

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie sich auch im Jahr 2009 wieder so zahlreich an unserer Patientenbefragung beteiligt haben!

Durch Ihre Antworten ist es uns möglich, die Stärken und Schwächen unserer Praxis auch von Ihrem Blickwinkel heraus zu sehen. Nur so können wir unsere tägliche Arbeit verbessern indem wir an Bewährtem festhalten und Schwachstellen gezielt angehen.

Wir freuen uns natürlich, dass wir mit der Gesamtnote 1,7 eine bessere Bewertung von Ihnen bekommen haben als im letzten Jahr.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2008 konnten wir uns in drei Punkten verbessern, nämlich bei der telefonischen Betreuung, der Einhaltung von Terminen und bei der Bewertung von Sauberkeit und Hygiene.
- In mehreren Bereichen schnitten wir allerdings schlechter ab als 2008. Im Einzelnen waren dies die „Verständlichkeit der Erklärungen“, das „Fachwissen der Ärzte“, die „Wartezeit ohne Termin“ und das „Infomaterial“.
- In den Punkten, die Ihnen bei der Befragung 2005 am wichtigsten waren („Fachwissen der Ärzte“, „Zeit, die sich die Ärzte nehmen“ und „verständliche Erklärungen“) erreichten wir jeweils mit einer 1,5 wieder gute Noten.
- Von mehr als 90% aller Befragten bekamen wir bei folgenden Fragen eine Note von 2 oder besser: Zeit der Ärzte (93%), Gesamtnote (94%), Verständlichkeit der Erklärungen (94%) und Fachwissen der Ärzte (95%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für das „Einhalten von Terminen“ (2,0) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,5).
- Unsere Homepage kennen mittlerweile schon über 1/3 unserer Patienten.
- Bei der Möglichkeit, frei positive oder negative Aspekte unserer Praxis anzugeben, zeigte sich, dass Ihnen am besten wieder die Räumlichkeiten, die Freundlichkeit unserer Arzthelferinnen und die Möglichkeit, bei einer akuten Erkrankung noch am gleichen Tag einen Termin bekommen zu können, gefiel.
- Überhaupt nicht gefielen Ihnen die teilweise langen Wartezeiten, die schlechte Luft und Hitze im Wartezimmer im Sommer sowie die teilweise schlechte telefonische Erreichbarkeit.

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.
- Um die im Sommer teilweise arg unangenehmen **Temperaturen** im Wartezimmer zu vermeiden, haben wir seit letztem Sommer eine Klimaanlage aufgestellt. Leider heizt sich die Luft im Wartezimmer trotz morgendlichem Lüften, ausgefahrener Markise, dauerndem Absaugen der warmen Luft und Einsatz der Klimaanlage an heißen Tagen immer noch ziemlich auf. Mehr können wir nicht tun und bitten deshalb an solchen Tagen um Geduld und Nachsicht.
- Wir werden natürlich auch weiterhin versuchen, die **Wartezeiten** für Sie möglichst kurz zu halten. Leider sind in einer Kinderarztpraxis die Termine aber nicht so gut planbar, da ein Großteil der Erkrankungen sehr kurzfristig auftritt. Da wir Ihnen natürlich auch in Zukunft die Möglichkeit bieten wollen, mit Ihrem plötzlich erkrankten Kind am gleichen Tag noch einen Termin zu bekommen, müssen wir auch weiterhin jeden Tag wieder einen Kompromiss finden zwischen schon lang geplanten Terminen und kurzfristig dazugekommenen Akuterkrankungen.
Es gibt allerdings auch Tage, an denen besonders viel los ist. Dazu gehören v.a. der Montag Morgen und der Freitag Nachmittag. Um Unnötige Wartezeiten zu vermeiden möchten wir Sie bitten, bei nicht ganz so dringenden Erkrankungen, diese Zeiten möglichst zu meiden.
- Bei den Punkten „**Verständlichkeit der Erklärungen der Ärzte**“ und „**Fachwissen der Ärzte**“ haben wir mit der Note 1,5 deutlich schlechter abgeschnitten als im Vorjahr (1,3). Diese Bewertung nehmen wir ernst, da Ihnen gerade diese Punkte besonders wichtig sind. Wir werden uns vermehrt bemühen, Ihnen unser Fachwissen, das sich im Vergleich zum Vorjahr eigentlich eher verbessert hat, verständlicher nahe zu bringen.
- Bezüglich der **telefonischen Erreichbarkeit** ist es uns leider weiterhin nicht möglich, zusätzliches Personal dafür abzustellen, so gern wir das auch täten. Daher werden wir auch in absehbarer Zeit nur eine Helferin haben, die eingehende Telefonanrufe entgegennehmen kann. Es wird also auch in Zukunft so sein, dass man es während besonders geschäftiger Tageszeiten vielleicht mehrmals telefonisch probieren muss.

Wie versprochen haben Sie aber nicht nur uns, sondern auch der Organisation **Ärzte ohne Grenzen** geholfen. Wie angekündigt haben wir den Ärzten ohne Grenzen 110,- Euro für ihre wichtige Arbeit gespendet. Da wir diese Art der Rückmeldung durch Sie für unsere Arbeit für sehr wichtig halten, werden wir im Jahre 2010 wieder eine Patientenumfrage durchführen. Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.

Ihr Praxisteam.