

Ergebnisse der Patientenbefragung Frühjahr 2012

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir sind stets bemüht eine optimale medizinische Versorgung zu gewährleisten und tun unser Bestes, damit Sie sich in unserer Praxis wohl fühlen. Trotzdem gibt es sicherlich noch einige Dinge die verbessert werden können. Um dies zu erkennen bitten wir Sie einmal im Jahr im Rahmen einer ausführlichen Befragung um Ihre Meinung.

Hier finden Sie die Zusammenfassung der Patientenbefragung vom März 2012 an der insgesamt 235 Patienten teilgenommen haben.

Wir freuen uns jederzeit über spontane Anregungen und Ideen, Lob und Kritik. Nutzen Sie hierzu bitte den Briefkasten im Wartezimmer oder sprechen Sie uns einfach an.

Lob freut uns, Kritik hilft uns besser zu werden

Wir danken Ihnen ganz herzlich für Ihre Unterstützung

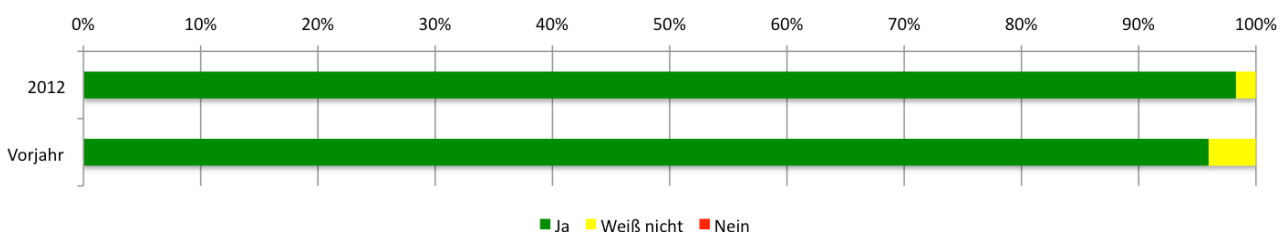
Ihr Praxisteam

Dr. Werner Saal

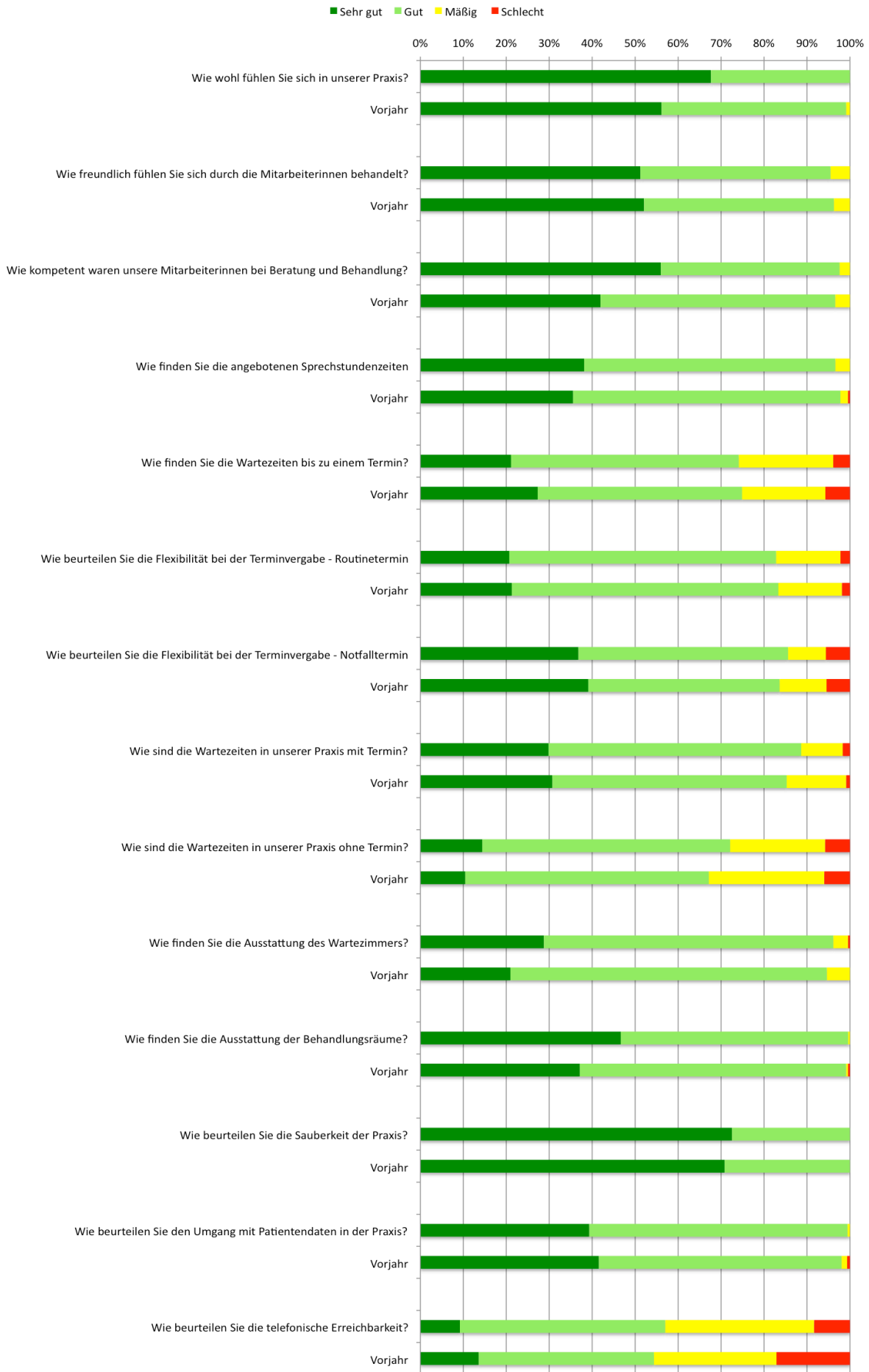
Dr. Stefanie Hellwig

Dr. Christiane Schmitz

1. Werden Sie uns weiterempfehlen?



3. Allgemeine Beurteilung



Ein großes Problem stellt die chronische Überlastung unserer Anmeldung dar, worunter insbesondere die telefonische Erreichbarkeit häufig leidet.

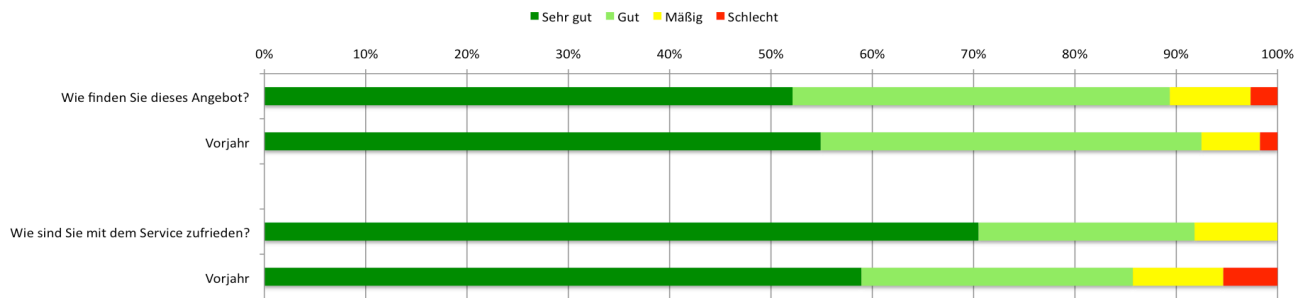
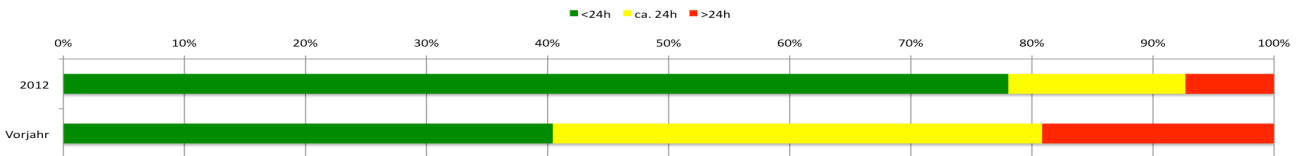
Um zu vermeiden, dass Sie häufiger vergeblich anrufen müssen, haben wir zusätzliche Wege der Kontaktaufnahme eingerichtet:

1. Es besteht die Möglichkeit über unsere Homepage www.saal-hellwig.de eine Terminvereinbarung zu treffen oder eine Anfrage zu senden

Haben Sie von dieser Möglichkeit bereits Gebrauch gemacht?

