

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie auch im Jahr 2012 wieder so zahlreich an unserer Patientenbefragung teilgenommen 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 1,7 von Ihnen eine bessere Bewertung als letztes Jahr bekommen haben.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2011 haben wir uns in 6 Punkten verbessert, nämlich beim Einhalten von Terminen (+9%), beim Erscheinungsbild der Praxis (+8%), bei den Öffnungszeiten (+7%), beim Infomaterial (+5%), beim Fachwissen der Helferinnen (+4%) und bei der telefonischen Betreuung (+4%). Auch die Gesamtnote fiel besser aus als im letzten Jahr (+7%).
- In zwei Bereichen schnitten wir leider schlechter ab als 2011, nämlich bei der Bewertung der Verständlichkeit der Erklärungen durch die Ärzte (-5%) und bei der Einschätzung des Fachwissens der Ärzte (-1%).
- In den Punkten, die Ihnen bei unserer ersten Befragung im Jahr 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 1,5 annähernd die selben guten Noten wie im letzten Jahr.
- Erneut erhielten wir in 12 von 16 abgefragten Bereichen von 90% oder mehr aller Befragten eine Note von 2 oder besser: Erscheinungsbild der Praxis (95%), Hygiene (97%), Infomaterial (95%), Fachwissen der Helferinnen (95%), technische Ausstattung (90%), telefonische Betreuung (90%), Umgang in der Praxis (97%), Zeit der Ärzte (96%), Verständlichkeit der Erklärungen (97%), Fachwissen der Ärzte (99%), Öffnungszeiten (97%) und Gesamtnote (97%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für den Punkt „Einhalten von Terminen“ (1,8) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,3).
- Unsere Homepage kennen mittlerweile schon mehr als 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 verbesserte Freundlichkeit unserer Arzthelferinnen und die Möglichkeit, bei einer akuten Erkrankung noch am gleichen Tag einen Termin bekommen zu können, gefiel. Auch unser neues Angebot einer Augen-Vorsorgeuntersuchung ab einem Alter von 6 Monaten wurde positiv aufgenommen.
- 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.

- Unsere Lautsprecheranlage, mit der Patienten aus dem Wartezimmer aufgerufen werden, wurde von den meisten Befragten als positiv gewertet, von einigen allerdings auch als negativ.

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 ein paar Jahren 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.
- 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 2013 wieder eine Patientenumfrage durchführen.

Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.

Ihr Praxisteam.