

Gemeinschaftspraxis Thienkamp  
Praxis für Allgemeinmedizin  
Thienkamp 100  
26215 Wiefelstede  
04402/97 28 88

Wiefelstede, im Januar 2010

**Patientenbefragung im Dezember 2009**  
**"Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?"**

Sehr geehrte Patientin,  
sehr geehrter Patient,

das Anliegen unserer Praxis und aller Mitarbeiter ist es, Sie so umfassend und so gut wie möglich zu betreuen. Aus diesem Grund interessiert es uns natürlich, wie Sie unsere Arbeit beurteilen.

Deshalb baten wir Sie im Dezember 2009, sich einige Minuten Zeit zu nehmen und einen Fragebogen auszufüllen. Dieser war anonym gehalten und ließ keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu. Die Fragen waren entweder durch Ankreuzen der aus Ihrer Sicht am ehesten zutreffenden Alternative oder durch eine stichwortartige Schilderung zu beantworten.

Den ausgefüllten Bogen konnten Sie dann in den hierfür vorgesehenen Kasten werfen. Ihre Antworten wurden anonymisiert von einem Institut außerhalb der Praxis ausgewertet.

Von 100 ausgegebenen Fragebögen erhielten wir 92 ausgefüllt zurück. Für Ihre Mitarbeit, das uns entgegengebrachte Vertrauen und die durchweg überragend positive Beurteilung und Wertschätzung unserer täglichen Arbeit bedanken wir uns herzlich.

Ihre Ärztinnen  
und das Team  
der Praxis Thienkamp

# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

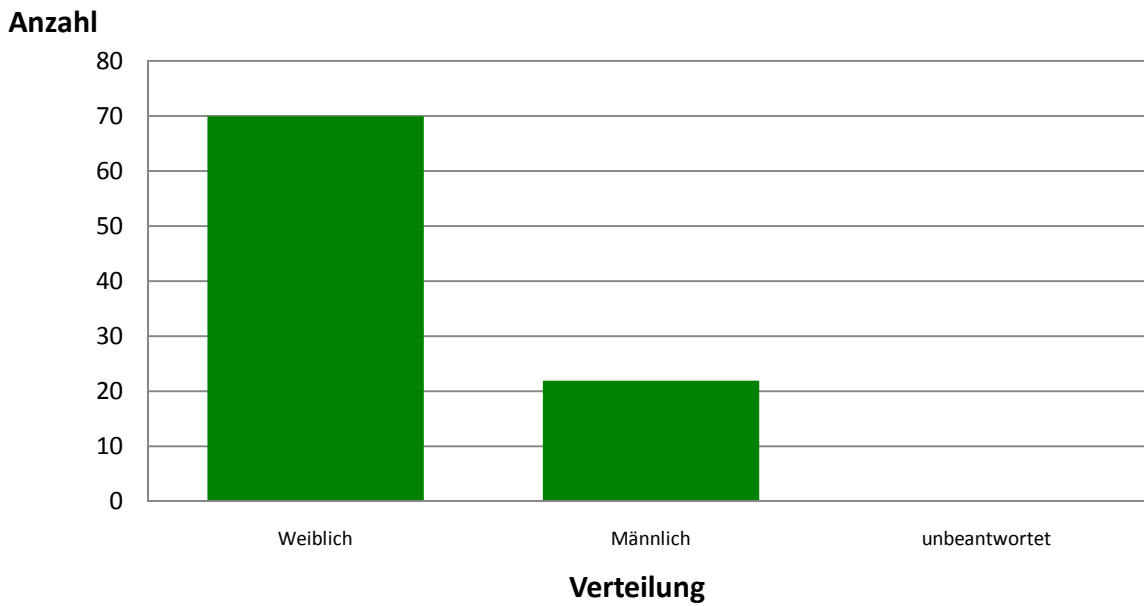
## Patientenfragebogen

### Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin in der Praxis Thienkamp?

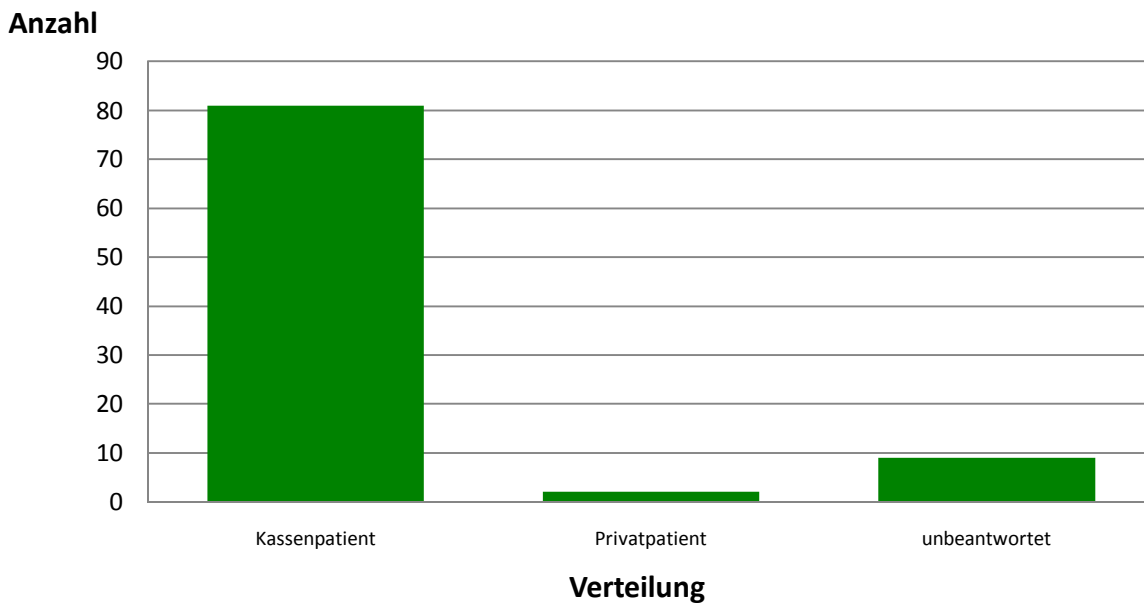
1. Angaben zur Person
  - 1.1. Geschlecht
  - 1.2. Versichert
  - 1.3. Alter
  - 1.4. Seit wann kommen Sie in die Praxis?
2. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Ärztin und ihrer Praxis?
3. Haben Sie vor, in der nächsten Zeit bei dieser Ärztin in der Behandlung zu bleiben?
4. Angenommen, ein Verwandter, Freund, Kollege würde Sie um Rat fragen. Wie wahrscheinlich würden Sie ihm/ihr diese Ärztin und ihre Praxis empfehlen?
5. Wie zufrieden sind Sie mit dem Ablauf und dem Erfolg der Behandlung bei dieser Ärztin?
6. Praxisorganisation, -räume, Personal
  - 6.1. Gute telefonische Erreichbarkeit
  - 6.2. Höfliche und zuvorkommende Behandlung durch Personal am Telefon
  - 6.3. Günstige Sprechzeiten (auch für Berufstätige)
  - 6.4. Kurzfristige Vergabe von Arztterminen
  - 6.5. Kurze Wartezeiten in der Praxis mit Termin
  - 6.6. Kurze Wartezeiten in der Praxis ohne Termin
  - 6.7. Ausstattung des Wartezimmers
  - 6.8. Gepflegte und saubere Praxisräume
  - 6.9. Ansprechende und angenehme Praxisräume
  - 6.10. Freundliches und hilfsbereites Praxispersonal
  - 6.11. Erfahrenes und sachkundiges Praxispersonal
  - 6.12. Völlige Diskretion in der Praxis
6. Medizinische Behandlung
  - 6.13. Umfangreiche Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten
  - 6.14. Gründlichkeit und Sorgfalt bei Untersuchungen
  - 6.15. Information über und Anwendung von Behandlungsalternativen
  - 6.16. Verschreibung von qualitativ guten Medikamenten
  - 6.17. Ausführliche und verständliche Erläuterungen zu Krankheiten und deren Behandlung
  - 6.18. Reibungslose Zusammenarbeit mit anderen Ärzten
6. Informationen/Mitsprachemöglichkeit
  - 6.19. Ratschläge über gesundheitsförderndes Verhalten
  - 6.20. Ärztin nimmt sich ausreichend Zeit für mich
  - 6.21. Ärztin nimmt mich ernst/geht auf meine Fragen ein
  - 6.22. Ärztin hat Verständnis und Einfühlungsvermögen
7. Was hat Ihnen während Ihres Aufenthaltes in unserer Praxis am besten gefallen?
8. Was hat Sie am meisten gestört oder worüber haben Sie sich am meisten geärgert?

# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 1.1. Geschlecht

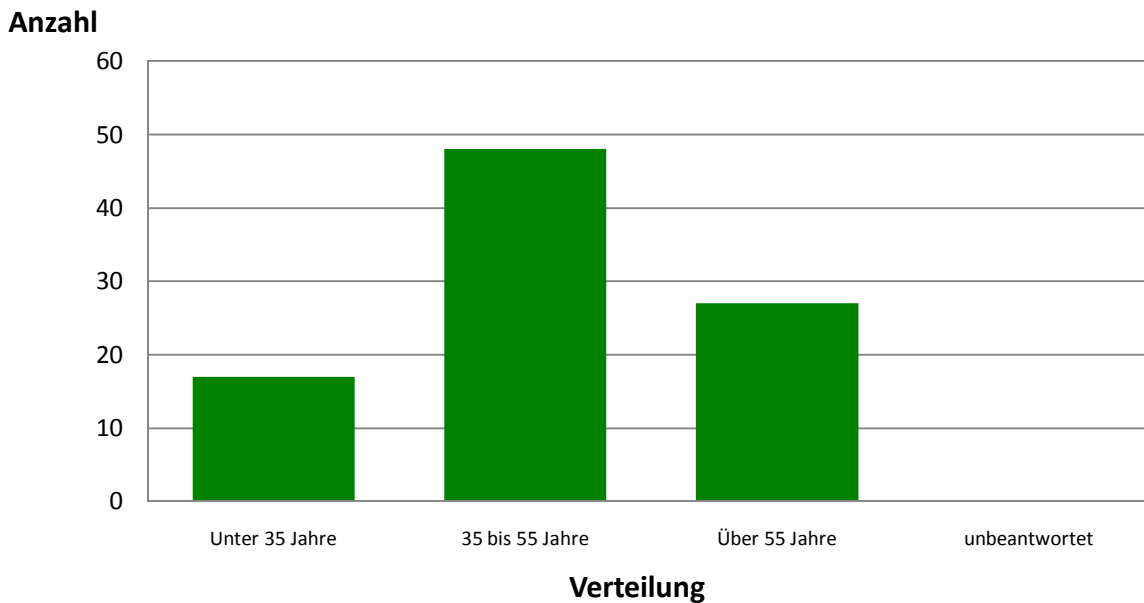


## 1.2. Versichert

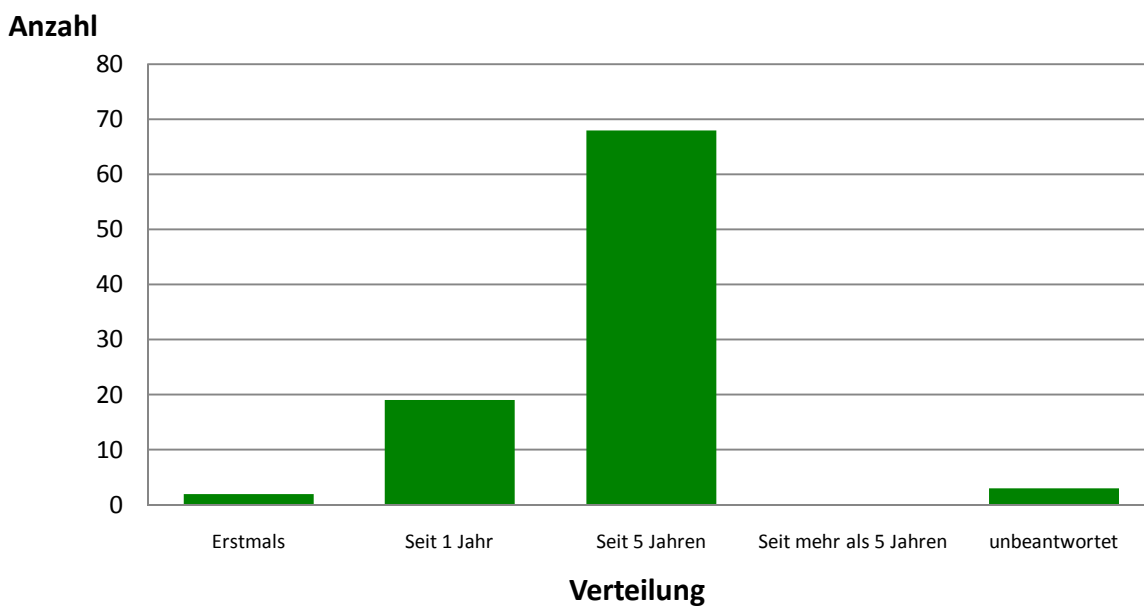


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 1.3. Alter



## 1.4. Seit wann kommen Sie in die Praxis?

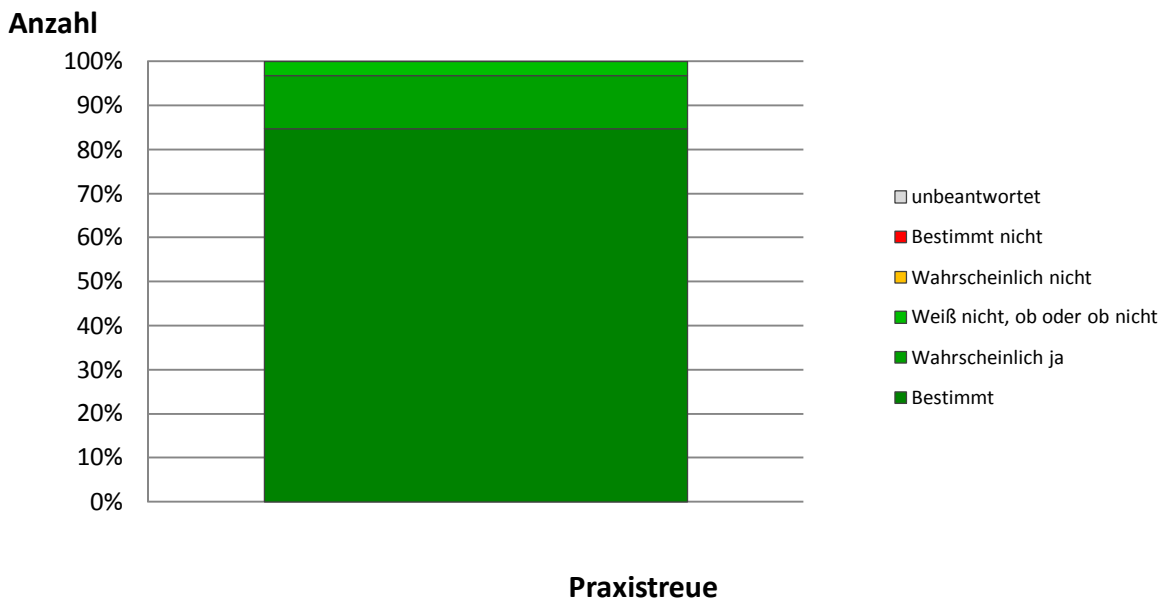


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 2. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Ärztin und ihrer Praxis?



## 3. Haben Sie vor, in der nächsten Zeit bei dieser Ärztin in der Behandlung zu bleiben?

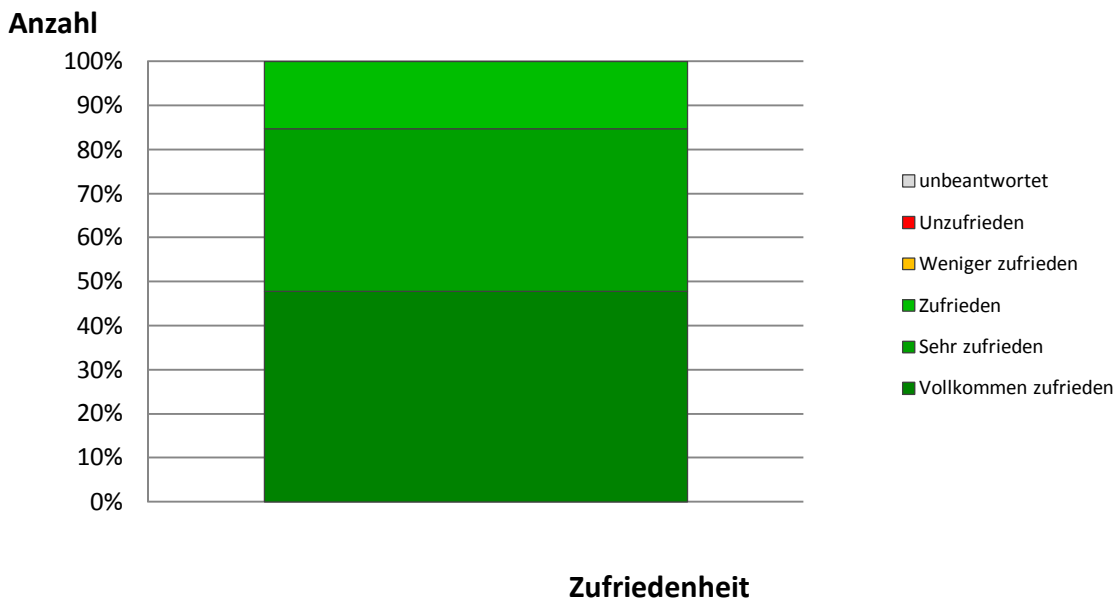


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 4. Angenommen, ein Verwandter, Freund, Kollege würde Sie um Rat fragen. Wie wahrscheinlich würden Sie ihm/ihr diese Ärztin und ihre Praxis empfehlen?

