



Auswertung der Patientenumfrage doc-for-kids.at im Oktober 2011

Vielen Dank an Sie als Teilnehmer der Umfrage.

Besonders dankbar sind wir für die durchgehend konstruktiven und fairen Kommentare.

Zur Auswertung:

Erste Frage:

Zugunsten erweiterter Öffnungszeiten ist es nötig, Vertretungsärzte einzusetzen. Was ist Ihnen wichtiger, immer derselbe Arzt oder Erreichbarkeit an 5 bis 6 Tagen pro Woche?

Die Auswertung der Antworten geht eindeutig zugunsten der Verfügbarkeit aus (62 % zu 38%)
Hier weisen viele Eltern darauf hin, dass es bei Vorsorgeuntersuchungen und längerfristig geplanten Terminen erwünscht ist, denselben Arzt anzutreffen, während im Notfall auch mit Vertretern Vorlieb genommen wird. Wir kommen wir Ihnen gern entgegen indem wir Ihren Wunsch nach einer Ärztin oder einem Arzt bei der Terminvereinbarung entgegennehmen.

Zweite Frage:

Wären Sie an einer Samstagsordination interessiert?

Das Interesse an einer Samstagsordination ist gar nicht so groß wie erwartet, es besteht nur bei 62 % der Abstimmenden, während 38 % kein Interesse daran haben. Wir planen längerfristig doch am Samstag Vormittag Termine anzubieten, was in regelmäßiger Art naturgemäß nur mit Hilfe einer Vertretungsärztin möglich ist, wir finden es allerdings wesentlich besser für ein krankes Kind in die gewohnte Ordination zu kommen, als in ein unbekanntes Spital mit unbekanntem Ärzten, die auch die eigene Kartei nicht vorliegen haben.

Die Benotung unserer organisatorischen Leistungen ist erfreulich gut ausgefallen. Nachdem diese Leistungen zum großen Teil den Mitarbeiterinnen zu verdanken sind, wird das Lob gern weitergeleitet. Es gibt nur vereinzelt die Note 3 beim Telefon, was verständlich ist, da wir an vielen Tagen bei hohem Andrang mit einem Telefon überfordert sind.

Hier möchten wir Sie bitten, auch die Möglichkeit der Email-Kontaktaufnahme oder über die Homepage zu nutzen. Von unserer Seite haben wir eine aufwändige Einbindung des Telefons in die Ordinationssoftware etabliert, damit Datenaufnahme und Terminvereinbarung telefonisch schneller wird.

Im Detail die Durchschnittsnoten:

Wie zufrieden sind Sie mit der Terminverwaltung ? **Note 1,49**

Wie benoten Sie die derzeitigen Wartezeiten ? **Note 1,56**

Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an der Anmeldung und dem Telefondienst ? **Note 1,73**

Wir bedanken uns für die Teilnahme und bitten weiterhin um Kommentare und Anregungen um das Angebot verbessern zu können.