

Ärtezentrum Holthausen-Biene

Allgemeinmedizin | Innere Medizin | Kardiologie | Schlafmedizin | Chirotherapie



PATIENTENUMFRAGE

Auswertung April 2026

Ärtezentrum Holthausen-Biene · Standorte Holthausen-Biene & Dalum

766

Teilnehmende

26.03.–28.04.2026

Erhebungszeitraum

286

Freitext-Kommentare



Herzlichen Dank!

für Ihre Teilnahme an unserer Patientenumfrage 2026

766

Teilnehmende

286

persönliche Kommentare

Mit 766 Teilnehmenden und 286 ausführlichen, konstruktiven Kommentaren haben Sie unsere Erwartungen weit übertroffen. Diese Beteiligung zeigt uns, wie wichtig Ihnen die Qualität Ihrer Behandlung und die Zusammenarbeit mit unserer Praxis ist.

Nur durch den offenen Austausch mit Ihnen können wir unsere Abläufe und Praxisstrukturen wirklich verstehen und gezielt verbessern – und dadurch die Behandlung und den persönlichen Kontakt mit Ihnen weiterentwickeln. Auf den folgenden Seiten zeigen wir Ihnen transparent, was Sie uns mitgeteilt haben und was wir daraus mitnehmen.

Mit herzlichen Grüßen

Ihr Team des Ärztezentrums Holthausen-Biene



Kennzahlen im Überblick

Zentrale Ergebnisse der Patientenbefragung

85,5 %

sind (sehr) zufrieden
mit der Praxis insgesamt

3,14 / 4

Ø Gesamtzufriedenheit
(Skala 1-4)

36 %

sehen Verbesserungsbedarf
bei der Organisation

97,3 %

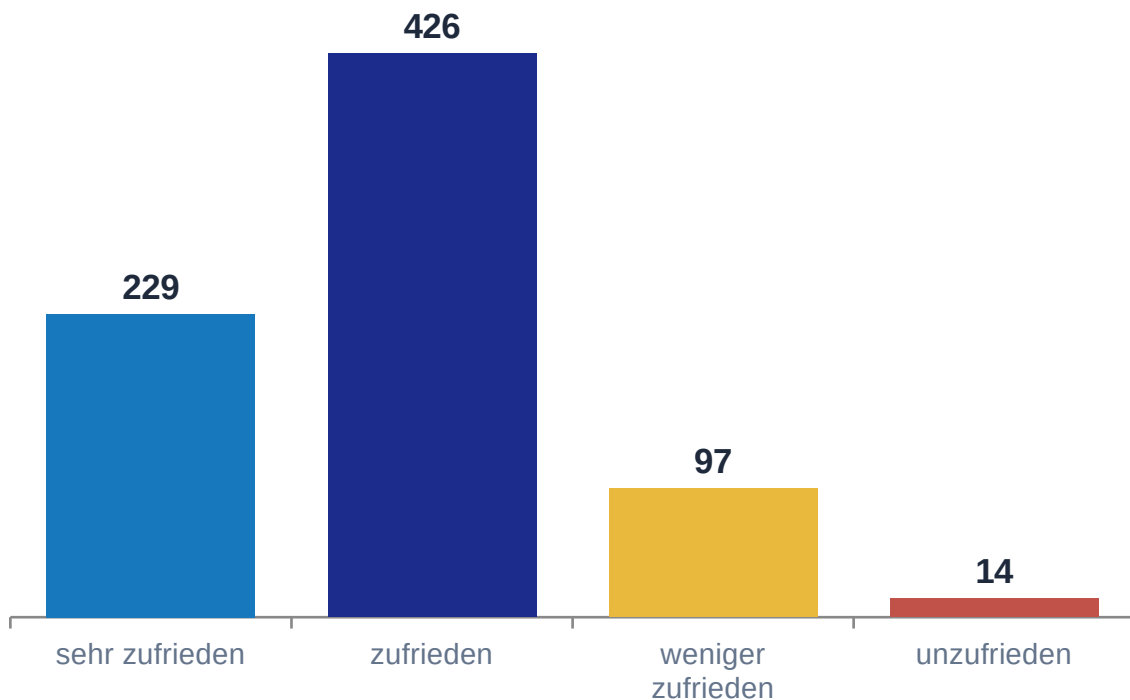
sind (sehr) zufrieden mit
Ausstattung & Sauberkeit

Die Praxis erreicht hohe Zufriedenheitswerte bei ärztlicher Betreuung, Ausstattung und Kommunikation. Organisation und Wartezeit zeigen den größten Verbesserungsbedarf.



