

Dr. Saal  Dr. Hellwig  Dr. Schmitz

# Ergebnisse der Patientenbefragung Frühjahr 2011

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 Februar 2011 an der insgesamt 238 Patienten teilgenommen haben.

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

## Lob freut uns, Kritik hilft uns besser zu werden

Wir danken Ihnen ganz herzlich für Ihre Unterstützung

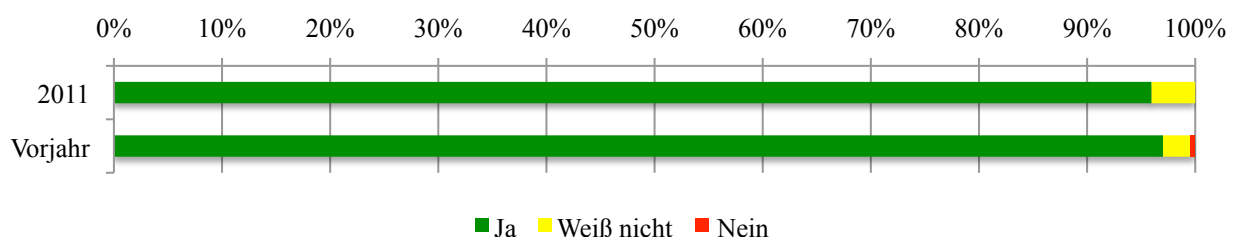
Ihr Praxisteam

*Dr. Werner Saal*

*Dr. Stefanie Hellwig*

*Dr. Christiane Schmitz*

### 1. Werden Sie uns weiterempfehlen?



# Allgemeine Beurteilung

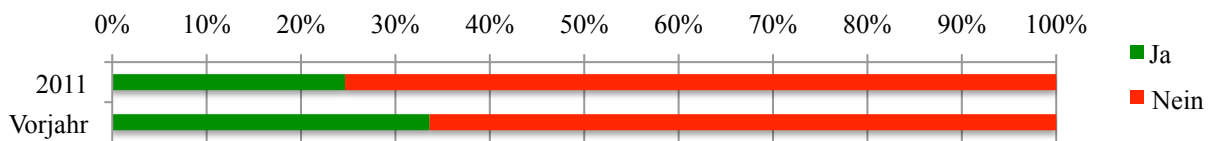


Ein großes Problem stellt die chronische Überlastung unserer Anmeldung dar, worunter insbesondere die telefonische Erreichbarkeit häufig leidet.

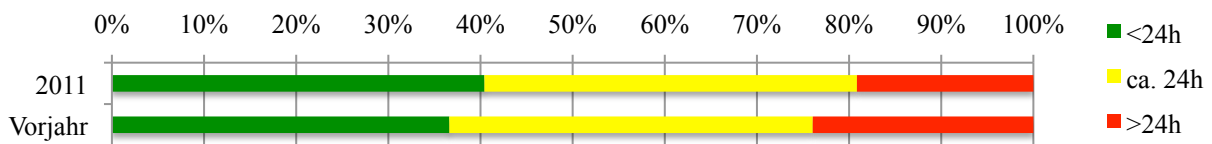
Um zu vermeiden, dass Sie häufiger vergeblich anrufen müssen, haben wir zusätzliche Wege der Kontaktaufnahme eingerichtet:

1. Es besteht die Möglichkeit über unsere Homepage [www.saal-hellwig.de](http://www.saal-hellwig.de) eine Terminvereinbarung zu treffen oder eine Anfrage zu senden

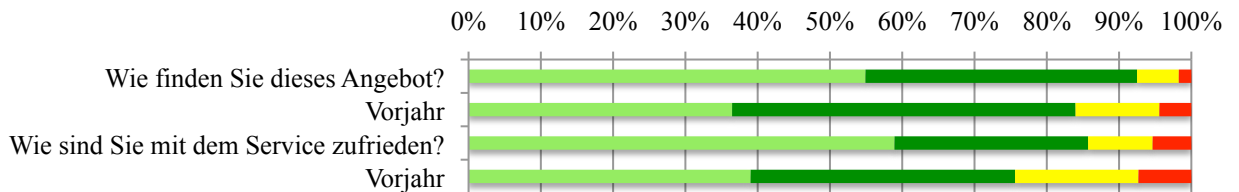
Haben Sie von dieser Möglichkeit bereits Gebrauch gemacht?



