

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie sich auch im Jahr 2011 wieder so zahlreich an unserer Patientenbefragung beteiligt haben!

Nur durch Ihre Mitarbeit ist es uns möglich, die Stärken und Schwächen unserer Praxis auch von Ihrem Blickwinkel heraus zu sehen. Und 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 1,8 von Ihnen wieder eine gute Bewertung bekommen haben.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2010 haben wir uns in zwei Punkten verbessert, nämlich bei der Wartezeit ohne Termin (+4%) und unserer Homepage (+1%).
- In ebenfalls zwei Bereichen schnitten wir schlechter ab als 2010, nämlich bei der Bewertung der Telefonischen Beratung (-8%) und der Einschätzung der Freundlichkeit unserer Helferinnen (-4%). Die Gesamtnote fiel auch etwas schlechter aus als 2010 (-6%).
- 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 1,4, 1,5 und noch mal 1,4 die selben sehr guten Noten wie im letzten Jahr.
- Bei 12 von 16 abgefragten Bereichen erhielten wir von 90% oder mehr aller Befragten eine Note von 2 oder besser: Erscheinungsbild der Praxis (94%), Hygiene (96%), Infomaterial (95%), Fachwissen der Helferinnen (91%), Freundlichkeit der Helferinnen (90%), telefonische Betreuung (90%), Umgang in der Praxis (95%), Zeit der Ärzte (96%), Verständlichkeit der Erklärungen (97%), Fachwissen der Ärzte (98%), Öffnungszeiten (94%) und Gesamtnote (94%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für das „Einhalten von Terminen“ (2,0) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,3).
- Unsere Homepage kennen mittlerweile fast schon die Hälfte unserer Patienten.
- Bei der Möglichkeit, frei positive oder negative Aspekte unserer Praxis anzugeben, zeigte sich, dass Ihnen am besten wieder die Räumlichkeiten, die Parkplätze vor dem Haus, die Klimaanlage im Wartezimmer, die vorwiegende Freundlichkeit unserer Arzthelferinnen und die Möglichkeit, bei einer akuten Erkrankung noch am gleichen Tag einen Termin bekommen zu können, gefiel.
- Überhaupt nicht gefielen Ihnen wieder die teilweise langen Wartezeiten, die Sommerhitze, der fehlende Fahrstuhl, das lange Warten im Behandlungszimmer, 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 2009 im Wartezimmer eine Klimaanlage aufgestellt. Leider heizt sich die Luft dort 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.
- 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 die eingehenden Telefonanrufe entgegennehmen kann. Es wird also auch in Zukunft so sein, dass man es während besonders geschäftiger Tageszeiten vielleicht mehrmals telefonisch probieren muss.
Auf eine Eigenheit unserer Telefonanlage möchten wir allerdings hinweisen: da wir zwei Telefonleitungen aber nur ein Telefon am Empfang haben, werden Sie immer ein Freizeichen hören, auch wenn das Telefon gerade besetzt ist.. Deshalb scheint es nur so, als ob das Telefon über Stunden nicht abgehoben wird.
- 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 Montagmorgen und der Freitagnachmittag. Um unnötige Wartezeiten zu vermeiden möchten wir Sie bitten, bei nicht ganz so dringenden Erkrankungen, diese Zeiten möglichst zu meiden.
- Wie Sie bereits bemerkt haben, haben wir im Wartezimmer eine **Lautsprecheranlage** für den Patientenaufruf in Betrieb genommen. Auch wenn diese Art des Aufrufens erst einmal einen etwas unpersönlichen Eindruck macht, führt sie doch zu einem effizienteren Arbeitsablauf im Erdgeschoss und damit auch zu insgesamt kürzeren Wartezeiten.
- Entsprechend Ihrer Anregung werden wir auch versuchen, die **Wartezeiten im Behandlungszimmer** zu verkürzen und Sie erst kurz vor dem Behandlungstermin aus dem Wartezimmer heraufzurufen.

Wie versprochen haben Sie aber nicht nur uns, sondern auch der Organisation [Ärzte ohne Grenzen](#) geholfen. Wie angekündigt haben wir den Ärzten ohne Grenzen 100,- Euro (entsprechend der 200 Fragebögen) für ihre wichtige Arbeit gespendet.

Da wir diese Art der Rückmeldung durch Sie für unsere Arbeit für sehr wichtig halten, werden wir im Jahre 2012 wieder eine Patientenumfrage durchführen.

Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.

Ihr Praxisteam.