

Ergebnis der Patientenbefragung

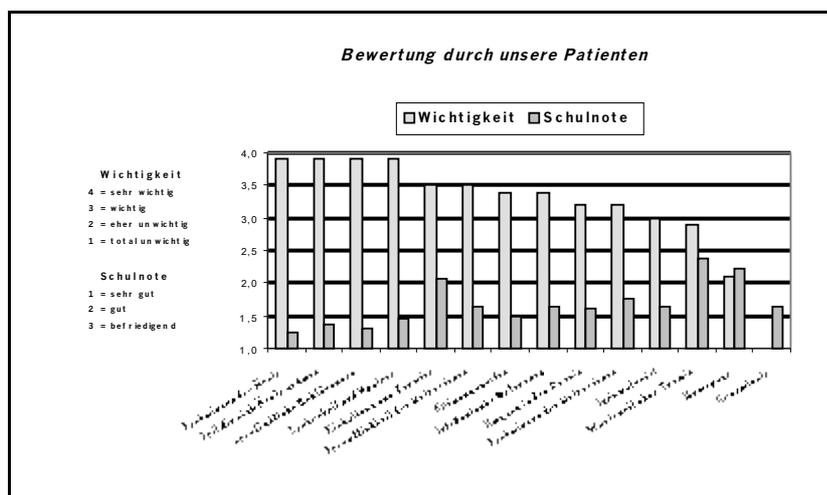
Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie so zahlreich an unserer Patientenumfrage 2005 teilgenommen haben!

Durch Ihre Angaben haben wir die Möglichkeit, die Stärken und Schwächen unserer Praxis auch aus dem Sichtwinkel unserer Besucher heraus zu sehen. Das ist uns sehr wichtig. Nur so können wir an Bewährtem festhalten und Schwachstellen gezielt angehen.

**Wir freuen uns natürlich, dass wir mit der
Gesamtnote 1,6
eine ausgezeichnete Bewertung von Ihnen bekommen haben.
Vielen Dank für diese sehr gute Bewertung unserer Betreuung!**

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:



- Am wichtigsten waren Ihnen die Punkte „Fachwissen der Ärzte“, „Zeit, die sich die Ärzte nehmen“, „verständliche Erklärungen“ und „Sauberkeit und Hygiene“. In all diesen Punkten erreichten wir Höchstnoten von im Durchschnitt 1,2 – 1,4, also durchgehend besser als eine Eins-bis-Zwei. Auch für unsere Öffnungszeiten bekamen wir mit einer 1,4 eine sehr gute Bewertung von Ihnen.

- Am unwichtigsten waren für Sie die Punkte „Homepage“, „Wartezeiten ohne Termine“ und „Informationsmaterial“. Auch die Noten waren für diese Punkte eher schlechter (2,2, 2,3 und 1,7).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir für das „Einhalten von Terminen“ (2,0) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,4). Unsere Homepage bekam die Schulnote 2,2. Allerdings kannten sie auch nur 1/3 der Umfrageteilnehmer.
- Am besten gefiel Ihnen an unserer Praxis die freundliche Atmosphäre, die Tatsache, dass man in dringenden Fällen immer am gleichen Tag einen Termin bekommt, die Möglichkeit einer homöopathischen Behandlung, die langen Öffnungszeiten und die Frisuren von Frau Dr. Schmetzer.
- Überhaupt nicht gefielen Ihnen die teilweise langen Wartezeiten, die Enge im Wartezimmer, alte Spielsachen, fehlende Spielmöglichkeiten in den Untersuchungszimmern und der teilweise etwas ruppige Umgangston.

Welche Schlüsse ziehen wir nun aus diesen Ergebnissen:

- Natürlich werden wir auch weiterhin versuchen, Sie in den für Sie wichtigsten Punkten so gut zu betreuen wie bisher.
- Wir werden versuchen, die Wartezeiten für Sie weiter zu verkürzen. Leider sind in einer Kinderarztpraxis die Termine jedoch nicht so gut planbar, da ein Großteil der Erkrankungen sehr kurzfristig auftritt und wir Ihnen natürlich auch weiterhin die Möglichkeit bieten wollen, mit akuten Erkrankungen am gleichen Tag noch einen Termin zu bekommen. Deshalb müssen wir auch weiterhin jeden Tag einen Kompromiss finden zwischen schon lang geplanten Terminen und kurzfristig dazugekommenen Akuterkrankungen.
- Kurzfristig werden wir neue Spielsachen und Bücher für unser Wartezimmer anschaffen und auch in den Untersuchungszimmern Spielsachen aufstellen, um Ihnen die nicht zu umgehenden Wartezeiten so angenehm wie möglich zu machen.
- Auf längere Sicht streben wir eine Erweiterung der Praxisräume an. Dadurch könnten wir den Wartebereich angenehmer gestalten und die Wartezeiten insgesamt durch eine höhere Effizienz verkürzen.

Wie versprochen haben Sie aber nicht nur uns, sondern auch dem Lebenshilfe-Kindergarten in Wasseralfingen geholfen. Nachdem alle 500 Fragebögen ausgefüllt waren, haben wir dem Lebenshilfe-Kindergarten 250,- Euro für seine wichtige Arbeit gespendet.

Da wir diese Art der Rückmeldung durch Sie für unsere Arbeit für sehr wichtig halten, werden wir im Sommer 2006 wieder eine Patientenumfrage durchführen. Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.

Ihr Praxisteam.