

# Zertifikat

---

Das Team der Praxis

## **Dr. Stefan Eckelmann Bonn-Duisdorf**

hat im Rahmen seiner Qualitätsmanagementarbeit eine umfassende betriebswirtschaftliche Praxisanalyse durchgeführt. Hierbei wurden alle Bereiche des Praxismanagements im Self Assessment-Verfahren sowie die Patientenzufriedenheit detailliert untersucht.

Nach der **IFABS Benchmarking-Qualitätsklassifizierung**® ergab die Analyse folgende Beurteilung der Praxisarbeit:



(5 von maximal 5 erreichbaren IFABS Benchmarking-Qualitätssternen®)

Die Patientenzufriedenheit wurde mit der **Note 1,4** (Basis: Schulnotenskalierung) bewertet.

Das Zertifikat ist gültig bis: 03 / 2019

Düsseldorf, im März 2018

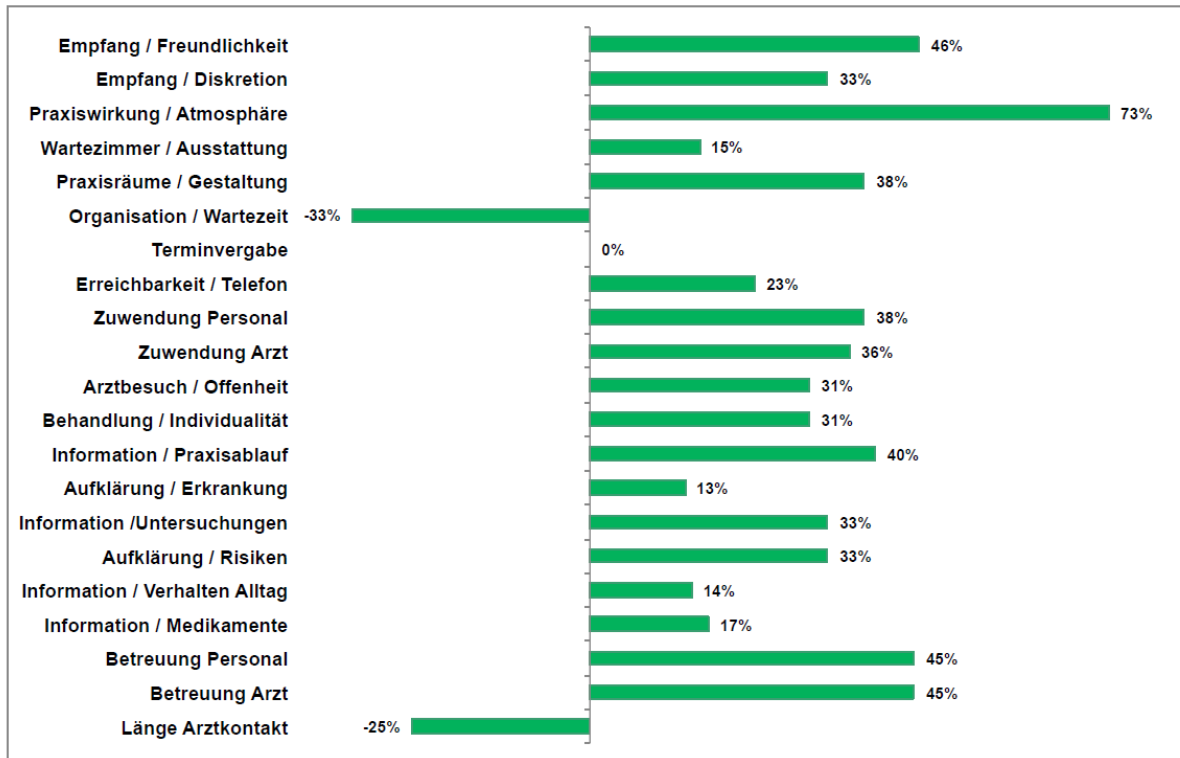
***ifabs.de***

**Institut  
für betriebswirtschaftliche Analysen,  
Beratung und Strategie-Entwicklung  
TeleConsulting**

Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill  
Homberger Str. 18, 40474 Düsseldorf  
E-Mail: post@ifabs.de

### 1.7.3. Zufriedenheit mit einzelnen Praxisbereichen:

#### 4.1.2 Fachgruppen-Vergleich / Abweichungsanalyse: Wo liegen Stärken und Schwächen Ihres Patienten-Managements?

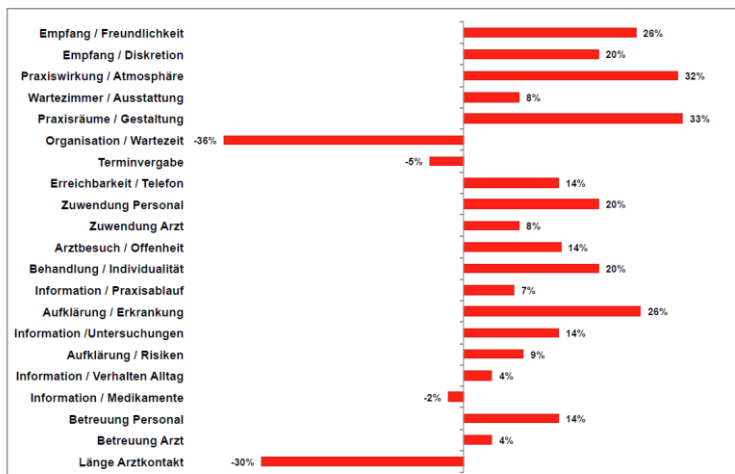


Die Grafik zeigt an, welche Bereiche des Praxismanagements über, bzw. unter Fachgruppen-Niveau liegen. Es gibt nur zwei Bereiche, die unter dem Fachgruppen-Niveau entfernt liegen:

