

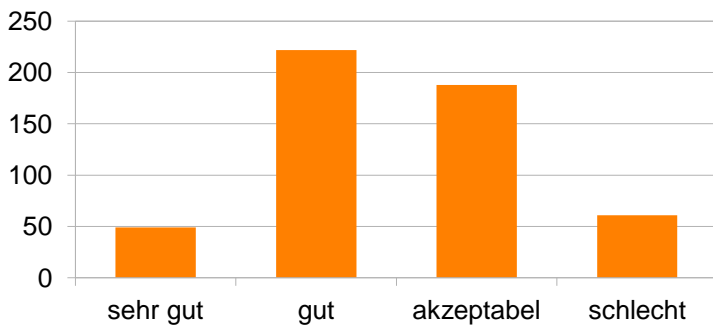
Liebe Patienten,

die Patientenbefragung ist nun abgeschlossen und wir freuen uns sehr, dass Sie so zahlreich und engagiert teilgenommen haben. Vielen Dank für die vielen sehr positiven Rückmeldungen.

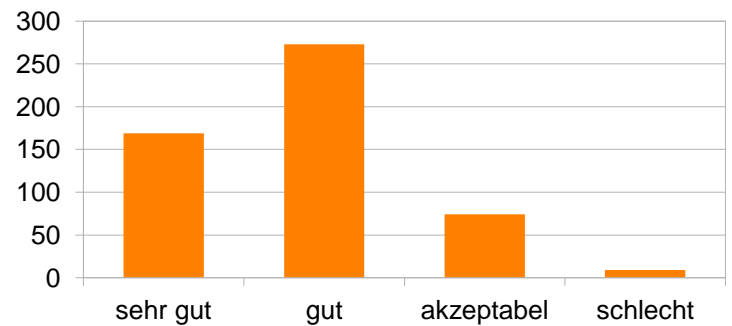
Insgesamt haben wir 531 Patienten befragt und möchten Ihnen die Ergebnisse nun gerne vorstellen.

Fragen zu Terminen:

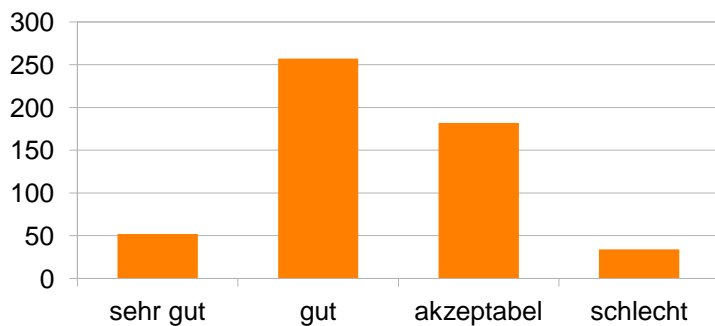
Wie beurteilen Sie die Wartezeit bis Sie einen Termin haben?



Wie beurteilen Sie die Sprechstundenzeiten?

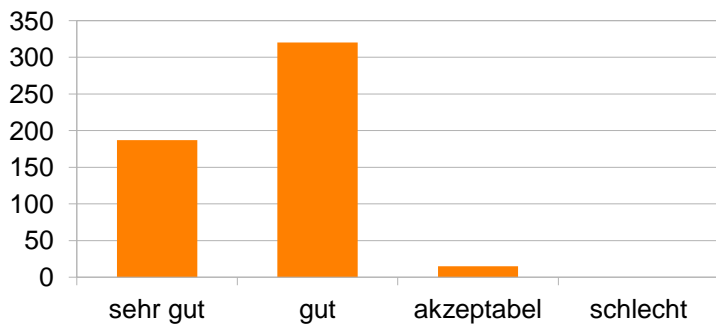


Wie beurteilen Sie die Wartezeit in der Praxis mit Termin?

