

Praxis:	Wartesituation in der Praxis	PA-Wartesituation
		Version 1.0
		Seite 1 von 1

1 Zielsetzung

Mit dieser Praxisanweisung soll sich die Wartesituation in der Praxis verbessern und somit die Patientenzufriedenheit gesteigert werden.

2 Geltungsbereich

Diese Praxisanweisung gilt für alle Mitarbeiter der Praxis.

3 Begriffsdefinition

4 Verantwortlich für die Inkraft- und Außerkraftsetzung

Für die Inkraft- und Außerkraftsetzung dieser Praxisanweisung ist die Praxisleitung verantwortlich.

5 Vorgehen und Zuständigkeiten (Regelungsinhalt)

Allgemeines Vorgehen siehe Flow-Chart FC-Wartesituation

6 Mitgeltende Unterlagen

- FC-Wartesituation
- FB-Wartesituation Fragebogen Wartesituation

7 Aufzeichnungen, die im Zusammenhang entstehen

- Fragebögen Wartesituation

8 Verteiler

Die Praxisanweisung wird für alle Mitarbeiter der Praxis im QM-Handbuch bereitgestellt.

Praxis:	Fragebogen Wartesituation	FB Wartesituation
		Version 1.0
		Seite 1 von 2

Liebe Patientin, lieber Patient,

das Anliegen unserer Praxis ist, Sie so umfassend und so gut wie möglich zu betreuen. Aus diesem Grund interessiert uns natürlich, wie Sie die Wartesituation in unserer Praxis beurteilen. Deshalb bitten wir Sie, den folgenden Fragebogen auszufüllen. Er ist anonym und lässt keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu.

Bitte beantworten Sie alle Fragen entweder durch Ankreuzen der aus Ihrer Sicht am ehesten zutreffenden Antwort oder durch eine kurze, stichwortartige Schilderung.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

1. Wartezeit

1.1 Ich habe _____ Minuten gewartet.

1.2 Meine Wartezeit in der Praxis war akzeptabel. ja nein

1.3 Die Wartezeit sollte _____ Minuten nicht überschreiten.

2. Abläufe im Wartezimmer

Ist Ihnen klar, dass unterschiedliche Untersuchungsmethoden zu variierenden Wartezeiten führen können? (d. h. es kann vorkommen, dass Patienten vor Ihnen aufgerufen werden, obwohl sie erst nach Ihnen ins Wartezimmer gekommen sind.)

ja nein

3. Wartezimmer

Bitte bewerten Sie die folgenden Kriterien anhand von Schulnoten.

(1 = sehr gut; 2 = gut; 3 = befriedigend; 4 = ausreichend; 5 = mangelhaft; 6 = ungenügend)

1 2 3 4 5 6

Größe des Wartezimmers

Temperatur/Raumklima

Bestuhlung

Geräuschkulisse

Lichtverhältnisse

Atmosphäre

4. Ablenkung

4.1 Das vorhandene Ablenkungsangebot ist ausreichend. ja nein

4.2 Was sollte an Ablenkung in einer Praxis angeboten werden?

Zeitschriften zu unterschiedlichen Themengebieten

TV

Sonstiges, wie z.B. _____

5. Verpflegung

Ich bin mit der angebotenen Verpflegung (Getränkeangebot) zufrieden. ja
nein

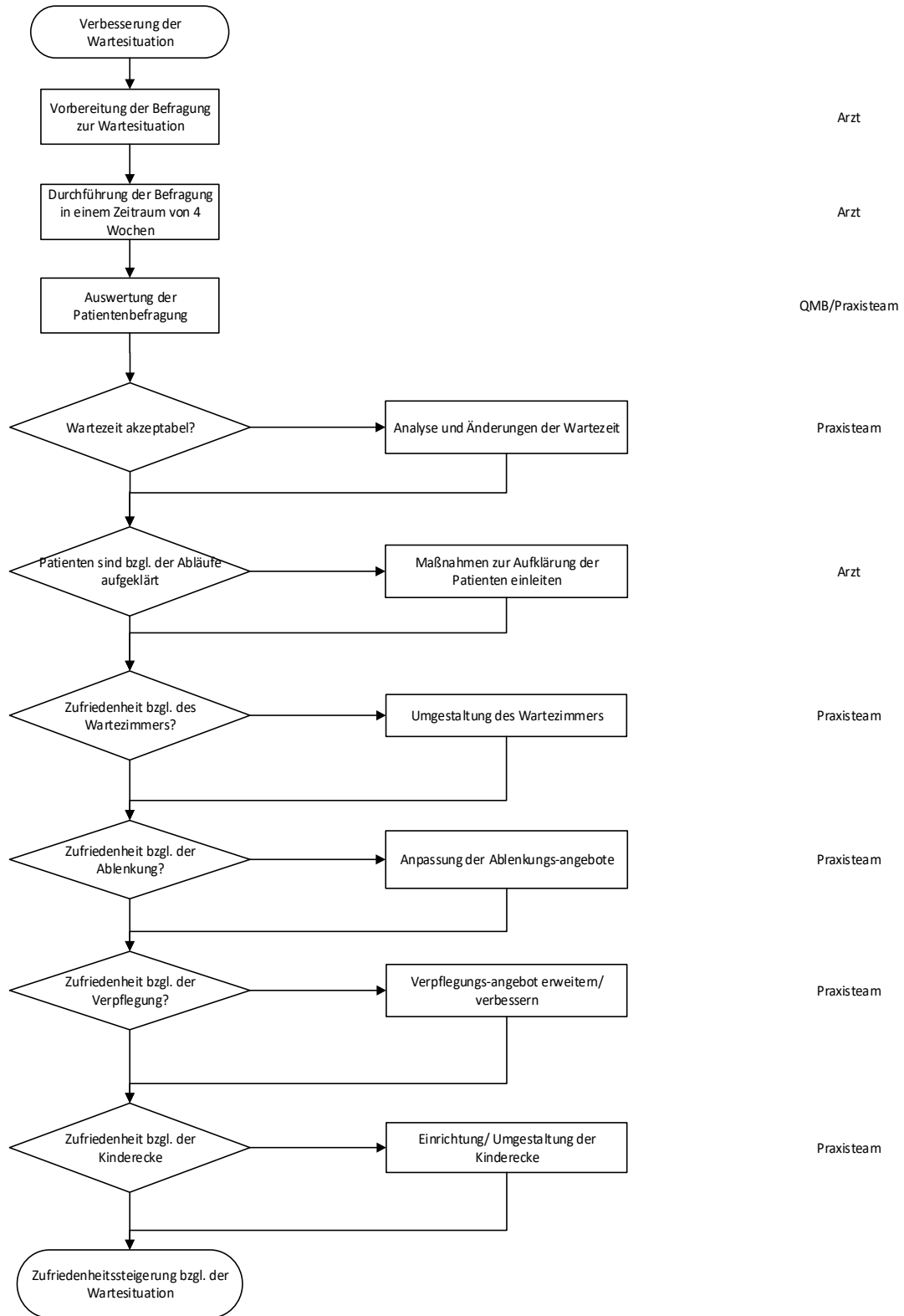
Wenn Sie „nein“ angekreuzt haben, was wünschen Sie sich zukünftig an Verpflegungsangeboten?

6. Kinderecke

6.1 Die Größe der Kinderecke ist... zu klein angemessen zu
groß

6.2 Das Angebot an Spielen ist ausreichend. ja nein

6.3 Diese Praxis sollte eine Kinderecke haben. ja nein



Erstellt:		Name:	
Geprüft:		Name:	
Freigegeben:		Name:	