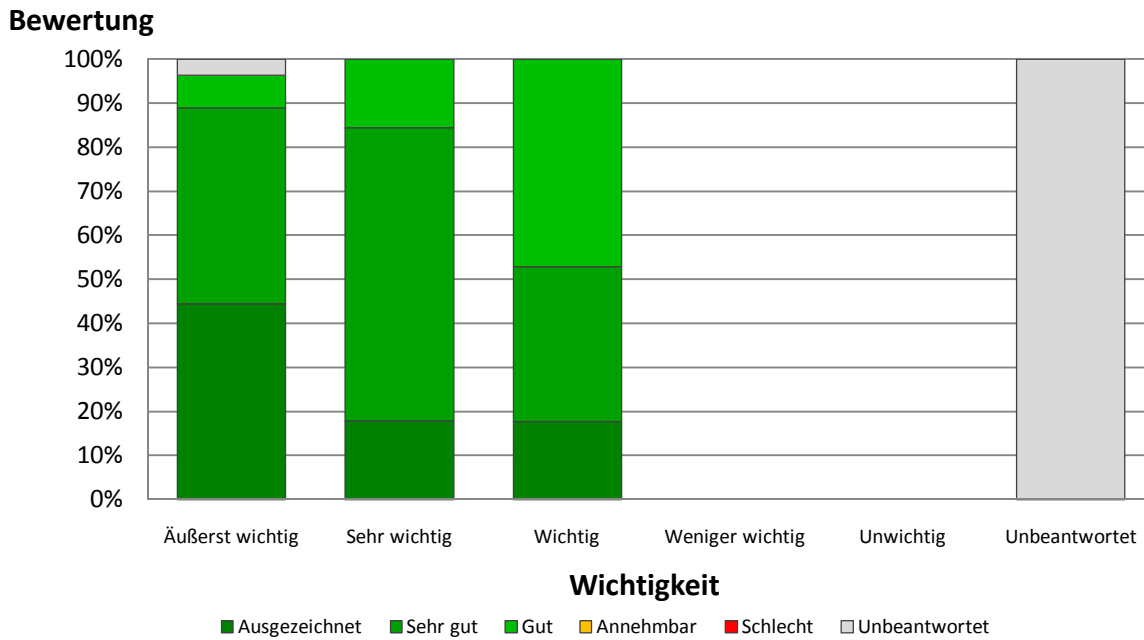


## 5. Wie zufrieden sind Sie mit dem Ablauf und dem Erfolg der Behandlung bei dieser Ärztin?

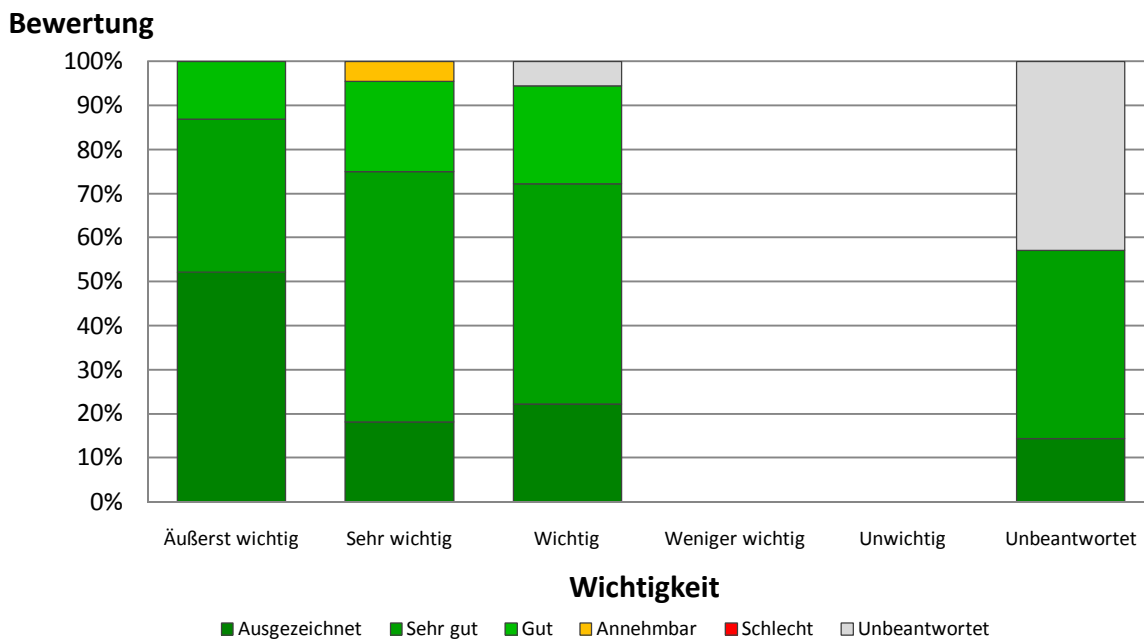


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 6.1. Gute telefonische Erreichbarkeit

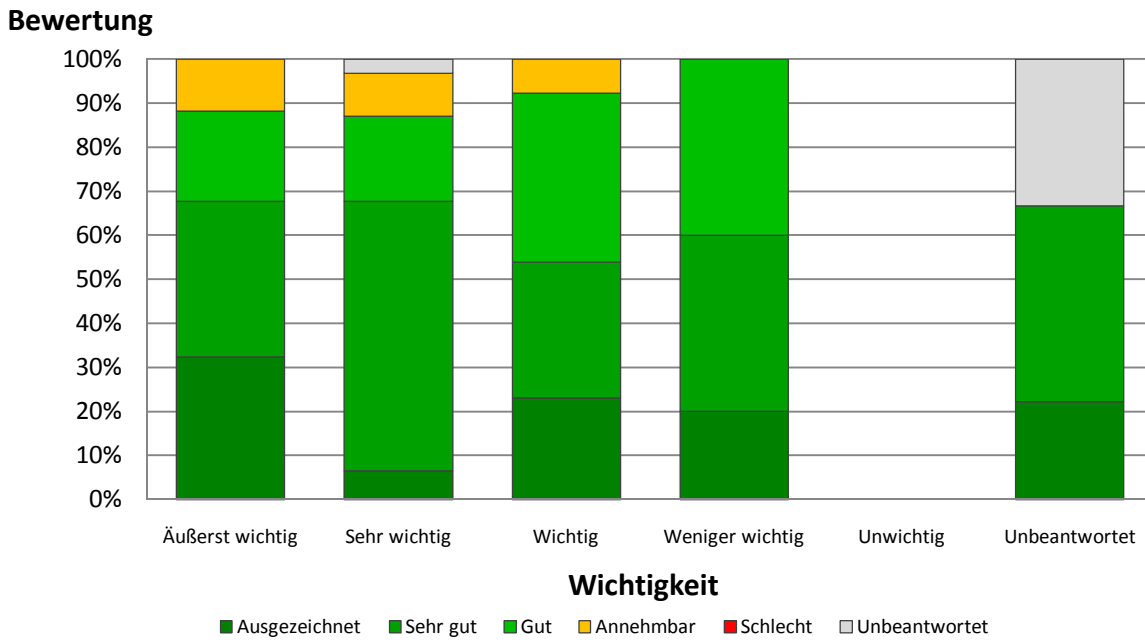


## 6.2. Höfliche und zuvorkommende Behandlung durch Personal am Telefon

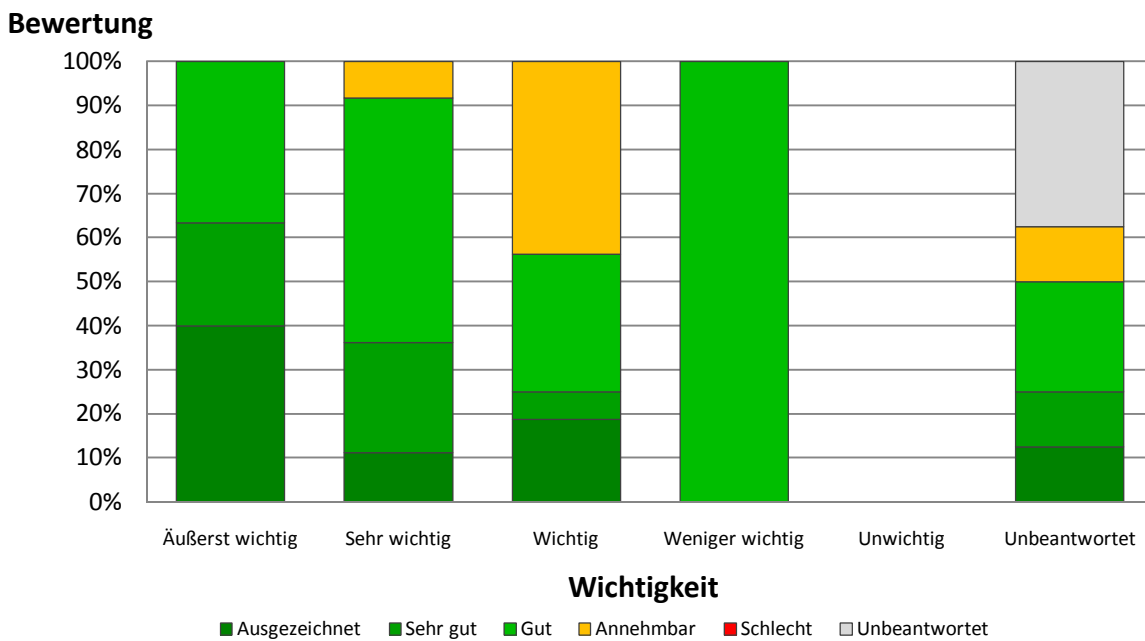


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 6.3. Günstige Sprechzeiten (auch für Berufstätige)