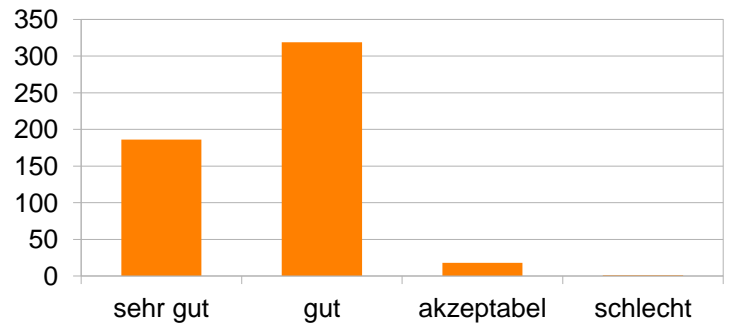


Fragen zur Praxis:

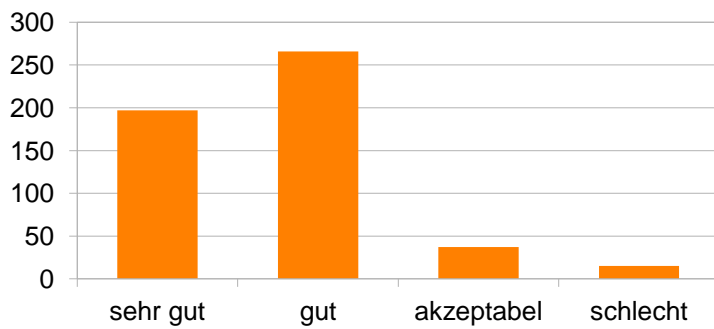
Wie beurteilen Sie die Ausstattung des Wartezimmers?



Wie beurteilen Sie die Atmosphäre in der Praxis?

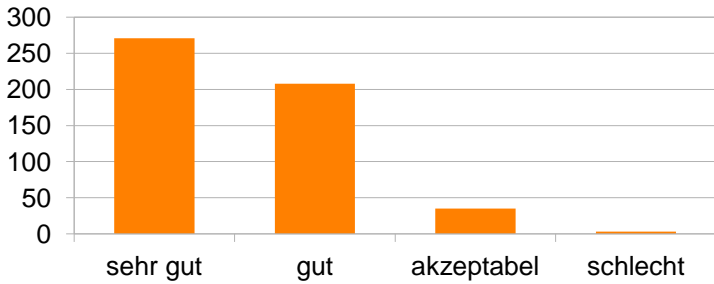


Wie beurteilen Sie die Gewährleistung von Diskretion und Privatsphäre?

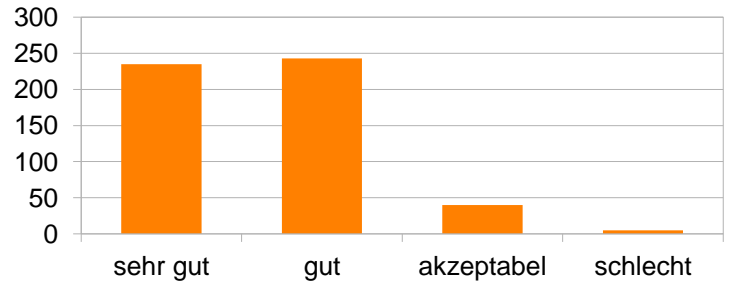


Fragen zu den Mitarbeiterinnen:

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Praxismitarbeiterinnen?

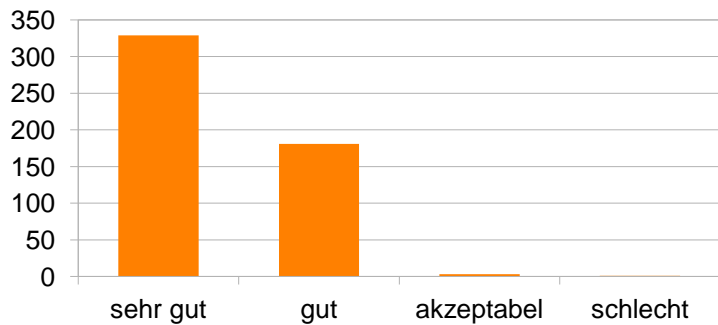


Wie erfüllen die Mitarbeiterinnen Ihre Erwartungen bzgl. Ihrer Fragen und Anliegen?