Zeitdauer bis zur Beantwortung der E-Mail:

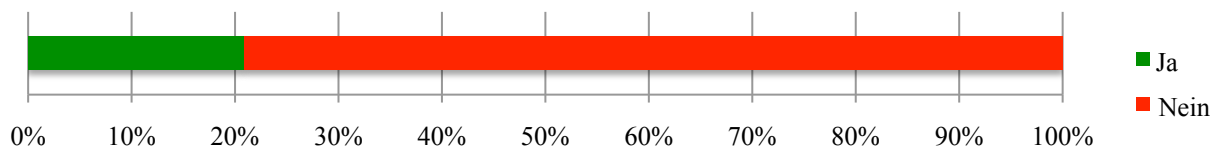


■ Sehr gut ■ Gut ■ Mäßig ■ Schlecht

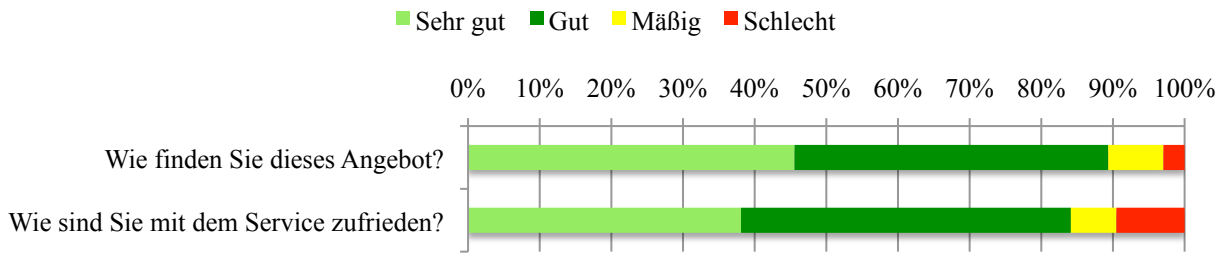


2. Sie können, wenn die Zeit in der Telefonwarteschleife zu lang wird, eine Nachricht auf den Anrufbeantworter sprechen. Sie werden dann möglichst zeitnah zurückgerufen.

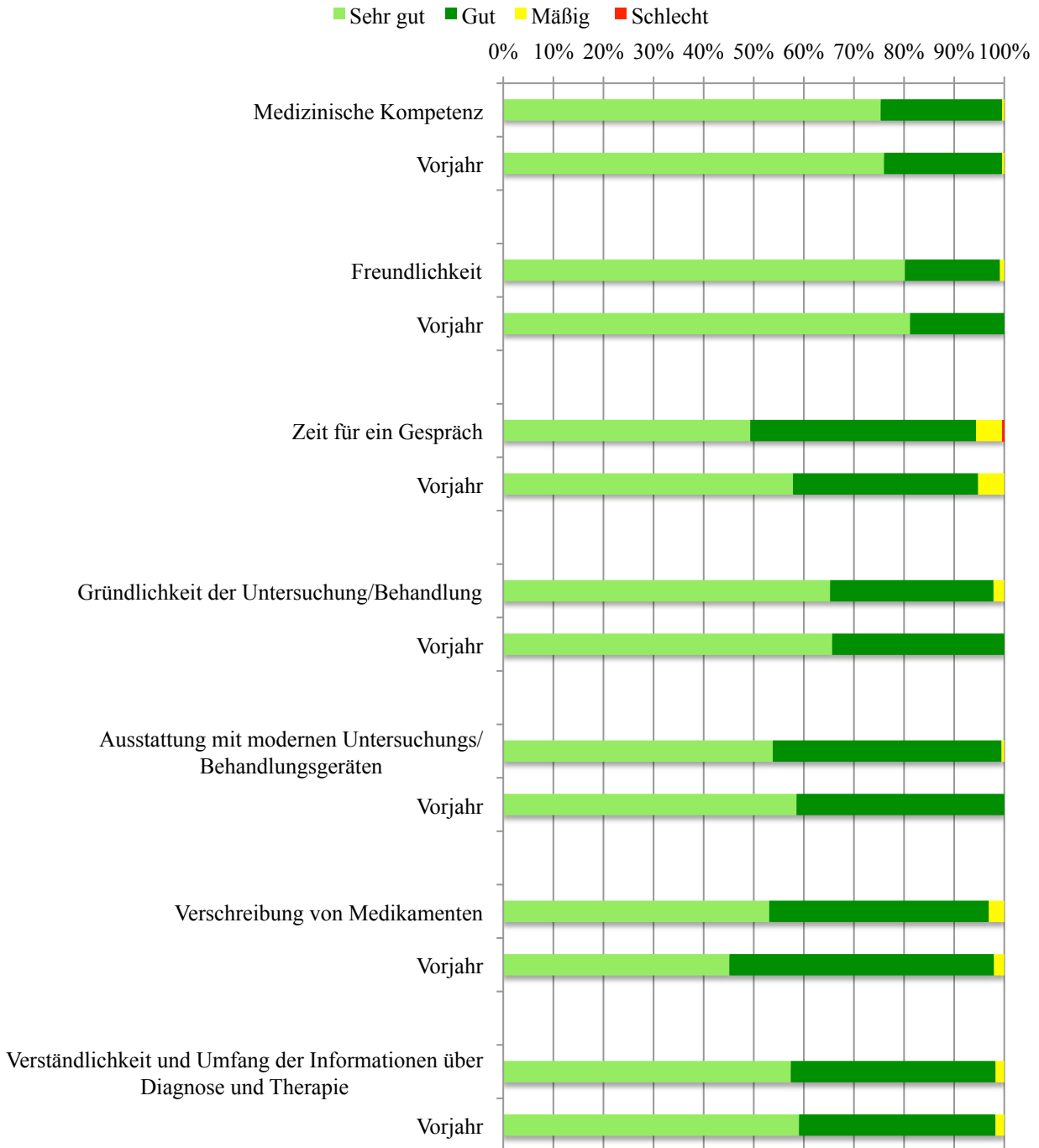
Haben Sie von dieser Möglichkeit bereits Gebrauch gemacht?