Gesamtzufriedenheit

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Praxis?“ (n = 766)



85,5 %

(sehr) zufrieden

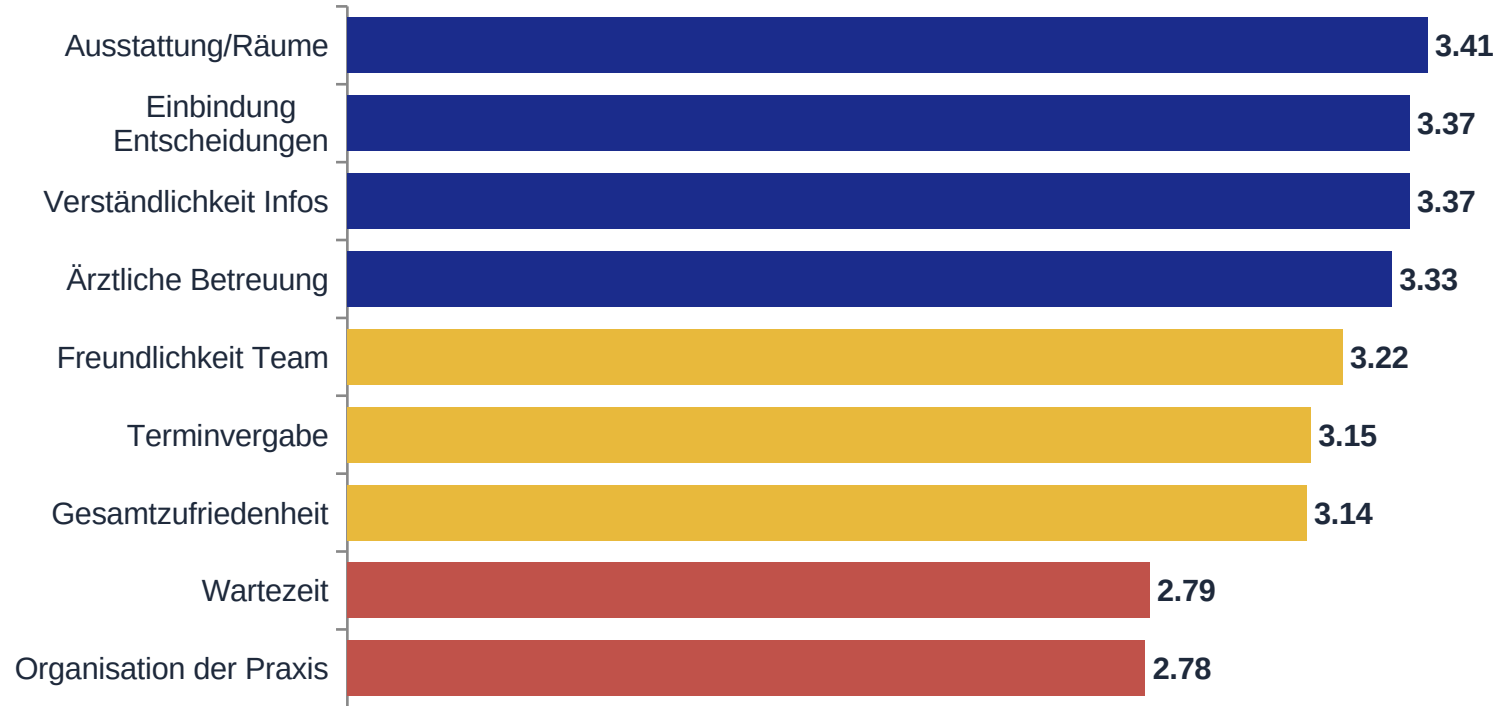
14,5 %

weniger zufrieden
oder unzufrieden



Bewertung nach Themenbereich

Ø Bewertung je Frage, umgerechnet auf eine Skala von 1 (negativ) bis 4 (sehr positiv)

