

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie auch dieses Jahr wieder so zahlreich an unserer Patientenbefragung teilgenommen haben!

Ihre Antworten ermöglichen es uns, die Stärken und Schwächen unserer Praxis auch von Ihrem Blickwinkel heraus zu sehen. Das ist sehr wichtig für unsere tägliche Arbeit, denn nur so können wir an Bewährtem festhalten und Schwachstellen gezielt angehen.

Wir freuen uns natürlich, dass wir mit der Gesamtnote 1,8 eine gute Bewertung von Ihnen bekommen haben.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2007 konnten wir uns in zwei Punkten verbessern, nämlich in der Verständlichkeit unserer Erklärungen und bei der Bewertung unserer Homepage.
- In mehreren Bereichen schnitten wir allerdings schlechter ab als 2007. Im Einzelnen waren dies „telefonische Betreuung“, „Gesamtnote“, „Zeit, die sich die Ärzte nehmen“, „Freundlichkeit der Helferinnen“, „Sauberkeit und Hygiene“ und Einhaltung von Terminen“.
- 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 wieder Höchstnoten von im Durchschnitt 1,2 – 1,5, also durchgehend besser oder gleich einer Eins-bis-Zwei. Auch für unsere Öffnungszeiten bekamen wir mit einer 1,5 wieder eine sehr gute Bewertung von Ihnen.
- Von mehr als 90% aller Befragten bekamen wir bei folgenden Fragen eine Note von 2 oder besser: Zeit der Ärzte (92%), Gesamtnote (93%), Verständlichkeit der Erklärungen (95%) und Fachwissen der Ärzte (97%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für das „Einhalten von Terminen“ (2,1) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,3).
- Unsere Homepage ist immer noch nur ungefähr einem ¼ unserer Patienten bekannt.
- Leider haben Sie uns dieses Jahr nur wenige Bemerkungen geschrieben, was Ihnen besonders gut oder schlecht gefiel. Am besten gefiel Ihnen wieder die Räumlichkeiten und die Möglichkeit, bei einer akuten Erkrankung noch am gleichen Tag einen Termin bekommen zu können.
- Überhaupt nicht gefielen Ihnen wieder die teilweise langen Wartezeiten und die Verteilung der Praxis über zwei Stockwerke, sowie erstmalig die teilweise schlechte telefonische Erreichbarkeit und die manchmal mangelnde Freundlichkeit unserer Arzhelferinnen..

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.

- Wir freuen uns, dass Sie den Umbau und die Erweiterung der **Praxisräume** insgesamt als positiv bewerten. Auch wir wissen, dass die Verteilung der Praxis über zwei Etagen nicht ideal ist. Wir standen bei der Entscheidung der notwendigen Praxiserweiterung vor der Frage, den Praxisstandpunkt ganz zu verlegen und uns ideale Räumlichkeiten zu suchen, oder in Wasseralfingen zu bleiben und einen Kompromiss bei der Praxisgestaltung einzugehen. Da wir weiterhin in Ihrer Nähe und für Sie gut erreichbar sein wollten, haben wir uns für den Kompromiss entschieden. Wir hoffen, dass Sie die Vorteile dieser Entscheidung sehen, auch wenn es sicher noch Verbesserungsmöglichkeiten gibt.

Um die im Sommer teilweise arg unangenehmen **Temperaturen** im Wartezimmer zu vermeiden, haben wir diesen Sommer erstmalig eine Klimaanlage aufgestellt. Da eine solche Klimaanlage für das Weltklima nicht sehr positiv ist, werden wir sie nur an sehr heißen Tagen einsetzen.

- 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.

- Bezüglich der **telefonischen Erreichbarkeit** hatten wir wegen einer fehlerhaften Einstellung unserer Telefonanlage das „Problem“, dass Anrufer trotz einer belegten Leitung statt des Belegtzeichens das Freizeichen erhielten. Dadurch entstand der Eindruck, dass unsere Helferin am Empfang einfach nicht drangeht. In Wirklichkeit war sie gerade mit einem anderen Anrufer beschäftigt. Diese fehlerhafte Einstellung ist nun behoben.

Es ist allerdings weiterhin so, dass wir 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.

- Wir bedauern es sehr, dass die **Freundlichkeit unserer Arzthelferinnen** Grund für Beschwerden war. Natürlich kann es jedem von uns mal passieren, dass man sich in einer stressigen Situation nicht ganz so freundlich verhält, wie man es eigentlich vorhat. Trotzdem muss es natürlich unser Ziel sein, auch unter Zeitdruck professionell zu bleiben. Wir werden an diesem Problem im Team arbeiten.

Wie versprochen haben Sie aber nicht nur uns, sondern auch der Organisation [Ärzte ohne Grenzen](#) geholfen. Wie angekündigt haben wir den Ärzten ohne Grenzen 120,- 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 2008 wieder eine Patientenumfrage durchführen. Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.

Ihr Praxisteam.