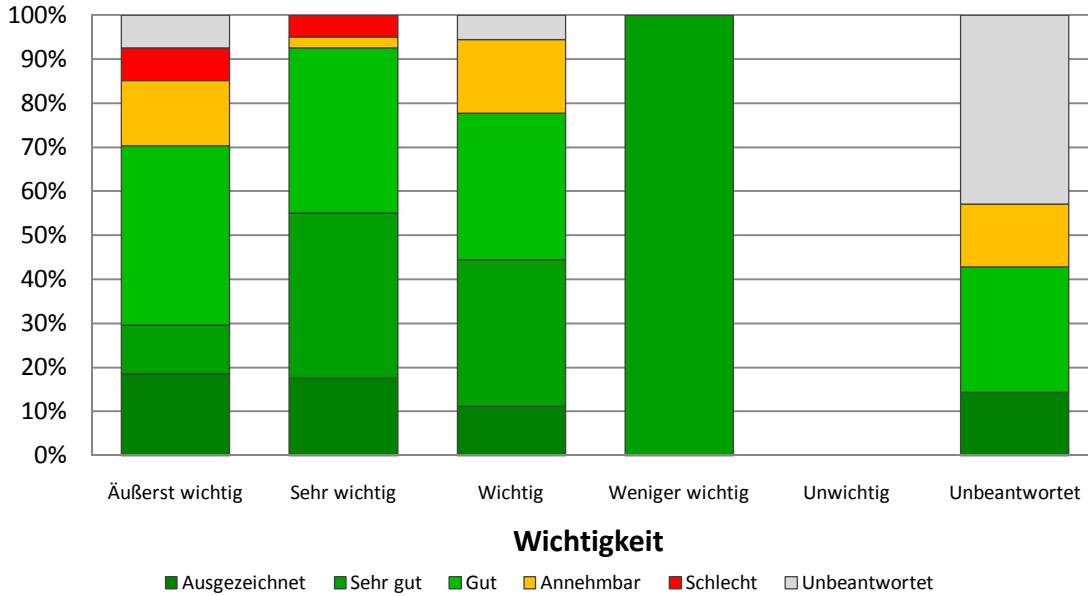
## 6.4. Kurzfristige Vergabe von Arztterminen



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

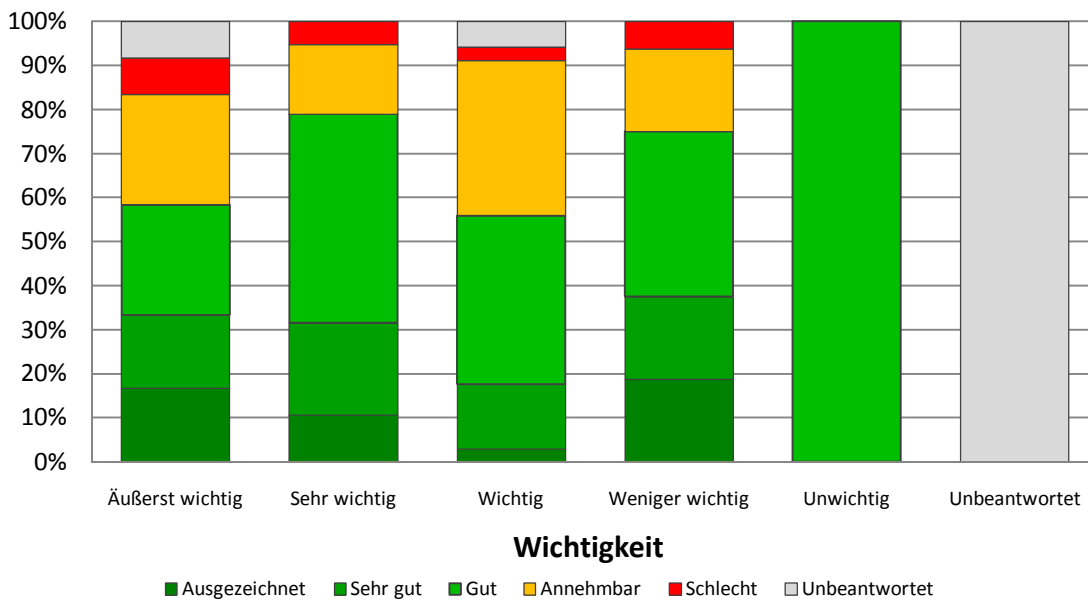
## 6.5. Kurze Wartezeiten in der Praxis mit Termin

### Bewertung



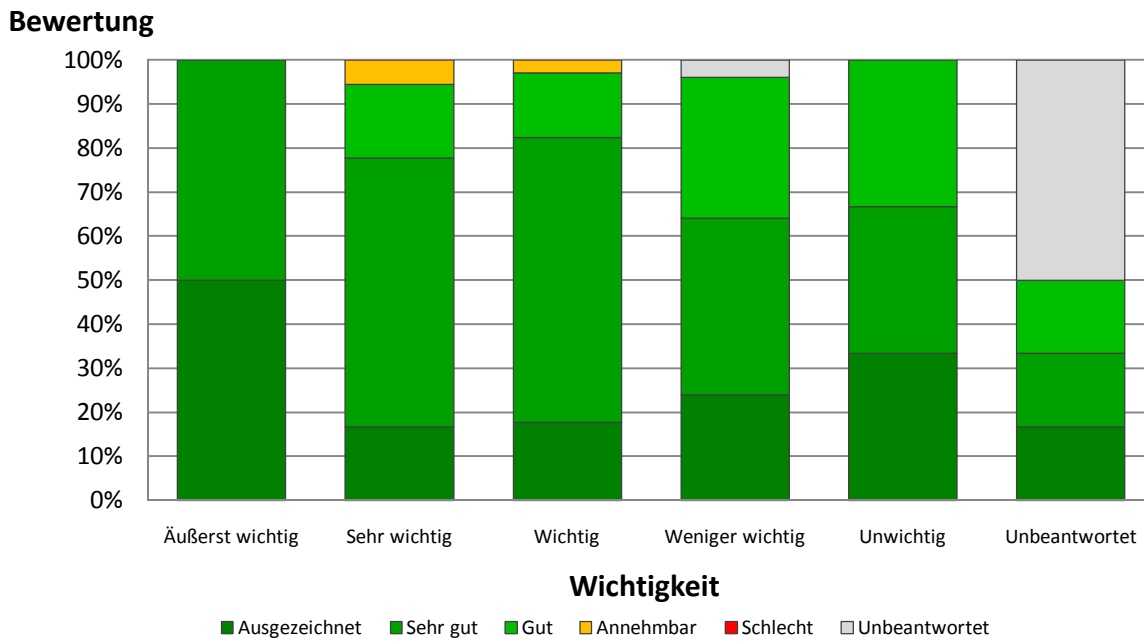
## 6.6. Kurze Wartezeiten in der Praxis ohne Termin