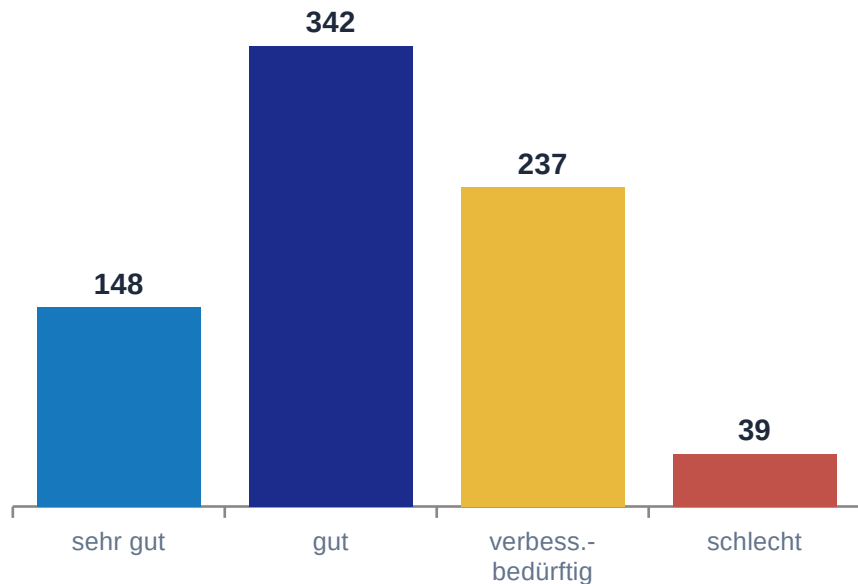




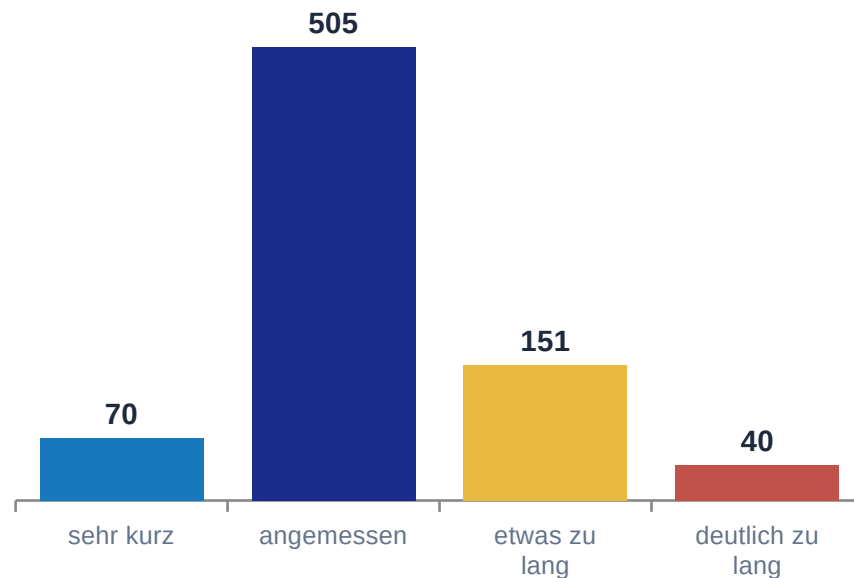
Im Fokus: größter Handlungsbedarf

Organisation und Wartezeit werden am kritischsten bewertet

Organisation (Abläufe, Anmeldung, Erreichbarkeit)



