

Praxis Dr. med. Jens Dirk Thieß  
Hausarzt/ Internist  
Benkertstraße 13  
14467 Potsdam

*...denn auf die inneren Werte  
kommt es an!*



Nehmen Sie kein  
Blatt vor den Mund –  
Ihre Meinung zählt.  
Say what you think –  
your views count.

Sehr geehrte(r) Patient(in),  
vielen Dank, dass Sie uns Ihr Vertrauen geschenkt und *Ihre* Praxis  
im holländischen Viertel konsultiert haben.  
Wir hoffen, Sie waren mit unserer Arbeit zufrieden.  
Dennoch sind wir ständig bemüht, Ihren Bedürfnissen noch  
mehr gerecht zu werden. Damit wir diesem Anliegen tatsächlich noch mehr  
gerecht werden können, bitten wir Sie, die Fragen auf folgenden Seiten, zu  
beantworten. Bitte geben Sie Ihre Zufriedenheit und Ihre Wünsche an!

**1. Wie beurteilen Sie die Wartezeit?**

**a) Patienten mit Termin**

zu lange  angemessen  gut  sehr gut

**b) Patienten ohne Termin**

zu lange  angemessen  gut  sehr gut

**2. Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Praxis?**

**a) telefonisch**

Extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

**b) per Email**

Extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr Gut

**c) ein Rückruf bei Nichterreichbarkeit erfolgt:**

nie  stark verzögert  deutlich verzögert  prompt  immer,   
(nicht am gleichen Tag) (dauert zu lange) in einem  
angemessenen  
Zeitraum

**3. Wie beurteilen Sie die Sprechzeiten?**

nicht ausreichend  ausreichend  gut  sehr gut

4. Welche Wünsche haben Sie bezüglich der Sprechzeiten?


5. Wie beurteilen Sie die Praxishomepage?

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

6. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für unsere Homepage?


7. Wie beurteilen Sie die Arzthelferinnen?

a) **Kommunikation**

unfreundlich  eher unfreundlich  verhalten  freundlich  sehr freundlich

b) **Begrüßung an der Anmeldung**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

c) **Wurde auf Wünsche eingegangen?**

nein  nur nach  ja, mal sehen  ja gerne  zuvorkommend   
Vorheriger  
Diskussion

d) **Zuverlässigkeit**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

e) **Kompetenz**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

f) **Wie fühlen Sie sich insgesamt vom Praxispersonal informiert?**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

8. Wie beurteilen Sie die Terminvergabe

a) **An der Anmeldung**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

b) **Im Sprechzimmer**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

c) **Online**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

9. Wie beurteilen Sie die Ärzte

a) **Kompetenz**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

b) **Freundlichkeit**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

c) **Eingehen auf Wünsche**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

d) **Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Erklärungen des Arztes?**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

e) **Wie beurteilen Sie die Gründlichkeit der Untersuchung?**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

f) **Fühlen Sie sich ausreichend beraten?**

extrem schlecht  schlecht  durchschnittlich  gut  sehr gut

10. Beim Telefonanruf wird der Grund des Termines erfragt, warum ich die Praxis aufsuchen will, damit Termine z. B. zeitlich besser geplant werden können

nie  selten  nur, wenn ich selber die Initiative ergreife  meistens  immer

11. Ich werde über voraussichtliche Wartezeiten informiert

nie  selten  nur, wenn ich selber die Initiative ergreife  meistens  immer

**12. Wenn eine längere Wartezeit abzusehen ist, kann ich für einen mit der Mitarebiterin abgesprochenen Zeitraum die Praxis verlassen**

nie  selten  nur, wenn ich selber die Initiative ergreife  meistens  immer

**13. Welche Wartezeiten halten sie für zumutbar?**

**a) Mit Termin**

15 Minuten  30 Minuten  45 Minuten  60 Minuten  mehr

**b) Ohne Termin**

15 Minuten  30 Minuten  45 Minuten  60 Minuten  mehr

Falls Sie eine der Fragen mit eher schlecht/ schlecht beantwortet haben, wären wir dankbar, dies hier kurz zu beschreiben, wie es zu Ihrer Einschätzung gekommen ist.


**Positiv ist mir aufgefallen, daß...**


**Negativ ist mit aufgefallen dass,...**


**Verbesserungsvorschläge:...**