### Bewertung

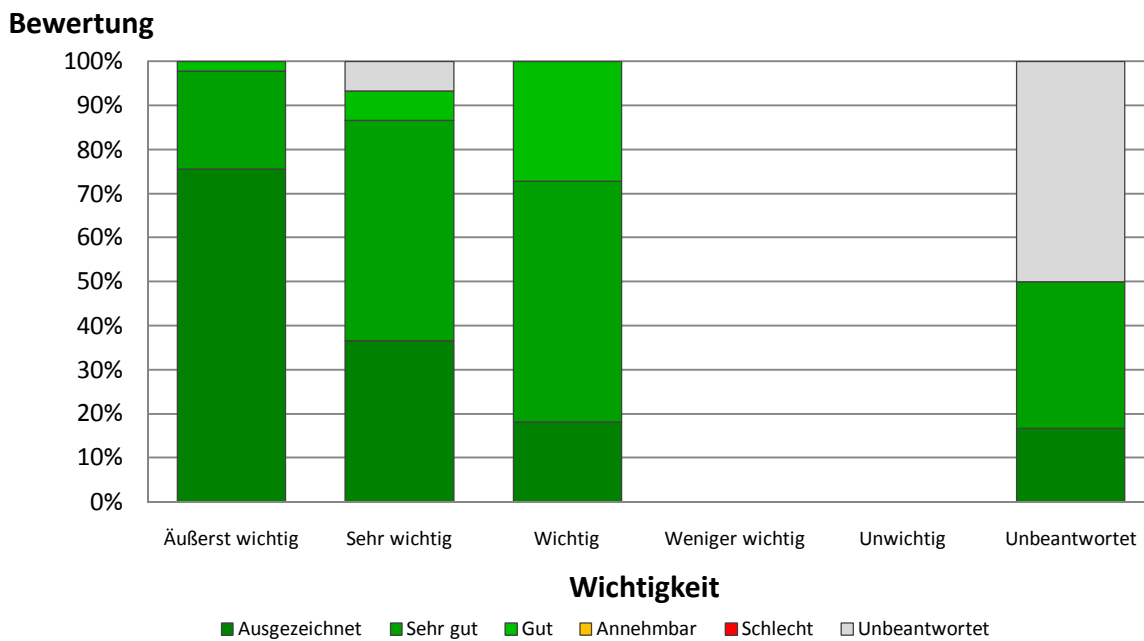


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 6.7. Ausstattung des Wartezimmers

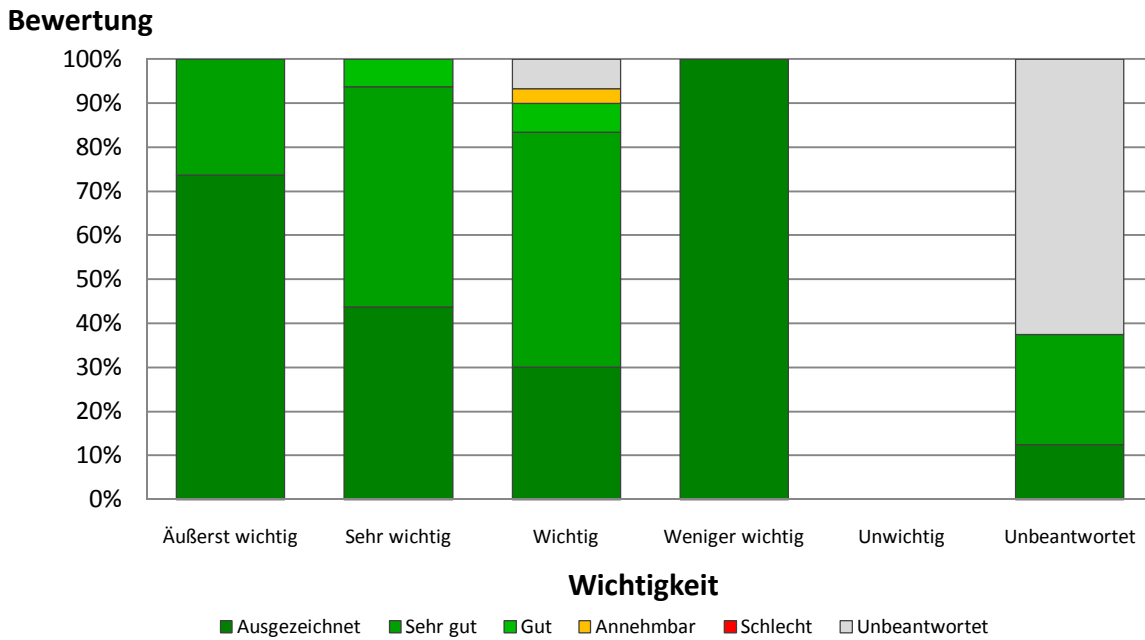


## 6.8. Gepflegte und saubere Praxisräume

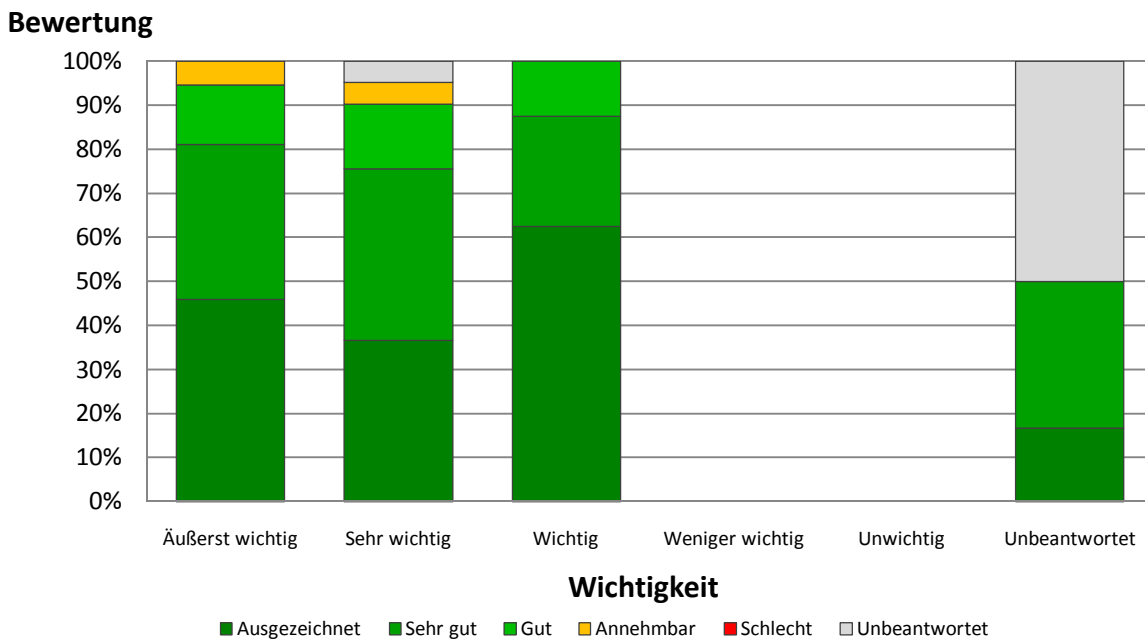


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 6.9. Ansprechende und angenehme Praxisräume



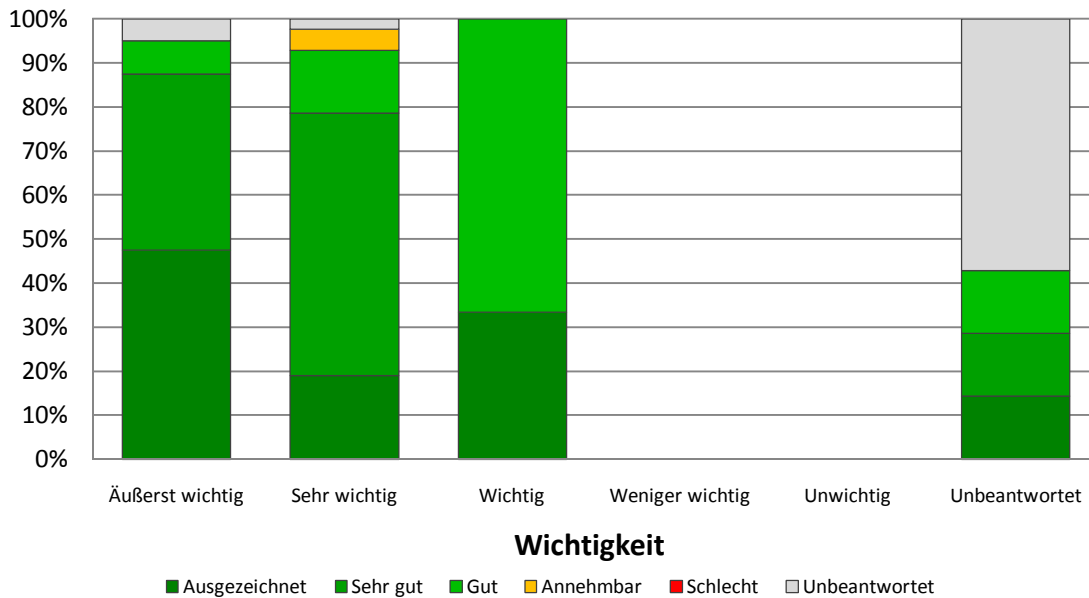
## 6.10. Freundliches und hilfsbereites Praxispersonal