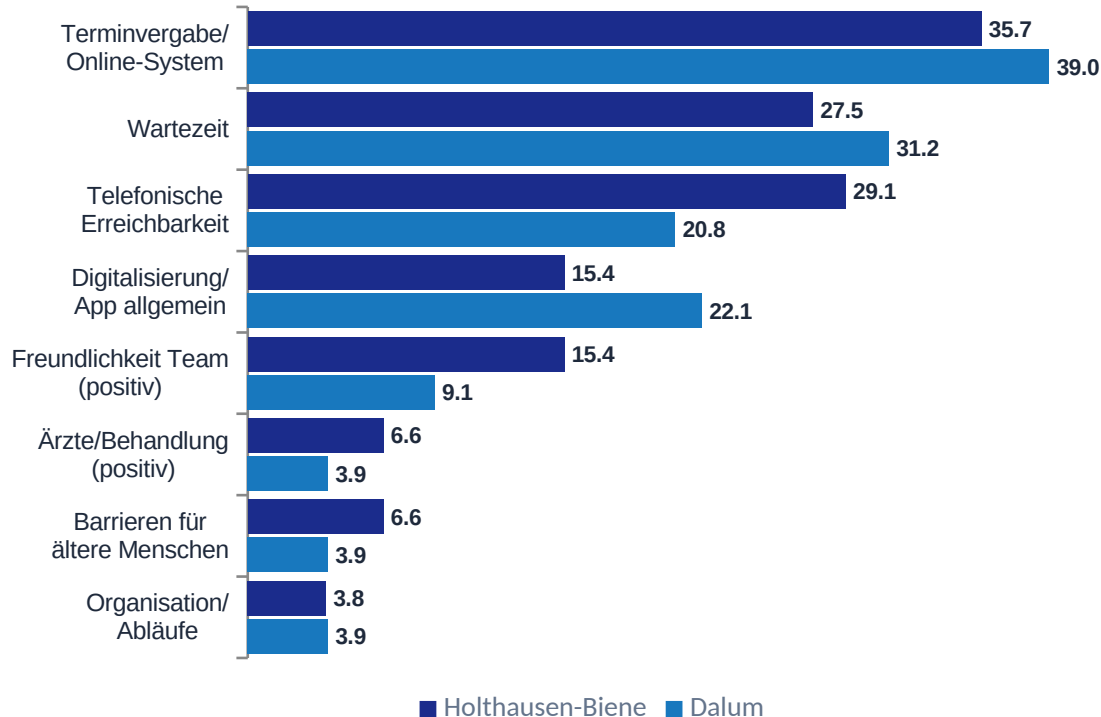
Wartezeit vor der Behandlung





Freitext: Hauptthemen & Tendenzen

Anteil der Nennung je Standort, bezogen auf die Freitext-Antworten aus Dalum (n = 77) bzw. Holthausen-Biene (n = 182) von 286 gesamt



Tendenzen

Terminvergabe/Online-System ist an beiden Standorten das mit Abstand häufigste Thema.

Telefonische Erreichbarkeit wird von Biene-Patient:innen deutlich häufiger kritisiert (29 % vs. 21 %).

Digitalisierung/App wird in Dalum etwas häufiger angesprochen (22 % vs. 15 %).

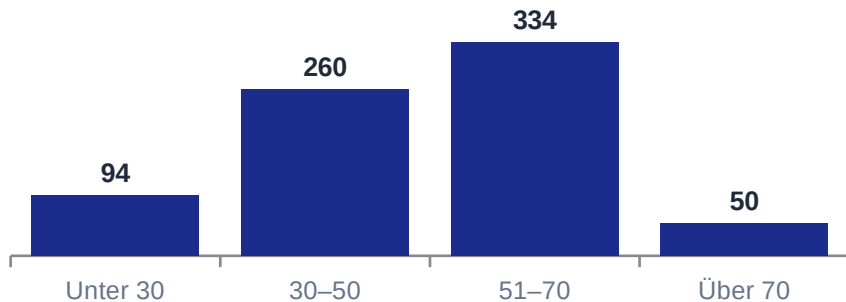
Lob für Teamfreundlichkeit kommt anteilig häufiger aus Biene (15 % vs. 9 %).



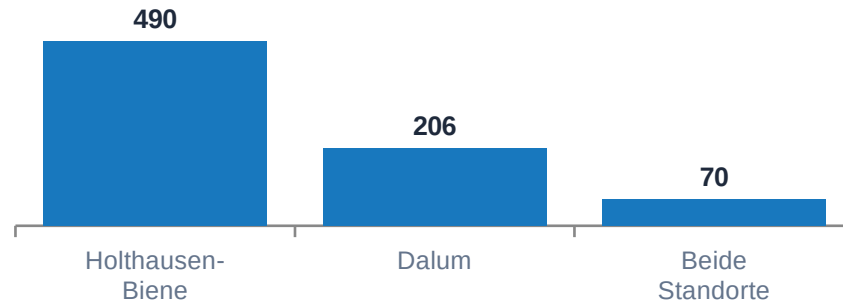
Wer hat teilgenommen?