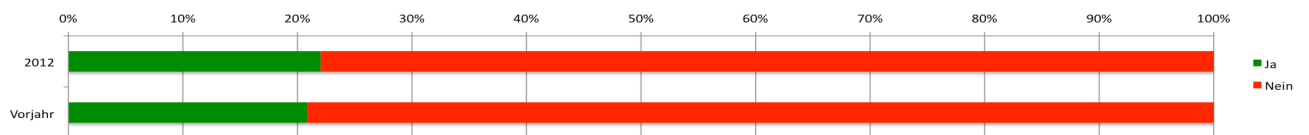


Zeitdauer bis zur beantwortung der E-Mail:

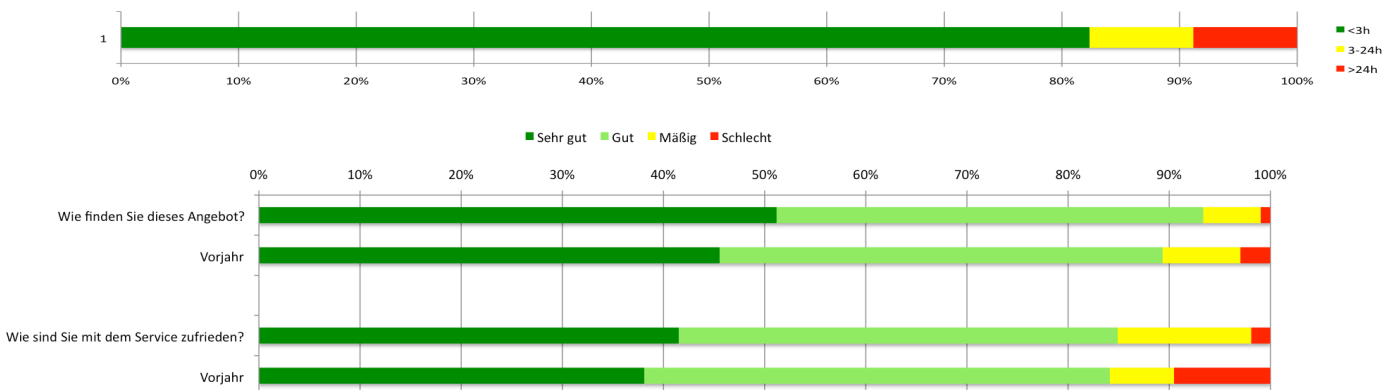


2. Sie können, wenn die Zeit in der Telefonwarteschleife zu lang wird, eine Nachricht auf den Anrufbeantworter sprechen. Sie werden dann möglichst zeitnah zurückgerufen.

