

Im Zeitraum von Oktober 2010 bis Januar 2011 wurden mit folgendem Fragebogen 100 Privat- und Kassenpatienten der Praxis anonym befragt:

HÄTTEN SIE EINEN KLEINEN AUGENBLICK ZEIT FÜR UNS?

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir möchten unser Serviceangebot entsprechend Ihrer Bedürfnisse weiter verbessern.

So bitten wir Sie freundlichst, sich einen kurzen Augenblick Zeit zu nehmen und diese wenigen Fragen zu beantworten, damit Ihr Aufenthalt in unserer Praxis noch reibungsloser und angenehmer verläuft. Vielen Dank im voraus für Ihre Mühe, Ihr Orthopädisches Praxisteam.

Ich bin berufstätig nicht berufstätig
Ich bin gesetzlich versichert privat versichert

Bitte kreuzen Sie jeweils an, was Ihnen am wichtigsten erscheint:

Frage 1:

- Mit den aktuellen Terminoptionen der Praxis bin ich zufrieden.
- Ein Terminangebot vor 8:00 Uhr morgens würde mir mehr entgegenkommen.
- Ich wünsche mir stattdessen Terminoptionen zwischen 17:30 Uhr und 19:00 Uhr.
- Ich wünsche mir stattdessen Terminoptionen zwischen 19:00 Uhr und 20:00 Uhr.
- Ich wünsche mir stattdessen Terminoptionen in der Mittagszeit.

Frage 2:

- Das aktuelle Wartezonenangebot entspricht meinen Wünschen.
- Die Wartezonen sind mir in der Regel zu voll.
- Das Zeitschriftenangebot ist ansprechend und ausreichend aktuell.
- Ich wünsche mir ein größeres Zeitschriftenangebot.

Frage 3:

- Die aktuellen Wartezeiten sind angemessen.
- Ich halte die aktuellen Wartezeiten im Vergleich zu anderen Arztpraxen für zu lang.

Frage 4:

- Die Kontaktaufnahme und der Umgangston des Praxisteam ist freundlich, zuvorkommend und entspricht meinen Erwartungen.
- Das Auftreten des Praxisteam bezüglich des Umgangstons ist zu optimieren.

Frage 5:

- Ich bin mit dem telefonischen Service der Praxis zufrieden.
- Ich wünsche mir eine bessere Erreichbarkeit.

Letzte Frage:

Ich bin auf die Orthopädische Gemeinschaftspraxis H. Peters/Dr. M. Hausdorf aufmerksam geworden durch

- Empfehlung von Bekannten/Verwandten.
- Präsenz der Ärzte durch sportliche Wettkampfbetreuung, Vorträge, etc.
- über das Telefonbuch.
- über das Internet/die Homepage der Praxis.
- durch Presse/Veröffentlichung.
- Empfehlung durch einen anderen Arzt
- _____

Davon waren...

- 81 % mit den aktuellen Terminoptionen der Praxis zufrieden.
- 11 % wünschten sich Terminangebote vor 8:00 Uhr morgens
- 16 % wünschten sich stattdessen Terminoptionen zwischen 17:30 Uhr und 19:00 Uhr.
- 4 % wünschten sich stattdessen Terminoptionen zwischen 19:00 Uhr und 20:00 Uhr.
- 2 % wünschten sich stattdessen Terminoptionen in der Mittagszeit.

- Für 62% entsprach das aktuelle Wartezonenangebot ihren Wünschen.
- 33 % empfanden die Wartezonen als in der Regel zu voll.
- 30 % fanden das Zeitschriftenangebot ansprechend und ausreichend aktuell.
- 9 % wünschten sich ein größeres Zeitschriftenangebot.

- 66 % hielten die aktuellen Wartezeiten für angemessen.
- 31 % hielten die aktuellen Wartezeiten im Vergleich zu anderen Arztpraxen für zu lang.

- 97 % empfanden die Kontaktaufnahme und den Umgangston des Praxisteams als freundlich, zuvorkommend und entsprechend den Erwartungen.
- 3 % empfanden das Auftreten des Praxisteams bezüglich des Umgangstons als zu optimieren.

- 89 % waren mit dem telefonischen Service der Praxis zufrieden.
- 11 % wünschten sich eine bessere Erreichbarkeit.

Auf die Orthopädische Gemeinschaftspraxis H. Peters / Dr. M. Hausdorf waren

- 43 % durch Empfehlung von Bekannten/Verwandten,
- 3 % durch Präsenz der Ärzte durch sportliche Wettkampfbetreuung, Vorträge, etc.,
- 9 % über das Telefonbuch,
- 2 % über das Internet/die Homepage der Praxis
- 0 % durch Presse/Veröffentlichung und
- 34 % durch Empfehlung durch einen anderen Arzt
- 14 % anderweitig aufmerksam geworden.