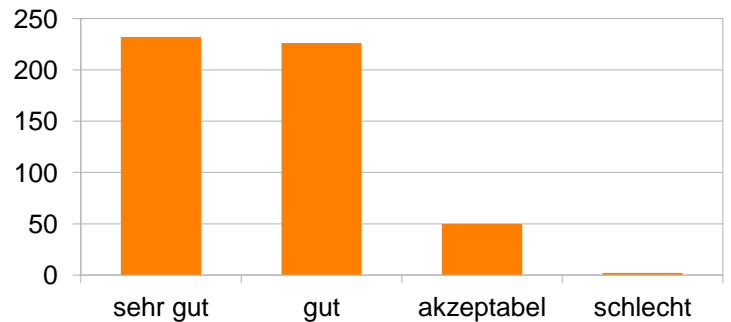


Fragen zu den Ärzten/Ärztinnen:

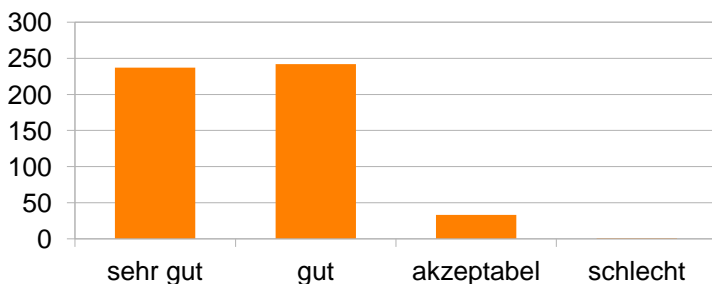
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Arztes/der Ärztin?



Wie beurteilen Sie die Zeit die sich der ARzt/die Ärztin für Sie nimmt?



Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung und der Verständlichkeit der Erklärungen des ARztes/der Ärztin?



Schlussfolgerung:

Insgesamt sehen wir im Ergebnis vor allem folgende kritische Punkte, die wir verbessern müssen:

- 1. Telefonische Erreichbarkeit**
- 2. Lange Wartezeiten auf Termine und**
- 3. Häufige Arztwechsel**

zu1.) Wir haben bereits eine neue Telefonanlage, die betriebsbereit darauf wartet genutzt zu werden. Leider entlässt uns unser momentaner Telefonanbieter nicht vorzeitig aus unserem Vertrag. Ein vorheriger Wechsel würde dazu führen, dass wir sämtliche Nummern verlieren würden und vermutlich großes Chaos entstehen würde. Wir hoffen, dieses Problem bis zum Herbst gelöst zu bekommen. Ab da sollte dann eine größere Flexibilität von unserer Seite möglich sein. Bis dahin nutzen Sie bitte auch unbedingt die Kontaktaufnahme per Email.

Zu2.) In Zeiten des Fachkräftemangels haben auch wir mit Personalproblemen zu kämpfen. Wir müssen viele Termine für akute Notfälle freihalten und haben hier somit leider nur wenig Möglichkeiten, die Kapazitäten zu erhöhen.

Zu 3.) Unsere ständige Verfügbarkeit (Mo-Sa im ganzen Jahr) und Flexibilität hat zur Folge dass nicht immer der gleiche Arzt/die gleiche Ärztin verfügbar sein kann. Als familienfreundliches Unternehmen unterstützen wir die Vereinbarkeit von Familie und Beruf so dass wir viele Teilzeit-Beschäftigte haben. Bei vorhersehbaren Terminen (Check-ups, Kontrollen o.ä.) bitten wir Sie deshalb frühzeitig einen Termin zu vereinbaren und sich gezielt einen „Wunscharzt/-ärztin auszusuchen. Wir bemühen uns dann, dies zu berücksichtigen. Bei Akutterminen ist allerdings weiterhin Ihre Flexibilität gefragt.

Sollten Sie weitere Anregungen, Ideen oder Kritikpunkte haben wenden Sie sich gerne an uns. Auf der Homepage und in der Praxis im Wartezimmer finden Sie unser Feedback-Formular. Gerne können Sie uns selbstverständlich auch persönlich ansprechen.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe,

Ihr Zentrum für Allgemeinmedizin