Ungefähre Zeitdauer bis zum Rückruf (Durchschnitt): 78 Minuten

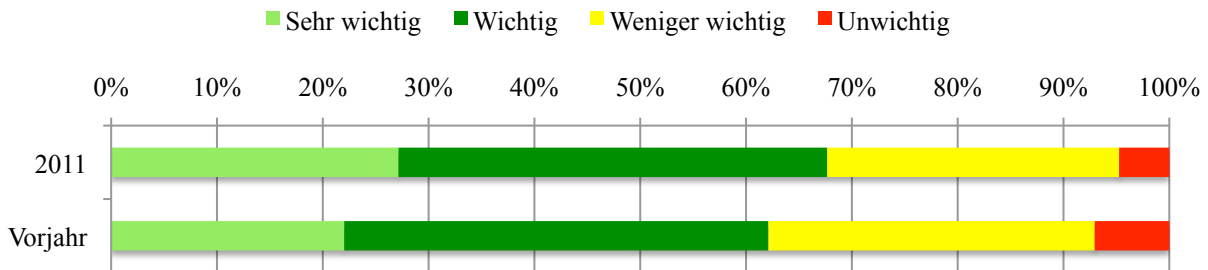


#### 4. Wie bewerten Sie die ärztliche Behandlung



## 5. Qualitätsmanagement

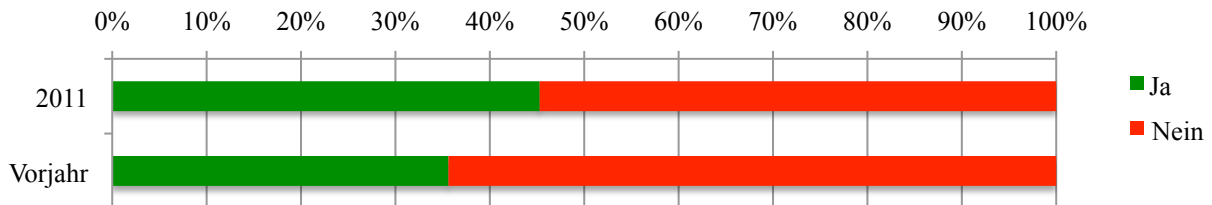
Seit 2 Jahren ist unsere Praxis vom TÜV nach DIN ISO 9001 geprüft und zertifiziert. Wir haben damit nachgewiesen, ein sehr umfangreiches und aufwändiges Qualitätsmanagement erfolgreich umzusetzen. Wie wichtig ist für Sie dieser Nachweis?



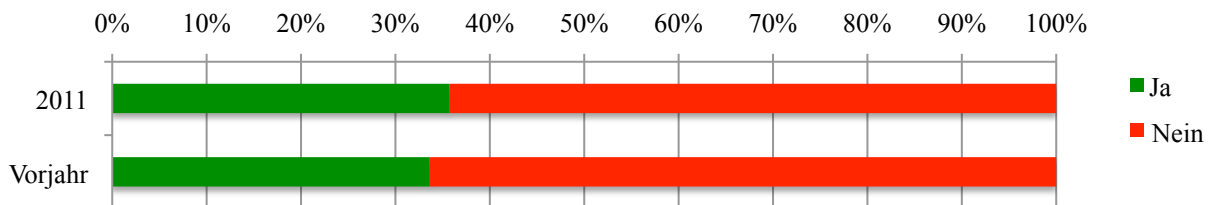
## 6. Informationsangebot

Welche Informationsmöglichkeiten nutzen Sie und wie bewerten Sie deren Qualität?