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

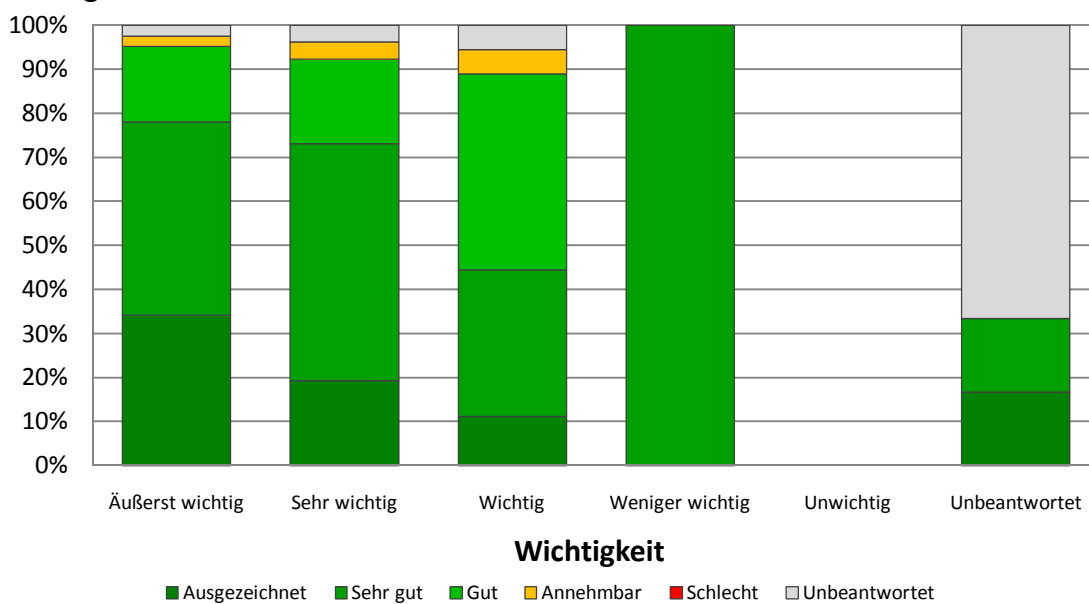
## 6.11. Erfahrenes und sachkundiges Praxispersonal

### Bewertung



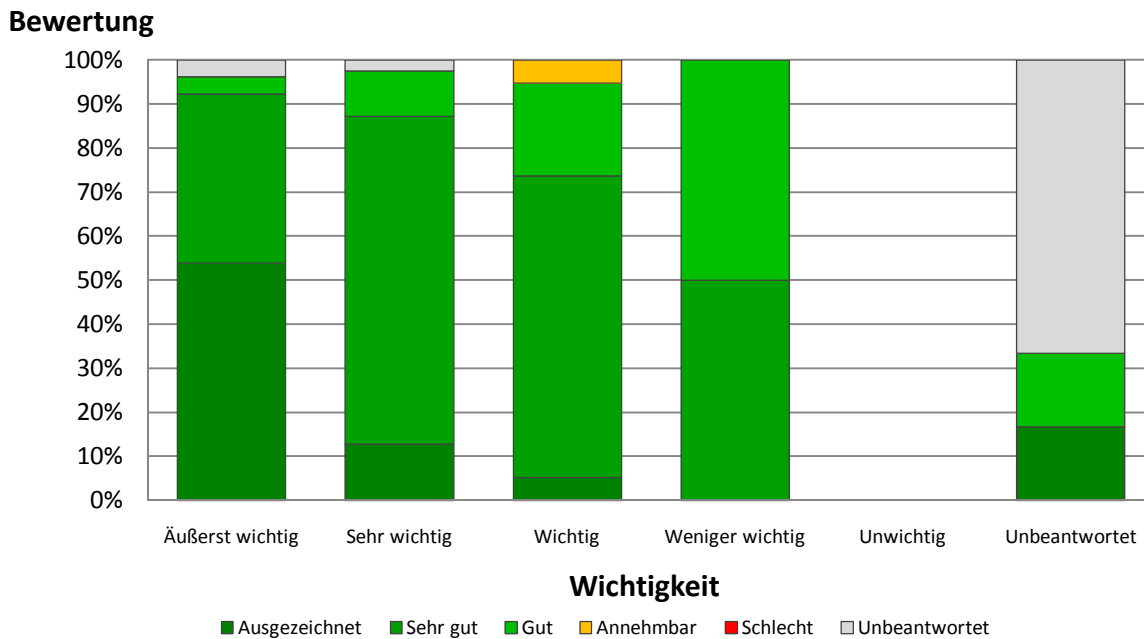
## 6.12. Völlige Diskretion in der Praxis

### Bewertung

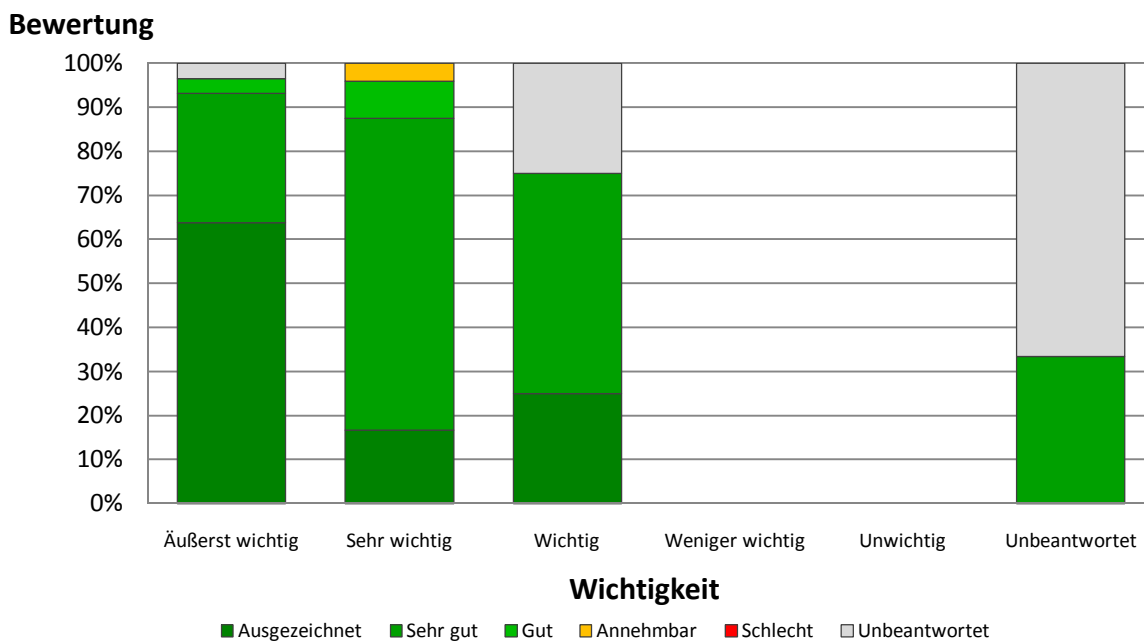


# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 6.13. Umfangreiche Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten



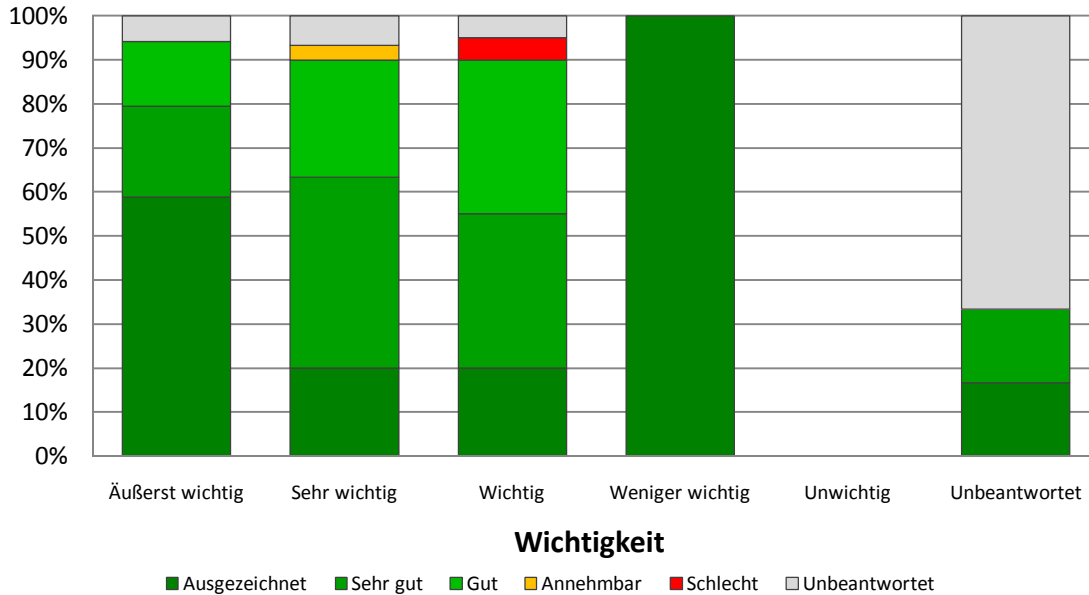
## 6.14. Gründlichkeit und Sorgfalt bei Untersuchungen



