

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 Vorheriger Diskussion ja, mal sehen ja gerne zuvorkommend

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:...

| |
|--|
| |
| |