

# Ergebnis der Patientenbefragung vom Dezember 2010

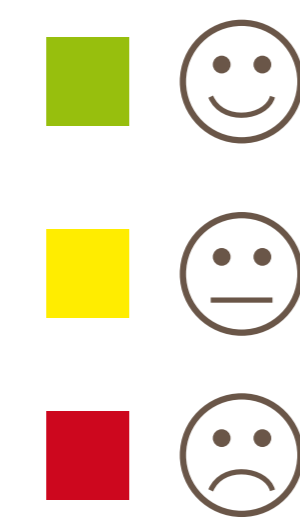
Der Fragebogen wurde in einem Zeitraum von drei Monaten an 266 Patienten ausgegeben. Der repräsentative Rücklauf von 36 % zeigt uns Ihr Interesse an dieser Art der Befragung.

Das gesamte Praxis-Team bedankt sich bei allen Patienten, die mitgemacht haben!

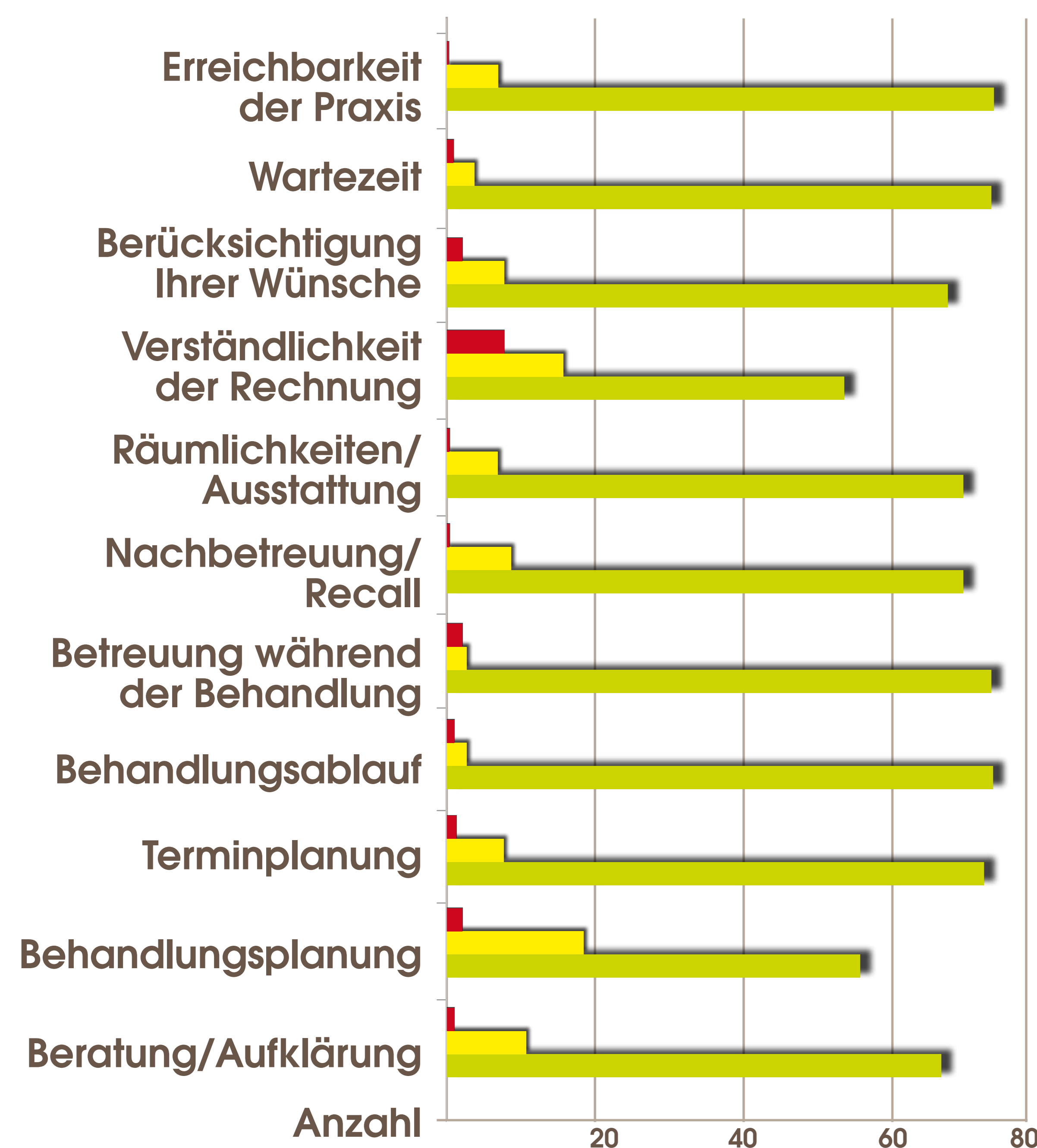
Ihre Vorschläge und Kommentare sind von großem Nutzen für uns.



## Patientenbewertung



Fragen zu:



## Anregungen

- Mehr Anschauungsmaterial.
- Kundenfreundlichkeit des externen Abrechnungszentrums (DZR) verbessern.
- Bestuhlung im Wartebereich bequemer gestalten.
- Nummernunterdrückung rausnehmen.
- Persönliche telefonische Erreichbarkeit erhöhen.
- Rechnungen verständlicher machen.

In den Bereichen Behandlungsplanung und Rechnungslegung wünschen sich die Befragten mehr Aufklärung, Transparenz und Anschauungsmaterial.

Die Auswertung zeigt in der Gesamtübersicht ein sehr gutes bis gutes Ergebnis.

**80 % der Befragten empfehlen uns weiter!**

## Verbesserungen bis heute

- Der Wartebereich wurde modernisiert.
- Jedem Therapieplan legen wir eine überarbeitete Investitionsaufstellung bei. Diese Aufstellung gibt unseren Patienten einen Überblick über die Gesamtinvestition der Behandlung und erläutert kurz jeden Therapieplan.
- Verstärkt werden die Therapiepläne durch unsere geschulten Mitarbeiterinnen oder Zahnärzte persönlich an den Patienten überreicht.
- Die telefonische Erreichbarkeit wurde durch zusätzliches Personal an den Rezeptionen an bestimmten Tagen erhöht. Zudem gibt es die Möglichkeit, uns eine Nachricht zu hinterlassen.
- Die Rufnummernanzeige bei Anrufen aus unserem Hause kann aus technischen Gründen zurzeit noch nicht aktiviert werden. Wir danken für Ihr Verständnis!