Zusammensetzung der 766 Teilnehmenden

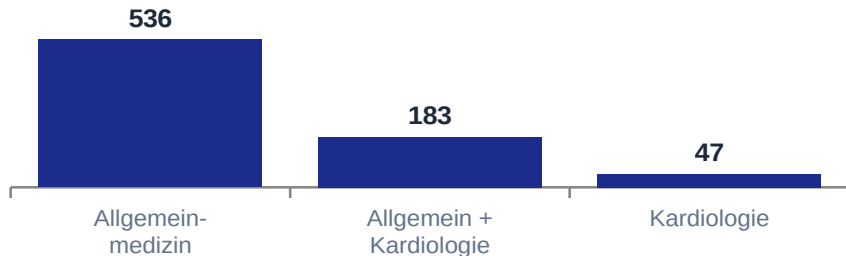
Alter



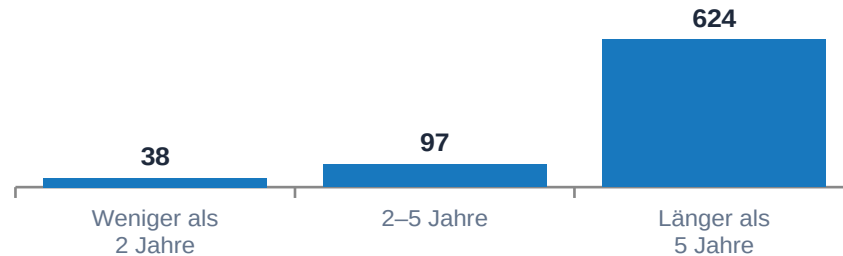
Standort



Fachbereich



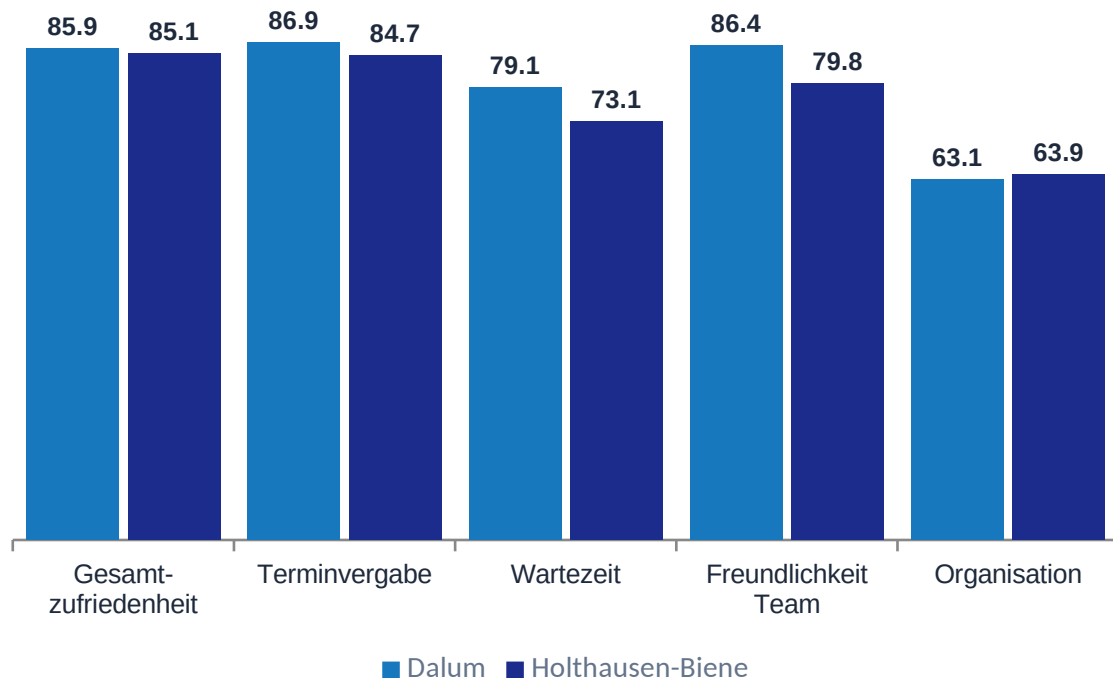
Behandlungsdauer bei uns





Unterschiede nach Standort

Dalum (n = 206) vs. Holthausen-Biene (n = 490) – Top-2-Box-Werte je Themenbereich



