1,81 2,10	1,65	88%	0%
	Sauberkeit der Praxisräume	1,33	1,20 1,32 1,44	1,41	100%	0%

Operator		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Gründliche Untersuchung	1,33	1,37 1,80	1,57	100%	0%
	Erklärung der Diagnose	1,22	1,36 1,79	1,45	100%	0%
	Erklärung der Operation	1,22	1,48 2,00	1,62	100%	0%
	Aufklärung über Risiken und Vorteile	1,33	1,01 1,56 2,11	1,82	100%	0%
	Information über weitere Behandlung nach OP	1,56	1,49 2,00	1,91	89%	0%

Anästhesist		Mittelwert	Vergleich	Verlauf	1 - 2	4 - 5
	Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose	1,33	1,47 1,99	1,81	100%	0%
	Aufklärung über Risiken durch die Narkose	1,33	1,05 1,69 2,32	1,80	100%	0%
	Aufklärung über notwendige "Nüchternzeit"	1,33	1,26 1,54	1,48	100%	0%
	Zerstreuung der Angst vor der Narkose	1,33	1,05 1,65 2,28	1,91	100%	0%

Zeit für offene Fragen...		Genug			Zu wenig	Keine
		Praxis	Vergleich	Verlauf		
	...des Operators vor der OP	100%	93% 74%	100%	0%	0%
	...des Operators nach der OP	100%	93% 74%	100%	0%	0%
	...des Anästhesisten zur Narkose	100%	92% 73%	100%	0%	0%

Verbesserungspotential		Anteil mit größtem empfundenen Verbesserungsbedarf	
		Praxis	Vergleich
	Freundlichkeit des Empfangspersonals		
	Freundlichkeit des OP-Personals		
	Beratung & Aufklärung durch den Operator		
	Beratung & Aufklärung durch den Narkosearzt		
	Persönl. Betreuung durch den Operator		
	Persönl. Betreuung durch den Narkosearzt		
	Betreuung nach der OP bis zur Entlassung		
	Nachsorge (z.B. Verbandswechsel)		
	Sauberkeit und Hygiene in der Praxis		
	Telefonische Erreichbarkeit der Praxis		
	Wartezeiten in der Praxis	10%	15%
	Wartezeit für Operationstermin	45%	45%

	Praxis	Vergleich	Verlauf
Würde Kind wieder ambulant operieren lassen	100,0%	98,8% 91,3%	100,0%
Würde Praxisklinik weiterempfehlen	100,0%	99,1% 97,3%	100,0%