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

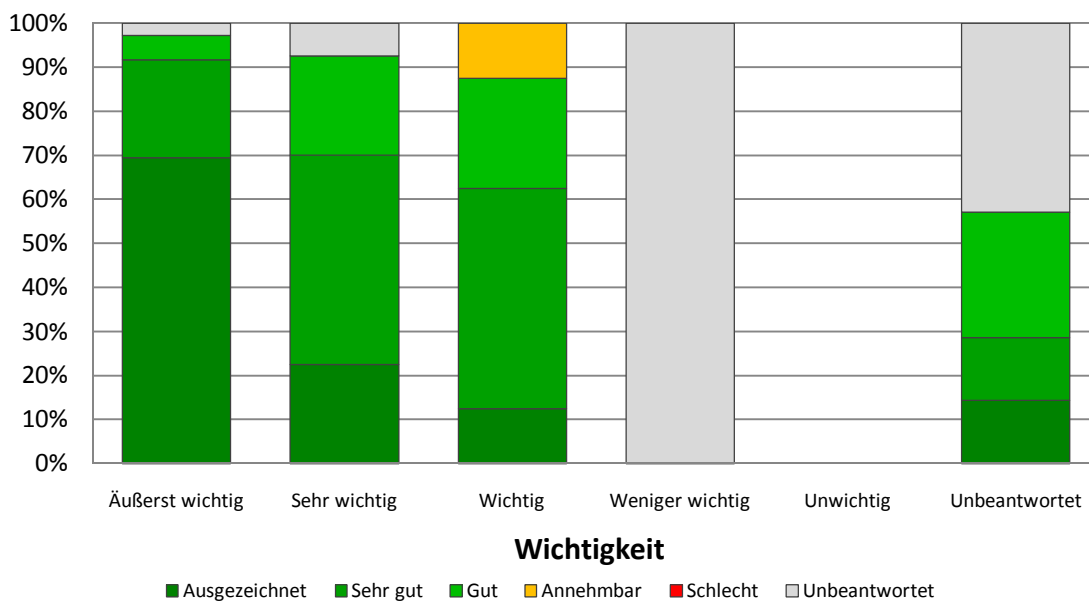
## 6.15. Information über und Anwendung von Behandlungsalternativen

### Bewertung



## 6.16. Verschreibung von qualitativ guten Medikamenten

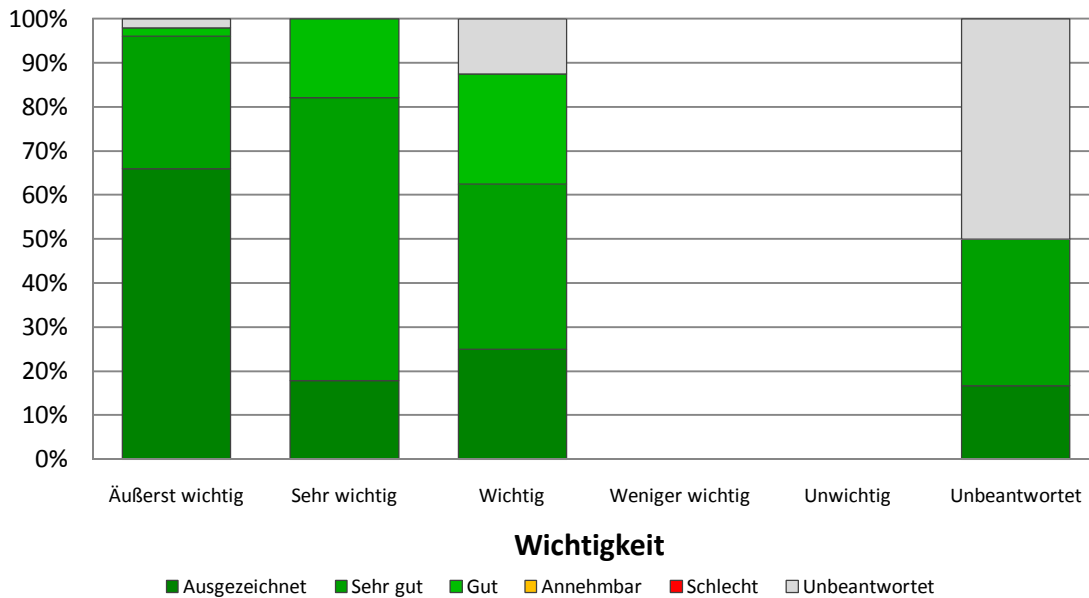
### Bewertung



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

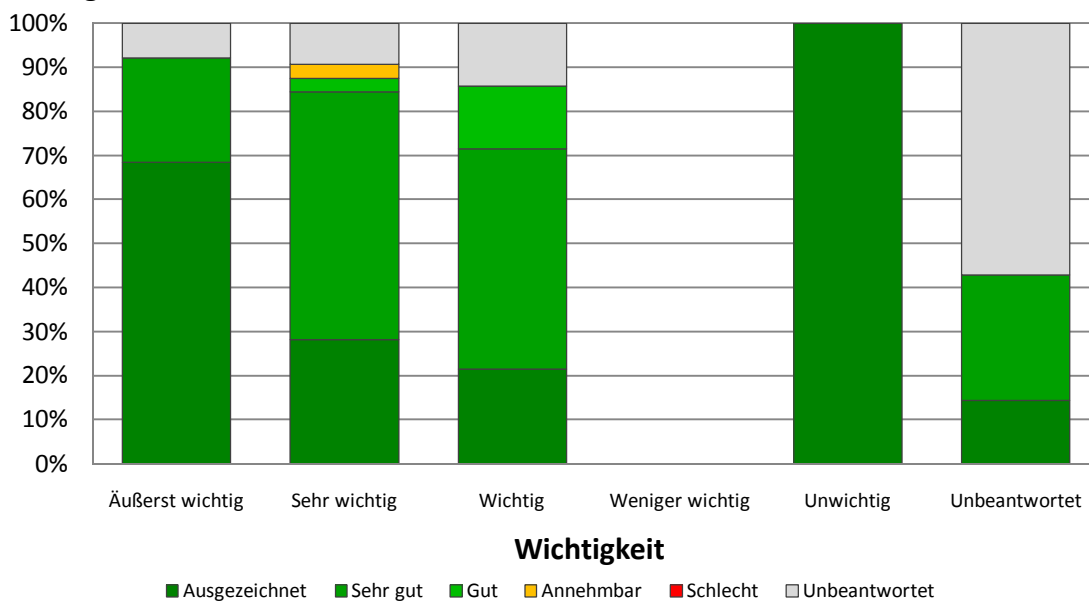
## 6.17. Ausführliche und verständliche Erläuterungen zu Krankheiten und deren Behandlung