Quantitativ kaum Unterschiede

Beide Standorte liegen bei allen Kennzahlen innerhalb weniger Prozentpunkte. Dalum schneidet bei Wartezeit und Freundlichkeit sogar leicht besser ab.

Aber: klares Signal im Freitext

Dalum wird 5× häufiger namentlich erwähnt als Biene. Details auf der nächsten Seite.



Standort Dalum im Detail

Dalum wird 15× namentlich im Freitext erwähnt (5,2 % aller Kommentare) – Holthausen-Biene nur 3× (1,0 %), meist im Vergleich zu Dalum

● Wartebereich & Eingang

5 von 15 Nennungen

Eintrittssituation am Haupteingang wird als „desaströs“ beschrieben, teils Warteschlangen bis zur Apotheke. Am Seiteneingang (Infektsprechstunde) fehlt Wetterschutz – Warten in Wind und Regen. Teils 40–60 Min. Wartezeit, auch nur zum Karte-Einlesen.

Wunsch: Überdachung/Wetterschutz am Seiteneingang, kürzere Wartezeit bei Anmeldung.

● Öffnungszeiten

5 von 15 Nennungen

Nachmittagssprechstunde wurde eingeschränkt/gestrichen und wird vermisst. Für Berufstätige fehlt eine frühe oder abendliche Alternative.

Wunsch: Nachmittagssprechstunde wieder ausweiten, zusätzliches frühes oder abendliches Zeitfenster.

● Empfang & Freundlichkeit

3 kritisch, 1 lobend (von 15)

Empfang wird mehrfach als „überwiegend unfreundlich“ bzw. gereizt beschrieben – von Patient:innen selbst auf Personalauslastung zurückgeführt. Ärztliches Team und Behandlung werden separat als „super nett und kompetent“ gelobt.

Wunsch: freundlicherer Empfang, spürbar mehr Personal in Stoßzeiten.

Häufige Fragen aus Ihren Rückmeldungen



Antworten unseres Teams auf die am häufigsten genannten Themen in Ihren Kommentaren

Können die Öffnungszeiten in Dalum verbessert werden?

Wir sind von unserer Personalsituation abhängig. Neu: **Di & Fr bereits ab 07:00 Uhr, Mo ab 07:30 Uhr** – mit bevorzugten Terminen für Berufstätige.

Warum ist die telefonische Erreichbarkeit manchmal schwierig?

Mehr Telefonzeit bedeutet weniger Kapazität für andere Patient:innen – **MedFlex ist unser bester Kompromiss**. Ein Seniorentelefon ist kaum umsetzbar. **Bitte:** Name, Vorname und Rückrufnummer auf den AB sprechen – **wir rufen innerhalb weniger Stunden zurück**.

Warum ist es im Wartebereich (Dalum) bzw. am Seiteneingang der Infektsprechstunde (Biene) manchmal unangenehm?

Datenschutz, Infektionsschutz und die Ausgabe von Rezepten/Überweisungen erfordern **getrennte Patientenströme**. **Bitte:** Karte, Rezepte oder Überweisungen möglichst **mittags oder spät** erledigen, nicht morgens. Ab 2027 wird die Überweisung **elektronisch** wie das E-Rezept – das entlastet den Tresen spürbar. Ein **Check-in-Terminal** wird geprüft. Bei der Infektsprechstunde: künftig **Warten im Auto**, Aufruf per Handy statt Kälte.

Warum wirkt das Team am Empfang manchmal überlastet?

Termin- und Facharztsuche sind bundesweit spürbar schwieriger geworden – **das liegt leider nicht in unserer Hand**. Unser Auftrag aus dieser Umfrage: **wir überdenken und optimieren unsere Praxisorganisation konsequent weiter**.