

Liebe Patienten, liebe Eltern,

vielen Dank, dass Sie auch im Jahr 2015 wieder so engagiert 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 darüber, dass wir 2015 mit der Gesamtnote 1,8 von Ihnen wieder eine etwas bessere Bewertung als 2014 bekommen haben.

Im Einzelnen sehen die Ergebnisse wie folgt aus:

- Im Vergleich zu den Bewertungen im Jahre 2014 haben wir uns in 4 Punkten verbessert, nämlich bei der Einhaltung von Terminen (+4%), der Freundlichkeit der Helferinnen (+4%), der Gesamtnote (+3%) und der Zeit, die sich die Ärzte nehmen (+1%),
- In 7 anderen Bereichen schnitten wir leider schlechter ab als 2014, nämlich bei der Wartezeit ohne Termin (-7%). Der Homepage (-6%), dem Fachwissen der Ärzte, der Sauberkeit, der telefonischen Betreuung und den Öffnungszeiten (jeweils -4%) und dem Erscheinungsbild der Praxis (-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 1,5, 1,5 und 1,4 weiterhin gute Noten.
- Diesmal erhielten wir nur in 8 von 16 abgefragten Bereichen von 90% oder mehr aller Befragten eine Note von 2 oder besser: Hygiene (90,6%), Infomaterial (96,2%), Umgang in der Praxis (93,3%), Zeit der Ärzte (94,8%), Verständlichkeit der Erklärungen (97,5%), Fachwissen der Ärzte (95,8%), Öffnungszeiten (94,4%) und Freundlichkeit der Helferinnen (90,3%).
- Die schlechtesten Schulnoten bekamen wir wieder für den Punkt „Einhalten von Terminen“ (1,89) und die „Wartezeit ohne Termin“ (2,53).
- Bei der Möglichkeit, frei positive oder negative Aspekte unserer Praxis anzugeben, gaben 60% der Befragten einen Kommentar ab. Davon waren 57% positiv, 30% gemischt und 11% negativ. Im Einzelnen zeigte sich, dass Ihnen am besten wieder die zügige Behandlung, die Parkplätze vor dem Haus, die neue Klimaanlage, die Öffnungszeiten auch in den Ferien, die schönen Behandlungszimmer mit Tiernamen, 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, das Große Wartezimmer, 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 weiterhin mehrfach **schlechtere Noten** erhielten als im letzten Jahr, hat uns erneut 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 im Jahr 2015 im Wartezimmer und in 3 Behandlungszimmern im Obergeschoss mit großem Aufwand eine Klimaanlage installiert. Dies ist in den Kommentaren immerhin 4 mal positiv erwähnt worden.

- Bezüglich der **telefonischen Erreichbarkeit** haben wir in Stoßzeiten seit 2014 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.

- Wie jedes Jahr werden wir 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** auch einzuhalten oder zumindest 1 Woche vorher abzusagen. 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 heraufrufen. 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.