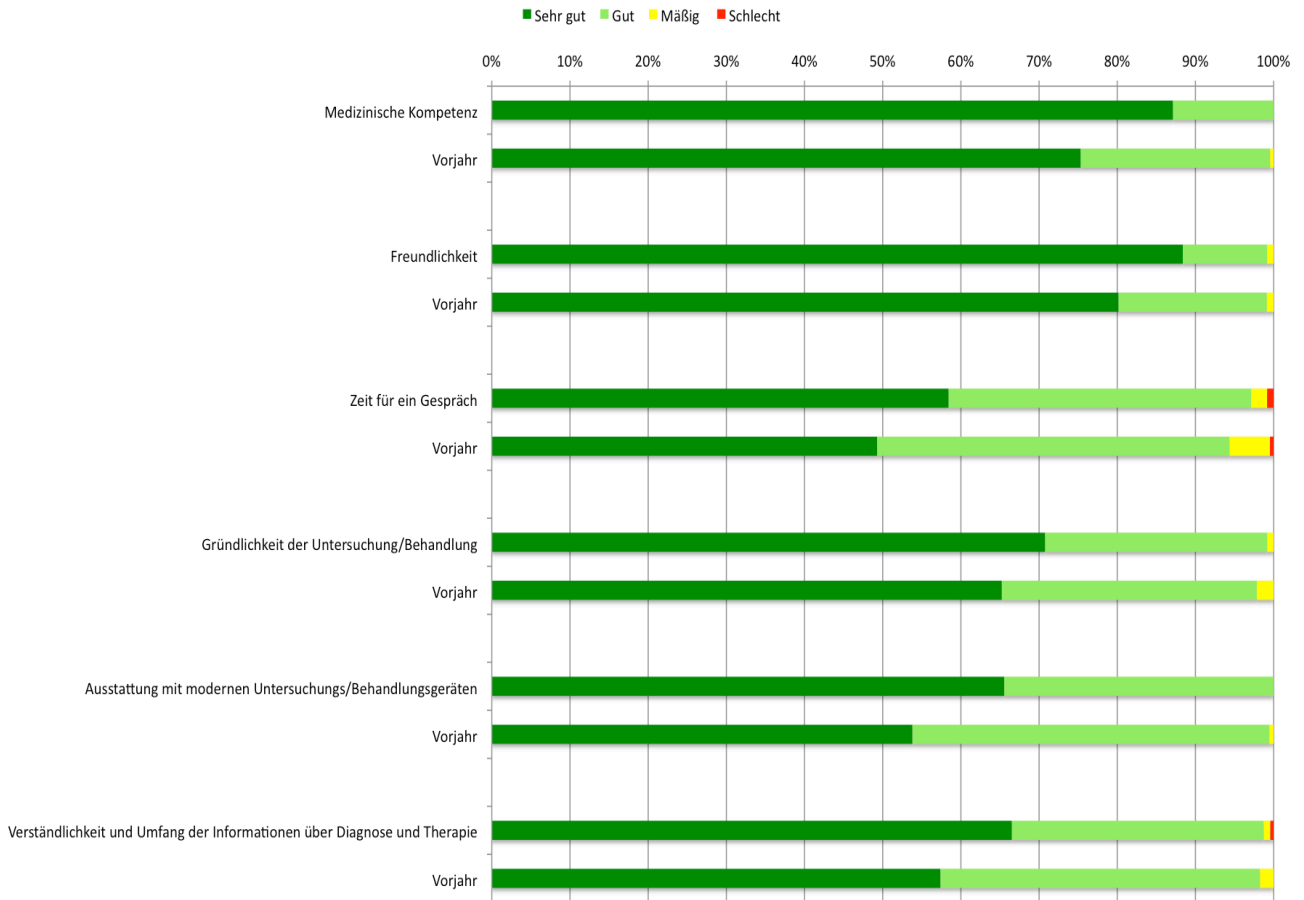
Haben Sie von dieser Möglichkeit bereits Gebrauch gemacht?



Ungefähre Zeitdauer bis zum Rückruf:

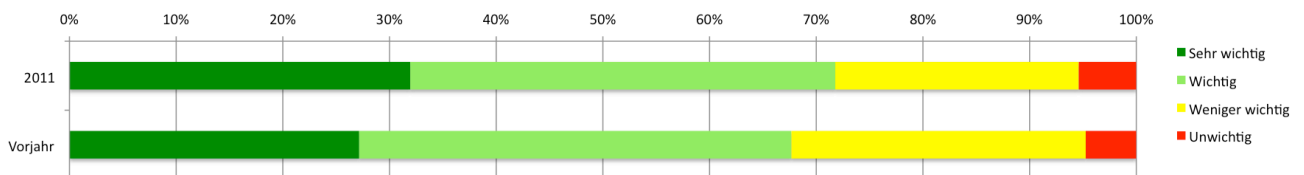


4. Wie bewerten Sie die ärztliche Behandlung



5. Qualitätsmanagement

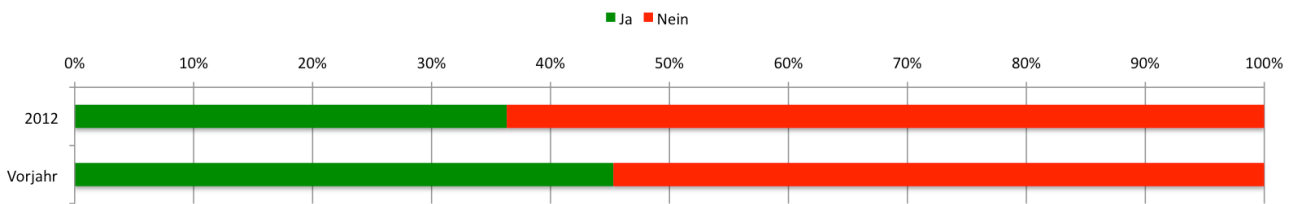
Seit 3 Jahren ist unsere Praxis vom TÜV nach DIN ISO 9001 geprüft und zertifiziert. Wir haben damit nachgewiesen, ein sehr umfangreiches und aufwändiges Qualitätsmanagement erfolgreich umzusetzen. Wie wichtig ist für Sie dieser Nachweis?



