

Ihre Möglichkeit für Anregungen oder Kritik

Wir freuen uns über direkte Anregungen oder persönliche Kritik!

Sie können uns gerne (auch anonym) Anregungen oder Kritik über unseren Rückmeldungs-Briefkasten im Internet zukommen lassen.

www.dr-handwerker.de/rueckmeldung

Hier haben Sie die Möglichkeit, auch ohne Angabe einer Adresse oder Telefonnummer Kritik zu üben.

Wenn Sie eine Email oder Nummer hinterlassen, bekommen Sie eine Rückmeldung.

Praxis Dr. Georg Handwerker

Ludwigstr. 18, 94032 Passau

www.dr-handwerker.de

© 2016

Patientenzufriedenheit in unserer Praxis

Die Zufriedenheit der Patienten und die Qualität im Praxisbetrieb liegen uns sehr am Herzen

Es freut uns sehr und erfüllt uns mit Stolz, dass wir so viele außerordentlich positive Rückmeldungen von Ihnen erhalten. Damit liegt unsere Praxis im Vergleich zu anderen Praxen durchgehend weit über dem Durchschnitt.

Erfahren Sie mehr über unsere externe **Patientenbefragung im Juni 2016** ...(n=100, Aqua Institut)

Wenn sie Lob oder Kritik für uns haben – sprechen Sie uns bitte an!



Dr. Georg Handwerker
Kinder- u. Jugendmedizin
Privatpraxis

Liebe Eltern, liebe Kinder, liebe Patienten,

vielen Dank, dass Sie an der anonymen **Patientenbefragung im Juni 2016** mitgemacht haben. Nun möchten wir Sie natürlich gerne über das Ergebnis informieren.

Hervorragende Ergebnisse (d.h. mehr als 90% voll zufriedener Patienten) bekamen wir im Bereich **Arzt-Patienten-Gespräch**. Sie waren sehr zufrieden in den Punkten...

...mein Arzt hat mir das Gefühl vermittelt, **Zeit für mich zu haben** (96,4%) und er hat es mir leicht gemacht, über die Probleme meines Kindes, bzw. meine Probleme zu sprechen (95,4%)

...er hat mir **zugehört und sich mit meinen Problemen befasst** (95,1%), sowie mich in die Entscheidungen über die medizinische Behandlung einbezogen und die **Vor- und Nachteile unterschiedlicher Behandlungsmöglichkeiten** erklärt (93,1%)

...mein Arzt hat mir **Angebote zur Krankheitsvorbeugung** gemacht, z.B. Vorsorge, Impfungen, Gesundheitskontrollen etc. (96,2%)

Überdurchschnittlich positive Rückmeldungen erhielten wir im Bereich **Arzthelferinnen und Praxisorganisation**. Sehr erfreut hat uns Ihre Zufriedenheit in den Bereichen...

...**Hilfsbereitschaft** der Praxismitarbeiterinnen (99,5%)

...sehr gute **telefonische Erreichbarkeit** der Praxis (95,3%), sowie die Möglichkeit, mit dem Arzt selbst am Telefon zu sprechen (94%)

...**schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen** (97,5%)

In dem Bereich „Spezielle Fragen für Eltern und Jugendliche“ waren Sie sehr zufrieden...

...**wie der Arzt das Kind ins Gespräch miteinbezieht** (93,1%) und auf die Ängste des Kindes bzw. des Jugendlichen eingeht (90,1%)

...wie Sie zum Thema **Impfungen** beraten werden (94,9%)

...mit der **Kinderfreundlichkeit** der Praxismitarbeiterinnen (98,4%)

...mit der **respektvollen Behandlung** bei Gesprächen, sowie bei der körperlichen Untersuchung bei Jugendlichen.

Verbesserungen aufgrund Ihrer Anregungen

Natürlich gibt es für Sie Bereiche, in denen Wünsche noch offen bleiben. Wir werden versuchen, diese weitestgehend und zügig zu erfüllen.

- Um ausreichend passende Termine bei uns zu erhalten, wird unser Terminplan bedarfsweise umstrukturiert. Damit **genügend Akuttermine** zur Verfügung stehen, werden wir daher die Vorsorgetermine früher einplanen (zu diesem Zweck versenden wir bereits frühzeitig unsere **Erinnerungen zu den anstehenden Vorsorgen**)
- **Wartezeiten sind manchmal leider nicht vermeidbar**. Wir versuchen immer sie so kurz wie möglich zu halten. Allerdings können wir bei Akuterkrankungen nicht immer einschätzen, wie zeitaufwendig die Untersuchung bzw. die Behandlung wird.
- Damit der Aufenthalt in unserem Wartezimmer so kurzweilig wie möglich erscheint, werden wir das **Angebot von Lesestoff für Jugendliche erweitern** und für Abwechslung im Spielsortiment für unsere Kleinen sorgen.