

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie auch im Jahr 2014 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 leider gar nicht darüber, dass wir 2014 mit der Gesamtnote 1,9 von Ihnen die schlechteste Bewertung der letzten Jahre bekommen haben.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2013 haben wir uns in 7 Punkten verbessert, nämlich bei den Wartezeiten ohne Termin (+7%), der Homepage (+4%), der Freundlichkeit der Helferinnen (+3%), der Sauberkeit und Hygiene, der Einhaltung von Terminen, den Öffnungszeiten und dem Umgang in der Praxis (jeweils +1%),
- In 5 anderen Bereichen schnitten wir leider schlechter ab als 2013, nämlich bei dem Fachwissen der Helferinnen (-8%), dem Erscheinungsbild der Praxis (-5%), der telefonischen Betreuung (-5%), dem Infomaterial (-4%) und der technischen Ausstattung (-3%).
- 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 die gleichen Noten wie im letzten Jahr.
- Diesmal erhielten wir nur in 9 von 16 abgefragten Bereichen von 90% oder mehr aller Befragten eine Note von 2 oder besser: Erscheinungsbild der Praxis (90,4%), Hygiene (93,8%), Infomaterial (95,3%), Umgang in der Praxis (93,6%), Zeit der Ärzte (92,7%), Verständlichkeit der Erklärungen (96,3%), Fachwissen der Ärzte (96,4%), Öffnungszeiten (95,8%) und Fachwissen der Helferinnen (90,8%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für den Punkt „Einhalten von Terminen“ (1,96) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,36).
- Bei der Möglichkeit, frei positive oder negative Aspekte unserer Praxis anzugeben, gaben 62% der Befragten einen Kommentar ab. Davon waren 58% positiv, 31% gemischt und 10% negativ. Im Einzelnen zeigte sich, dass Ihnen am besten wieder die Parkplätze vor dem Haus, die Klimaanlage im Wartezimmer, die Öffnungszeiten auch in den Ferien, die schönen Behandlungszimmer und die freundliche Einrichtung, die verbesserte Freundlichkeit, das Fachwissen und die Kompetenz 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 mit und ohne Termin, die Sommerhitze, der fehlende Fahrstuhl, das lange Warten im Behandlungszimmer, sowie die teilweise schlechte telefonische Erreichbarkeit.

Welche Schlüsse ziehen wir nun aus diesen Ergebnissen:

- Dass wir bei der diesjährigen Befragung fast durchgehend **etwas schlechtere Noten** erhielten als im letzten Jahr, hat uns sehr verwundert. Obwohl wir subjektiv keine Verschlechterung unserer Arbeit bemerkt haben, kann es allerdings sein, dass es durch die gestiegene Patientenzahl zu einer leichten Verschlechterung unseres Services gekommen ist. Leider wird sich an der zunehmenden Patientenzahl aufgrund von Kapazitäts- und Nachfolgeproblemen anderer Praxen in absehbarer Zukunft wahrscheinlich nichts ändern.

- Um die im Sommer teilweise arg hohen **Temperaturen** im Wartezimmer zu vermeiden, haben wir seit ein paar Jahren im Wartezimmer eine mobile Klimaanlage aufgestellt. Wenn sich uns nicht wieder unvorhergesehen Hindernisse in den Weg stellen, werden wir im Frühjahr 2015 im Wartezimmer und in 3 Behandlungszimmern endgültig eine stationäre Klimaanlage installieren.

- Bezüglich der **telefonischen Erreichbarkeit** haben wir in Stoßzeiten seit 2014 eine zweite Arzhelferin 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 dringend 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 großen 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.

Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme an der Befragung im Sommer 2015.
Ihr Praxisteam.