

## **Liebe Patienten, liebe Eltern,**

vielen Dank, dass Sie sich auch im Jahr 2010 wieder so zahlreich an unserer Patientenbefragung beteiligt haben!

Durch Ihre Antworten ist es uns möglich, die Stärken und Schwächen unserer Praxis auch von Ihrem Blickwinkel heraus zu sehen. 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 wieder eine sehr gute Bewertung bekommen haben.**

### **Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:**

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2009 haben wir uns in vier Punkten verbessert, nämlich bei der Verständlichkeit der Erklärungen (+12%), dem Fachwissen der Ärzte (+10%), dem Umgang in der Praxis (+9%) und der Zeit, die sich die Ärzte für Sie nehmen (+9%).
- Nur in einem Bereich schnitten wir schlechter ab als 2009, nämlich bei der Bewertung unserer Homepage (-3%).
- 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 wieder sehr gute Noten.
- Von mehr als 90% aller Befragten bekamen wir bei folgenden Fragen eine Note von 2 oder besser: Erscheinungsbild der Praxis (95%), Hygiene (95%), Infomaterial (95%), Fachwissen der Helferinnen (92%), telefonische Betreuung (90%), Umgang in der Praxis (97%), Zeit der Ärzte (94%), Verständlichkeit der Erklärungen (97%), Fachwissen der Ärzte (99%), und Gesamtnote (98%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für das „Einhalten von Terminen“ (2,0) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,4).
- Unsere Homepage kennen weiterhin ca. 1/3 unserer Patienten.
- Bei der Möglichkeit, frei positive oder negative Aspekte unserer Praxis anzugeben, zeigte sich, dass Ihnen am besten wieder die Räumlichkeiten, die 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 und die wackligen Kinderstühle im Wartezimmer, die Notwendigkeit, für die Ausstellung einer Bescheinigung eine Gebühr bezahlen zu müssen 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 letztem Sommer eine Klimaanlage aufgestellt. Leider heizt sich die Luft im Wartezimmer 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.
- 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.
- Die **Kinderstühle im Wartezimmer** haben wir durch besonders wackelfeste Kinderhocker ausgetauscht. Mals sehen, ob das etwas hilft.
- Aus drei Gründen haben wir uns dieses Jahr entschlossen, für das Ausstellen von Bescheinigungen und Formularen, die nichts mit der Krankenversicherung zu tun haben, eine **Gebühr** zu erheben. Zum einen dürfen wir als Ärzte keine Leistungen umsonst erbringen, zum anderen kostet uns das Ausfüllen Zeit der Ärzte und des Personals, die auch irgendwie bezahlt werden muss und zu guter Letzt hoffen wir, durch diese Gebühren die rasante Zunahme an Wünschen nach Attesten, Bescheinigungen, Bonusheften und anderen Bürokratiemonstern etwas bremsen zu können. Vielleicht klappt's ja.
- 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.

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 2011 wieder eine Patientenumfrage durchführen.

Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre rege Teilnahme.

Ihr Praxisteam.