

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie auch im Jahr 2013 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 ebenso gute Bewertung wie letztes Jahr bekommen haben.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2012 haben wir uns in 3 Punkten verbessert, nämlich bei der Verständlichkeit der Erklärungen (+4%), beim Infomaterial (+3%) und beim Fachwissen der Helferinnen (+1%),
- In mehreren anderen Bereichen schnitten wir leider schlechter ab als 2012, nämlich bei der Wartezeit ohne Termin (-10%), beim Erscheinungsbild der Praxis (-9%), beim Einhalten von Terminen (-9%) und bei den Öffnungszeiten und der telefonischen Betreuung (je -7%).
- 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 1,4 leicht bessere 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 (93%), Hygiene (95%), Infomaterial (95%), Fachwissen der Helferinnen (96%), technische Ausstattung (90%), telefonische Betreuung (90%), Umgang in der Praxis (96%), Zeit der Ärzte (95%), Verständlichkeit der Erklärungen (97%), Fachwissen der Ärzte (98%), Öffnungszeiten (96%) und Gesamtnote (96%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für den Punkt „Einhalten von Terminen“ (1,9) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,5).
- Bei der Möglichkeit, frei positive oder negative Aspekte unserer Praxis anzugeben, zeigte sich, dass Ihnen am besten wieder die Parkplätze vor dem Haus, die Klimaanlage im Wartezimmer, die Öffnungszeiten auch in den Ferien, der Patientenaufruf per Lautsprecher, 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 immer wieder langen Wartezeiten, die Sommerhitze, der fehlende Fahrstuhl, das teilweise etwas abgenutzte Spielzeug, 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 hohen **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. Wenn möglich werden wir im nächsten Jahr eine bessere Klimaanlage installieren.
- Bezüglich der **telefonischen Erreichbarkeit** haben wir in Stoßzeiten nun eine zweite Arzthelferin abgestellt, die sich nur um das Telefon kümmert. Trotzdem wird es auch in Zukunft leider immer wieder Zeiten geben, in denen wir nur sehr schwer telefonisch erreichbar sind..
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. Durch Veränderungen bei den regionalen Kinder- und Jugendarztpraxen kommt es in letzter Zeit aber auch immer wieder vor, dass wir Patienten aufnehmen müssen, die in anderen Praxen wegen Kapazitätsproblemen keine Betreuungsmöglichkeit mehr finden. Dadurch, und wegen unserem Wunsch, Ihnen auch in Zukunft die Möglichkeit bieten zu wollen, mit Ihrem plötzlich erkrankten Kind am gleichen Tag noch einen Termin bei uns zu bekommen, müssen wir auch weiterhin jeden Tag wieder einen Kompromiss finden zwischen schon lang geplanten Vorsorge- und Gesprächsterminen und am gleichen Tag 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.
- Auch möchten wir Sie bitten, **abgemachte Termine** wenn irgend möglich auch einzuhalten. Durch einfach nicht wahrgenommene oder erst am gleichen Tag abgesagte Termine entstehen immer wieder Leerlaufzeiten, die uns dann an anderen Tagen fehlen.
- Entsprechend Ihrer Anregung werden wir auch versuchen, die **Wartezeiten im Behandlungszimmer** zu verkürzen und Sie erst kurz vor dem Behandlungstermin aus dem Wartezimmer heraufzurufen. Gerade in Infektzeiten versuchen wir allerdings, die Zeit im Wartezimmer so kurz wie möglich zu halten, um das Infektionsrisiko für Ihr Kind möglichst zu minimieren.

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 2014 wieder eine Patientenumfrage durchführen.

Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.
Ihr Praxisteam.