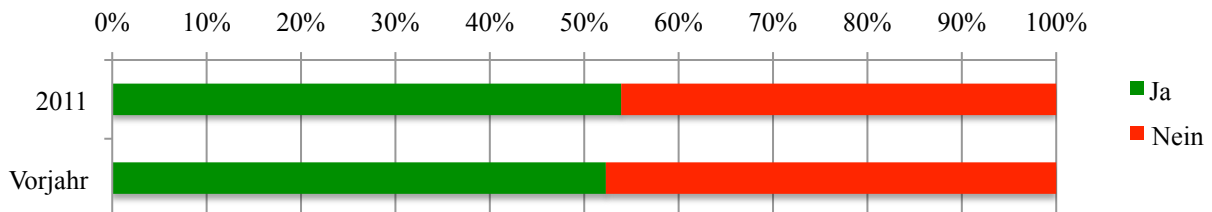
Haut-Zeit



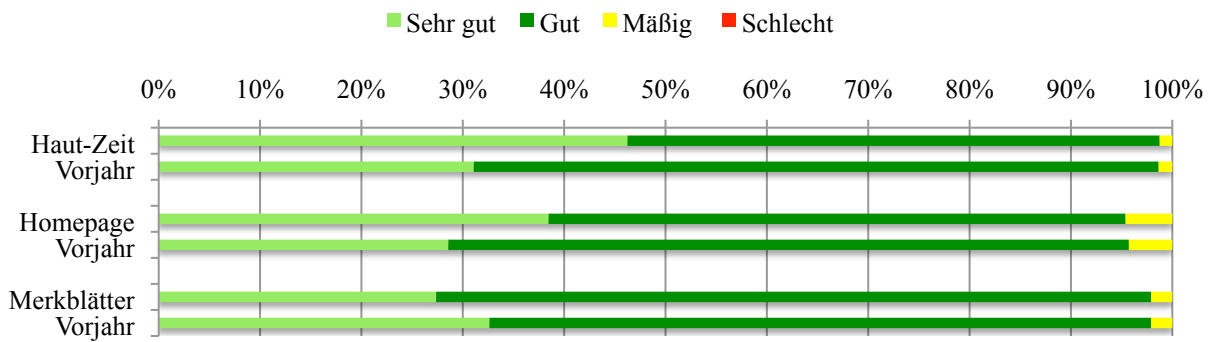
Homepage



Merkblätter und Broschüren in der Praxis



Wie bewerten Sie die Qualität?



Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Mitarbeit bei unserem Bemühen besser zu werden!

Ihre

*Dr. Werner Saal*

*Dr. Stefanie Hellwig*

*Dr. Christiane Schmitz*

## Analyse und Konsequenzen

Wir freuen uns sehr über das überaus gute Ergebnis. Besonders erfreulich ist, dass sich (fast) alle Patienten in unserer Praxis wohl fühlen und dass die medizinische Qualität unserer Arbeit durchweg sehr positiv bewertet wird.

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

Die meisten kritischen Stimmen bezogen sich auf die **telefonische Erreichbarkeit der Praxis**.

*Mit dem Problem der unbefriedigenden telefonischen Erreichbarkeit schlagen wir uns nun schon seit einigen Jahren herum. Verursacht wird der Engpass 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 schon eine deutliche Besserung, mit dem Ergebnis können wir aber noch nicht zufrieden sein.*

*Daher haben wir um eine weitere Verbesserung zu erreichen folgende Maßnahmen ergriffen:*

- *Es wurden **zusätzliche Telefonsprechzeiten** eingerichtet, an denen eine Mitarbeiterin ausschließlich zur Beantwortung der Telefonanrufe zur Verfügung steht.*

*Diese sind:*

**mittags (außer Dienstag): 12.00 – 14.00 Uhr**

**montags und donnerstags 17.00 – 19.00 Uhr**

- *durch Auslagerung von Verwaltungstätigkeiten auf Zeiten außerhalb der Sprechstundenzeiten stehen mehr Mitarbeiterinnen zur Annahme der Anrufe zur Verfügung.*
- *Die Kommunikationsmöglichkeiten über E-Mail und Homepage wurden verbessert und es besteht die Möglichkeit auch Rezeptwünsche, Befundanfragen und ähnliches auf diesem unkompliziertem Wege abzuwickeln.*

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 deutlich positive Tendenz und fühlen uns bestärkt die bisher gestroffenen Maßnahmen weiter fortzuführen.

*Es ist jedoch ein Dilemma, dem wir nicht entrinnen 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 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 weiteren 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 neue 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.*