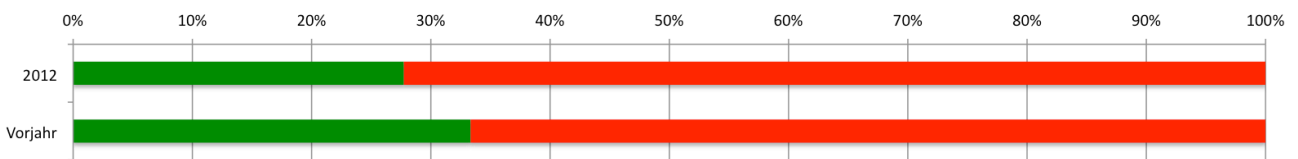
6. Informationsangebot

Welche Informationsmöglichkeiten nutzen Sie und wie bewerten Sie deren Qualität

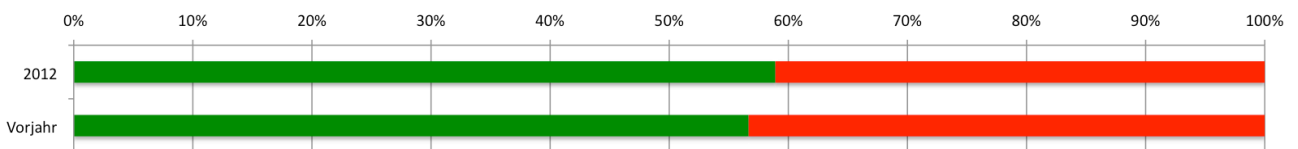
Haut-Zeit



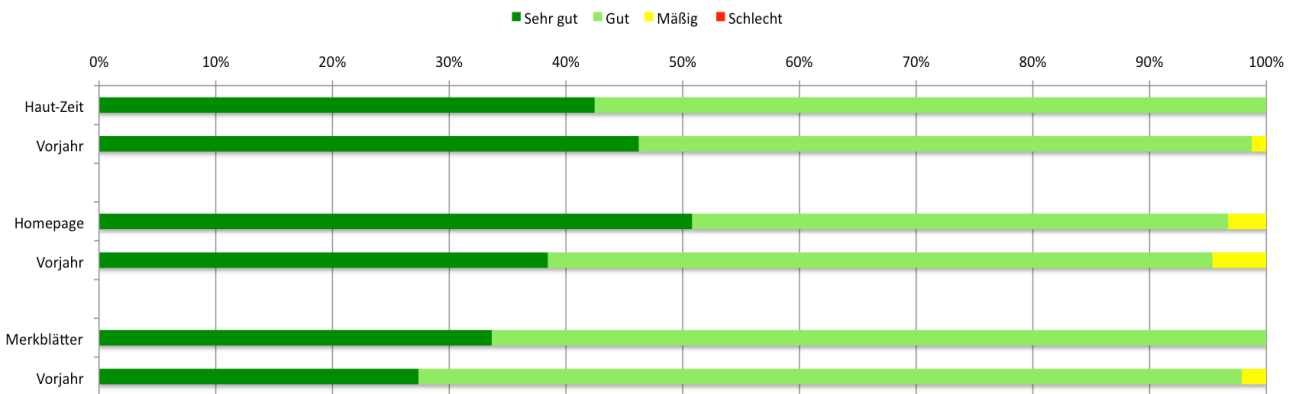
Homepage



Merkblätter und Broschüren in der Praxis



Wie bewerten Sie die Qualität?



Analyse und Konsequenzen

Wir freuen uns sehr über das überaus gute Ergebnis. Wir sehen es als großes Kompliment, dass sich (fast) alle Patienten in unserer Praxis wohl fühlen und dass die medizinische Qualität unserer Arbeit durchweg sehr positiv beurteilt wird.

Besonders erfreulich ist die sehr positive Bewertung der Freundlichkeit und Kompetenz unserer Praxismitarbeiterinnen. Sie sind ein bestimmender Faktor für die Atmosphäre in der Praxis.