Organisation und Wartezeit - 33 %

Länge Arztkontakt - 25 %

#### 4.2.2 Best-Practice-Vergleich/ Abweichungsanalyse: Wo liegen Stärken und Schwächen Ihres Patienten-Managements?



1.7.4. Diese Stärken nennen Patienten:

- Die Freundlichkeit und positive Stimmung des Teams
- Kompetenz und Beratung des Arztes
- Alle sind immer sehr nett und haben ein offenes Ohr
- Alle Anliegen werden immer direkt geklärt
- Erscheinungsbild der Praxis
- Die Offenheit
- Zuvorkommend
- Man fühlt sich gut aufgehoben
- Sauberkeit
- Kurze Wartezeit
- Schöne Ausstattung
- Liebevoller Betreuung durch die Mitarbeiterinnen
- Der Arzt nimmt sich Zeit und erklärt gut
- Die Atmosphäre
- Gut organisiert
- Schnelle Terminvergabe
- Bei Fragen super Erklärungen
- Man fühlt sich ernst genommen
- Individuelle Betreuung
- Räumliche Gestaltung und Aufteilung
- Die Ruhe, keine Hektik
- Die Pünktlichkeit
- Aufmerksamkeit
- Erinnerungen an Kontrolltermine kommen früh genug um im richtigen Monat einen Termin auszumachen
- Die Lockerheit der Mitarbeiter
- Ein motiviertes Team
- Unverkrampft

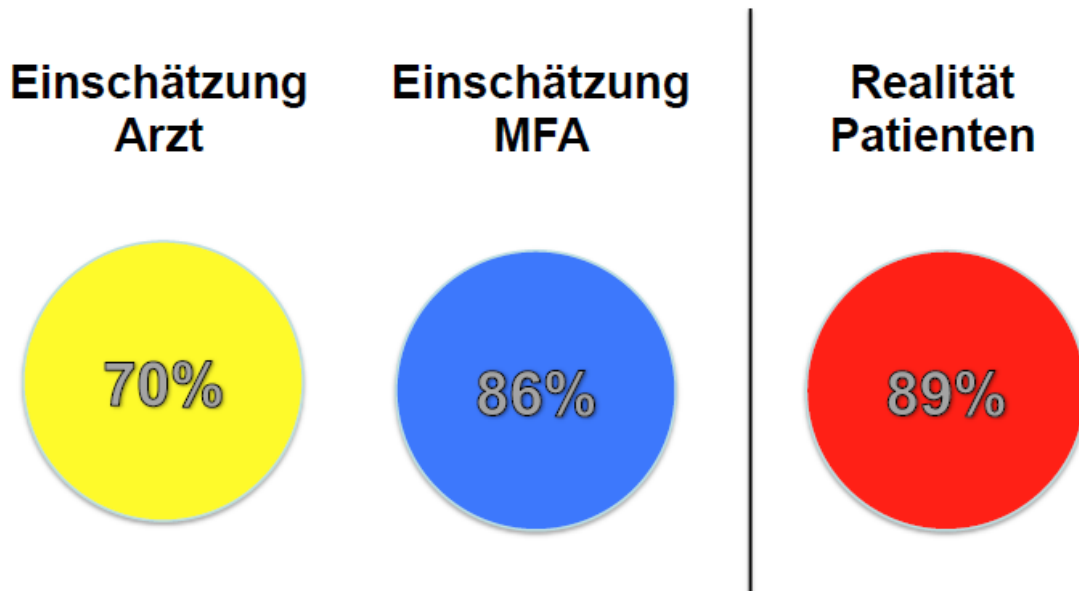
1.7.5. Diese Schwächen nennen Patienten:

- Als am letzten offiziellen Tag vor dem Urlaub die Praxis einen halben Tag früher als offizielle Öffnungszeiten plötzlich geschlossen war, die Ersatzpraxis aber auch noch nicht übernehmen durfte
- Ab und zu lange Wartezeiten trotz Termin
- Bluthochdruck wurde nicht vom Frauenarzt eingestellt, die Frauenklinik hat dies nach der Schwangerschaft getan
- Dass keine neuen Patienten mehr aufgenommen werden
- Mein Eindruck ist, dass der Arzt sich früher mehr Zeit für die Patienten genommen hat

1.7.6. Verbesserungsvorschläge der Patienten:

- Der Arzt ist manchmal etwas schnell
- Falls Unsicherheit vom Facharzt besteht, sollte dieser dringend mit Experten beziehungsweise Uniklinik zusammenarbeiten
- Es wäre schön wenn der Arzt etwas mehr Zeit hätte
- Die Wartezeiten könnten kürzer sein
- Das zweite Warten im Gang vor dem Praxisraum: Hier könnte man gut seine Zeitschrift weiterlesen oder zum Beispiel über
- Kopfhörer Musik hören
- Fahrstuhl ist schlecht wegen der Lage

1.7.7. Erfüllung der Patientenanforderungen:



Der Erfüllungsgrad der Patientenanforderungen liegt bei 89 %. Das ist ein überdurchschnittlich hoher Wert. Dieser ist auch besser, als die Einschätzung der Mitarbeiterinnen und des Arztes.