### Bewertung



## 6.18. Reibungslose Zusammenarbeit mit anderen Ärzten

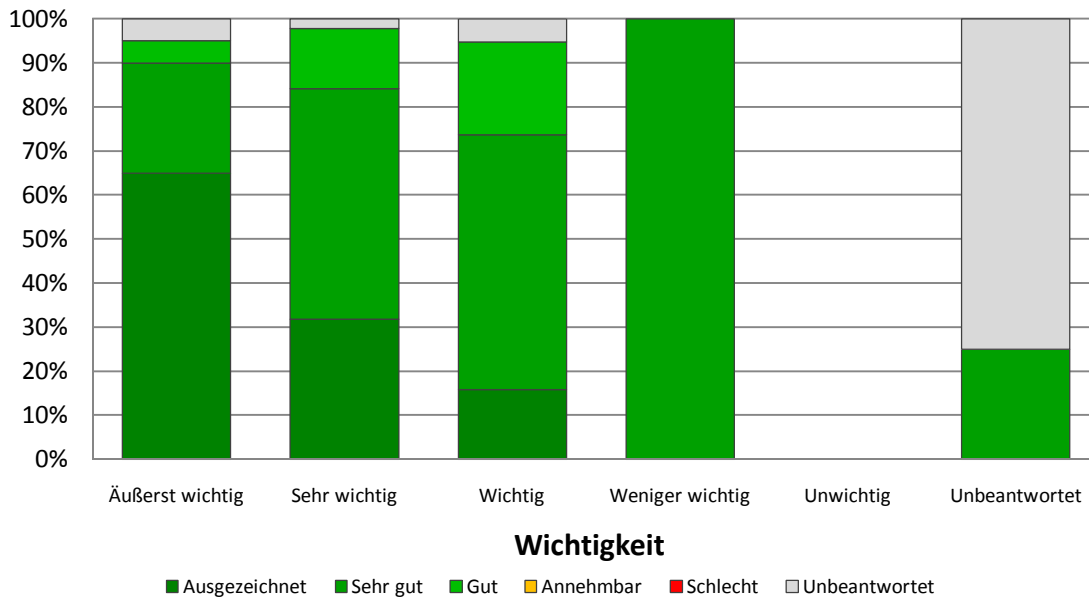
### Bewertung



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

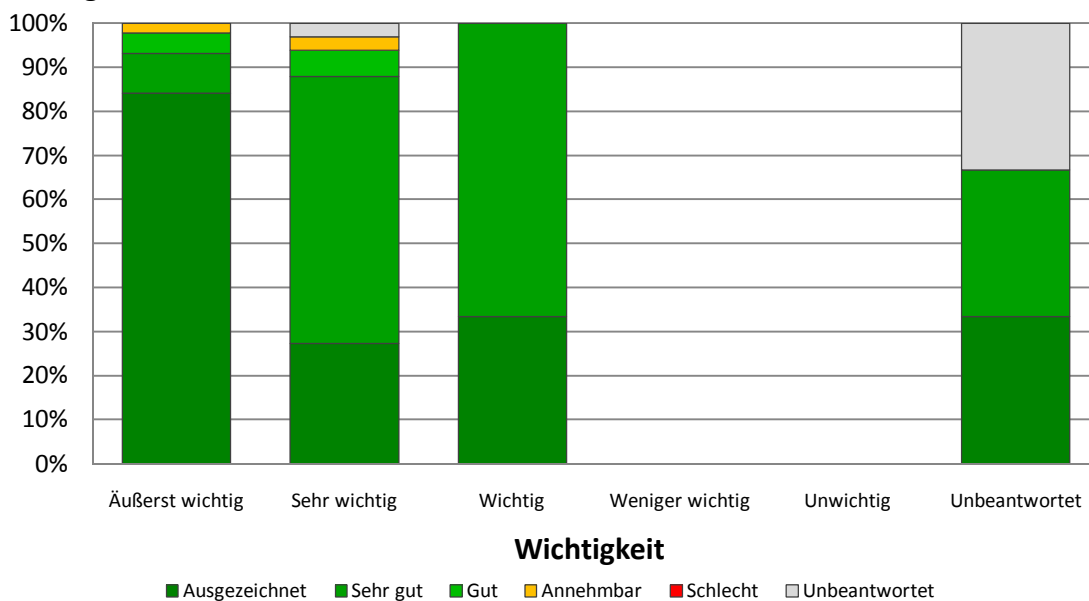
## 6.19. Ratschläge über gesundheitsförderndes Verhalten

### Bewertung



## 6.20. Ärztin nimmt sich ausreichend Zeit für mich

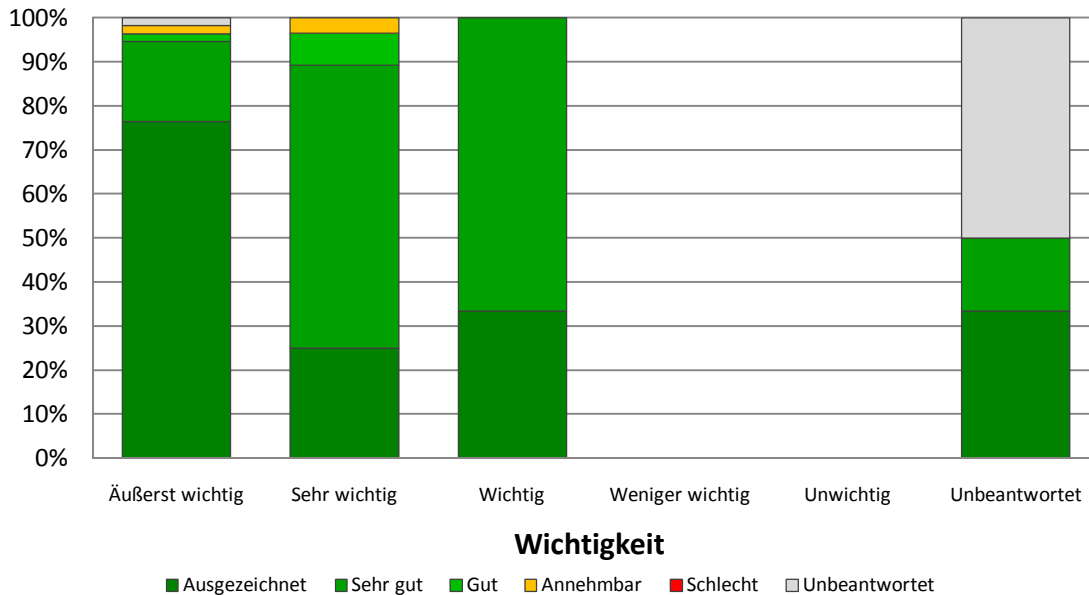
### Bewertung



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

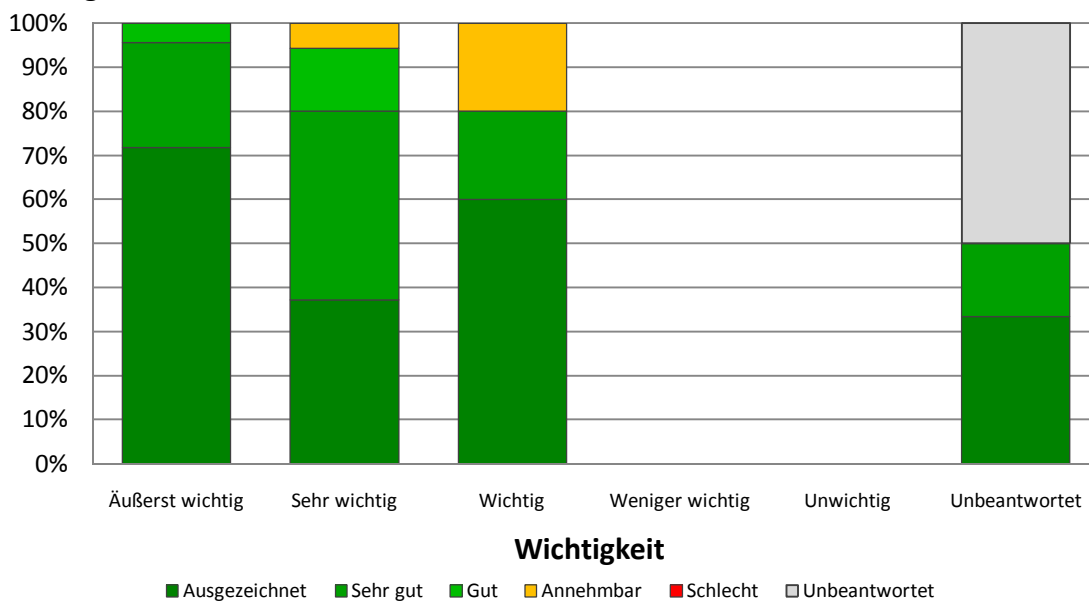
## 6.21. Ärztin nimmt mich ernst/geht auf meine Fragen ein

### Bewertung



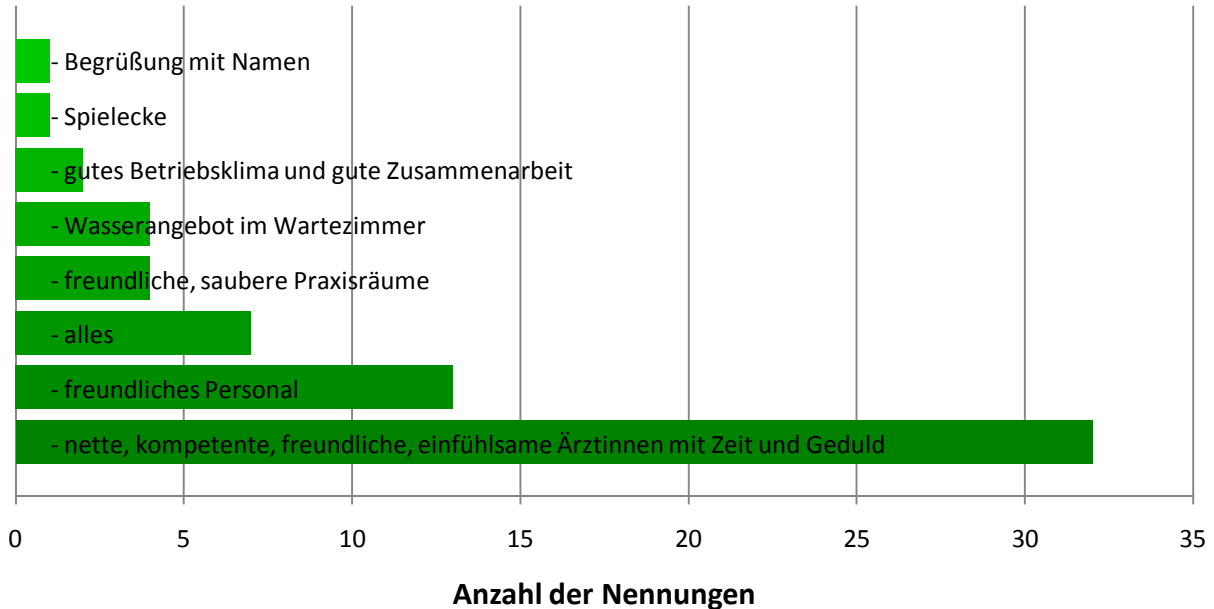
## 6.22. Ärztin hat Verständnis und Einfühlungsvermögen

### Bewertung



# Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ärztin und der Praxis Thienkamp?

## 7. Was hat Ihnen während Ihres Aufenthaltes in unserer Praxis am besten gefallen?



## 8. Was hat Sie am meisten gestört oder worüber haben Sie sich am meisten geärgert?