Natürlich gibt es auch einige Kritikpunkte. Diese Problemfelder haben wir noch einmal eingehend analysiert und Lösungswege erarbeitet. Hier unsere Maßnahmen und Ideen:

Die meisten kritischen Stimmen bezogen sich erwartungsgemäß auf die

telefonische Erreichbarkeit der Praxis.

Mit dem Problem der telefonischen Erreichbarkeit schlagen wir uns nun schon seit einigen Jahren herum. Verursacht wird der Engpass zumeist durch die Vielzahl der Anrufe, die sich zudem häufen wenn in der Praxis ebenfalls „rush hour“ herrscht. In der Vergangenheit haben wir durch die Einrichtung eines zusätzlichen Telefonarbeitsplatzes etwas Entlastung geschaffen. Außerdem wurde die Möglichkeit eingerichtet auf einen Anrufbeantworter zu sprechen und um Rückruf zu bitten. Bei der aktuellen Patientenbefragung zeigte sich gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Verbesserung, mit dem Ergebnis können wir aber noch nicht ganz zufrieden sein.

Als Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Patient und Praxis haben wir

- einen Telefonarbeitsplatz eingerichtet, an dem eine Mitarbeiterin ausschließlich mit Telefon und Emails befasst ist. Leider konnte dieser im vergangenen Jahr durch zeitweiligen Personalmangel (3 Schwangerschaften in einem Jahr!) nicht immer besetzt werden. Nun haben wir durch Erweiterung unseres Praxisteam's einen größeren Personalstamm und werden den Telefonarbeitsplatz ständig besetzt halten.*
- **zusätzliche Telefonsprechzeiten** auch außerhalb der normalen Sprechzeiten eingerichtet, an denen eine weitere Mitarbeiterin ausschließlich zur Beantwortung der Telefonanrufe zur Verfügung steht.*

Diese sind:

mittags (außer dienstags): 12.00 – 14.00 Uhr

montags und donnerstags 17.00 – 19.00 Uhr

- *Die Kommunikationsmöglichkeiten über E-Mail und Homepage wurden weiter verbessert und es besteht die Möglichkeit auch Rezeptwünsche, Befundanfragen u.ä. auf diesem unkomplizierten Wege abzuwickeln. Im vergangenen Jahr gab es hier zeitweilig technische Probleme, die wir hoffen nun gelöst zu haben.*

Der zweite Bereich, der Anlass zu Kritik gegeben hat, ist der Engpass bei der **Vergabe von Konsultationsterminen** sowie die gelegentlich **längere Wartezeit in unserer Praxis**. Auch hier sehen wir im Vergleich zum Vorjahr eine positive Tendenz und werden den eingeschlagenen Weg weiter fortsetzen.

Es ist jedoch ein Dilemma, dem wir nicht enttrinnen können: Wir freuen uns, dass die Zahl der Patienten die in unsere Praxis kommen möchten, stetig steigt. Nur steht mit steigender Patientenzahl für den Einzelnen weniger Behandlungszeit zur Verfügung (dies ist der einzige Punkt bei der Bewertung der ärztlichen Behandlung der in der aktuellen Umfrage teilweise kritisch gesehen wurde) bzw. die Wartezeit in der Praxis verlängert sich. Zudem entsteht zwangsläufig ein Engpass bei der Vergabe von freien Behandlungsterminen und die Wartezeit steigt auch hier. Um einer Verschlechterung der Behandlungssituation zu begegnen haben wir uns entschlossen, die Zahl unserer Patienten zu begrenzen. Dies haben wir bereits in der Vergangenheit getan, dennoch konnten wir die Probleme mit Terminvergabe und Wartezeit noch nicht zur allseitigen Zufriedenheit lösen. Der einzige Weg die Situation zu verbessern bleibt auch in Zukunft die Zahl unserer Patienten strikt zu begrenzen und viele Patienten, die noch nicht in unserer Praxis waren, an Kollegen weiter zu verweisen.

- *Wir müssen also auch in Zukunft eine große Zahl von Patienten abweisen - dies bedauern wir sehr! Dass hier nicht immer mit Verständnis von den enttäuschten Behandlungssuchenden gerechnet werden kann, versteht sich von selbst. Für unsere Mitarbeiterinnen an der Anmeldung ist dies oft eine sehr große Belastung.*