



Ergebnisse unserer Patientenumfrage

Liebe Patienten,

vielen Dank, dass so viele von Ihnen bei unserer Umfrage im September und Oktober teilgenommen haben. Das hat uns sehr geholfen und wie versprochen möchten wir die Ergebnisse veröffentlichen und Ihnen auch erzählen, was wir dadurch gelernt haben.

Ihr Praxisteam

Teilnehmerzahl

Es haben **189** von Ihnen teilgenommen, damit haben wir die Anzahl von 150-200 erreicht, die man benötigt um ein aussagekräftiges, ausgewogenes Bild zu bekommen.

Gesamtnote

Sie haben uns die **Schulnote 1,4** gegeben, das hat uns sehr gefreut!

Antworten auf die offenen Fragen:

Was gefällt Ihnen in unserer Praxis am besten?

Die häufigsten Antworten waren:

- *Freundlichkeit* (117)
- *keine langen Wartezeiten* (40)
- *Fachkompetenz und Gründlichkeit* (25)
- *angenehme Atmosphäre* (25)
- *Arzt und Schwestern nehmen sich Zeit* (6)
- *helle, freundliche Praxisräume* (6)

Gibt es etwas, das Sie ärgert oder stört?

Hier wurde kaum etwas genannt:

- *besetzte Parkplätze* (2)
Die Parkplätze gehören leider nicht zur Praxis sondern zum Pflegeheim, sodass wir darauf keinen Einfluss haben.
- *im offenen Empfang zu viele Leute, dadurch weniger Diskretion* (2)
Dazu weiter unten mehr!

„Was sollten wir verbessern oder ändern?“

Die Mehrzahl hat geschrieben: **„nichts, alles soll so bleiben“ (104)**, aber es ist uns doch als Folge der Umfrage einiges aufgefallen, was wir besser machen können! Hier die Antworten:

- *Wunsch nach Terminabsprache* (4), bzw. *Spätsprechstunde* (1)

Sie können einfach so vorbeikommen aber genauso wie andere Praxen **bieten wir auch Termine an**. Von diesem Angebot dürfen Sie gerne Gebrauch machen!

Für zusätzliche reguläre Sprechzeiten fehlt mir leider die Kapazität, da ich sonst weniger Hausbesuche machen könnte. **Wir haben aber ein Angebot, z.B. für Menschen, die auf Montage sind**: bitte rufen Sie an und sprechen Sie mit mir persönlich, dann vereinbaren wir einen für Sie geeigneten Termin!

- *Kissen für Stühle im Wartezimmer* (4)

Hier haben wir gleich reagiert und Schwester Christines Mann hat gute Kissen genäht, die seit Ende Dezember auf den Stühlen liegen.

- *Im Anmeldebereich zu viele Patienten* (2)

Um die Diskretion zu verbessern, haben wir einen Stuhl aus der Anmeldung entfernt.

Bitte haben Sie auch Verständnis, sollten wir Sie bitten, im Wartezimmer Platz zu nehmen, selbst wenn Sie bald an die Reihe kommen. Danke für Ihre Mithilfe!

- *Papierkorb / Kleiderablage auf dem Flur* (je 1)
Papierkorb ist besorgt! Kleidung kann sowohl beim Wartezimmer als auch im Vorraum aufgehängt werden.

Die Ergebnisse der Ankreuzfragen

Wir hatten Sie gebeten anzukreuzen, wie wichtig Ihnen verschiedene Merkmale bei Arztpraxen generell sind (linker hellgrauer Balken) und dann anzukreuzen, wie Sie das entsprechende Merkmal in unserer Praxis bewerten (rechter dunkelgrauer Balken).

Die Ergebnisse haben wir in einem Schaubild dargestellt, das einen Eindruck gibt, was Ihnen am wichtigsten ist. Beispielweise ist die Wartezimmerausstattung bei den Ergebnissen am wenigsten wichtig, während Freundlichkeit, Diskretion, Sauberkeit, und der Kontakt mit Arzt und Schwestern für Sie bei Arztpraxen am wichtigsten sind. Es hat uns ermutigt, dass die Ergebnisse zeigen, dass die Erwartungen erfüllt werden (dunkler „Zufriedenheitsbalken“ ist höher oder genauso hoch wie der hellgraue „Wichtigkeitsbalken“).

