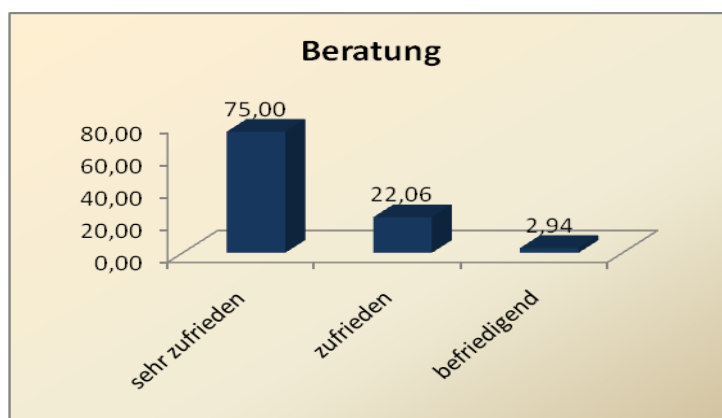


### Auswertung Kundenbefragung

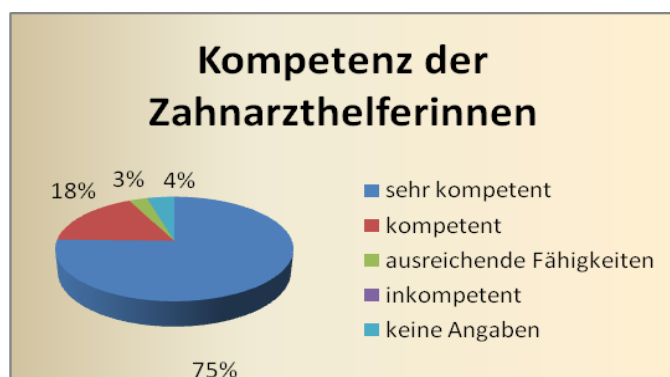
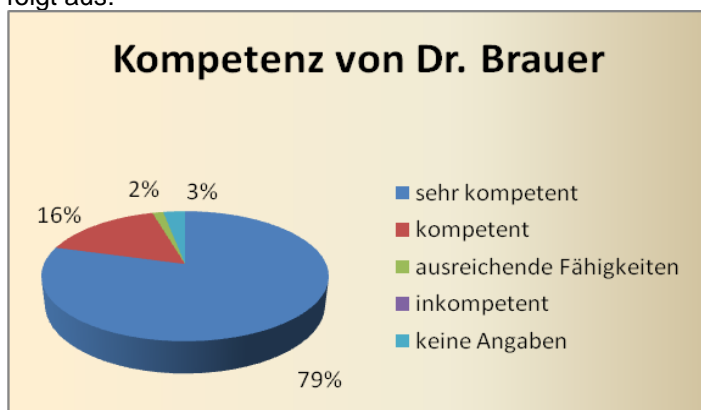
Liebe Patientinnen und Patienten,  
 in den vergangenen sechs Wochen haben wir in unserer Praxis eine Patientenbefragung durchgeführt und möchten Ihnen die Ergebnisse nicht vorenthalten. Die positiven Resultate bestätigen unsere bisherige eigene Wahrnehmung und wir freuen uns sehr, dass Sie zufrieden mit unserer Leistung sind.

Als erstes möchten wir uns allerdings bei den Patienten bedanken, die so zahlreich an der Befragung teilgenommen und von denen wir insgesamt 168 ausgefüllte anonyme Fragebögen zurückerhalten haben. Die Inhalte unserer Befragung waren u.a. die Zufriedenheit mit unseren Behandlungen, dem Personal sowie unserer Praxis.

Ein Hauptelement unserer Tätigkeiten ist die Beratung der Patienten im Vorfeld sowie während und nach einer Behandlung. Für die generelle Beratung unserer Patienten erhielten wir sehr gute Bewertungen und werden als „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ (insgesamt 97,00%) eingestuft.

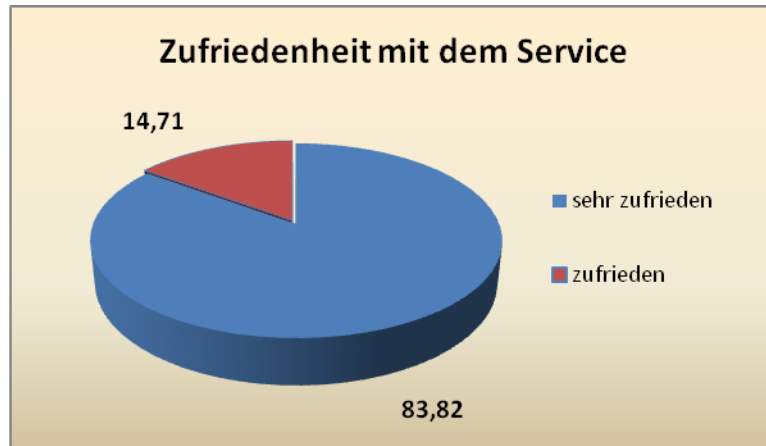


Eine gute Beratung erfordert bestimmte Kompetenzen, die das gesamte Team vorweisen muss. Aus diesem Grund baten wir die Patienten unsere Kompetenzen einzuschätzen. Die Ergebnisse sehen wie folgt aus:



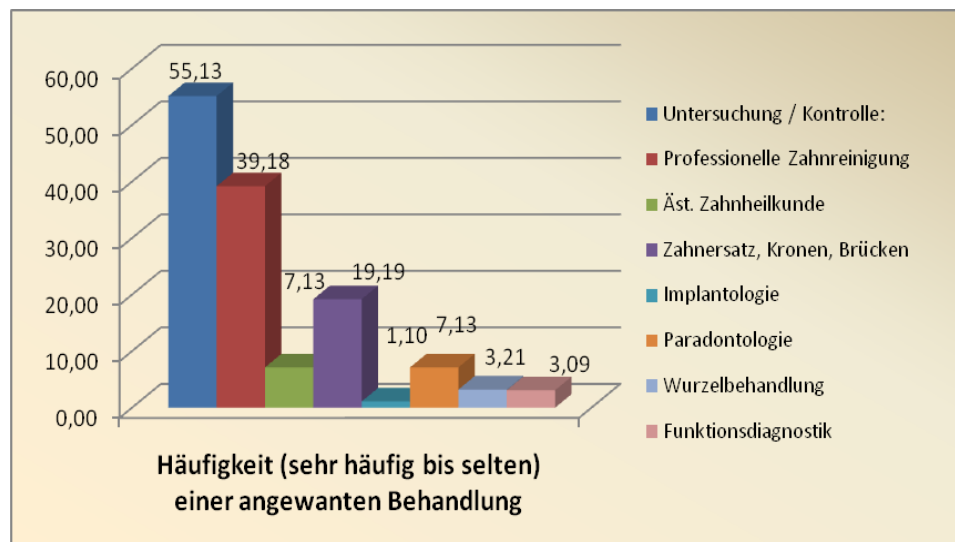
Dieses Ergebnis zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind und unsere Patienten bereits ein gutes Bild von uns bzw. unseren Kompetenzen haben.

Die Zahnarztpraxis von Dr. Brauer bietet diverse Servicedienste, wie z.B. den Recallanruf, an. Mit diesen Servicedienstleistungen sind die Patienten ebenfalls zufrieden bis sehr zufrieden. Wir werden uns bemühen auch zukünftig diese hohe Zufriedenheit (mit 84,0% „sehr zufrieden“ und 15,0 % „zufrieden“) zu halten und das Serviceangebot entsprechend zu erweitern.



Wir möchten auch weiterhin dafür sorgen, dass unsere Patienten uns stets als kompetenten Ansprechpartner, an den sie sich vor Ort wenden können, haben. Diese Bemühungen nehmen auch unsere Patienten wahr und sind mit der Erreichbarkeit unserer Praxis „sehr zufrieden“ (82,4 %) bis „zufrieden“ (13,2%)

Unser Behandlungsspektrum umfasst eine Vielzahl von unterschiedlichen Methoden wie z.B. das Bleaching oder die Wurzelhandlung. Uns interessiert wie die Patienten selber einschätzen, wie oft eine Behandlung bei Ihnen durchgeführt wird und wie Sie die Qualität der Behandlung bewerten.

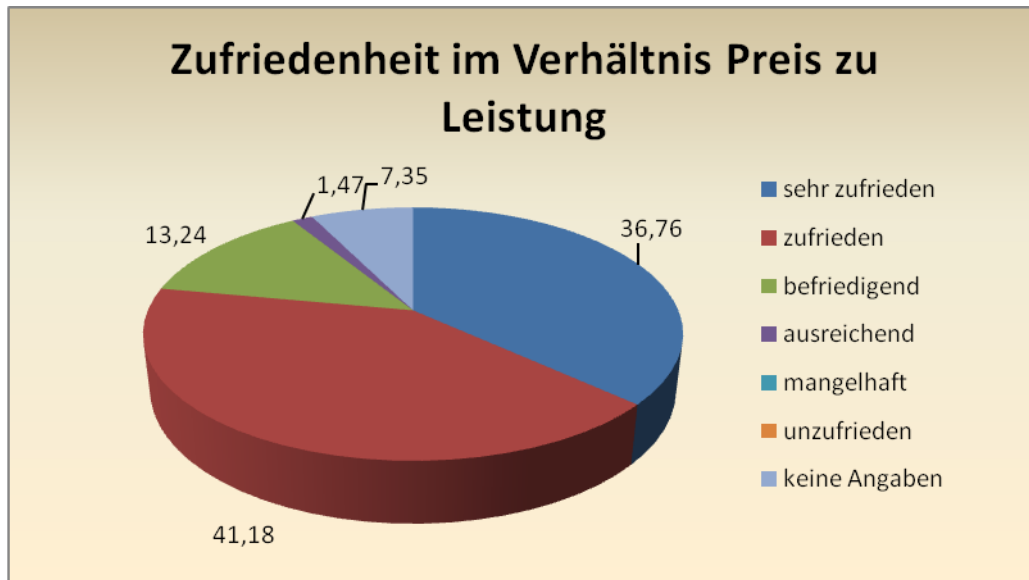


Die oben stehende Übersicht zeigt auf, welche Behandlungen laut unseren Patienten am meisten in der Praxis durchgeführt werden.

Die Qualität der Untersuchungen und dessen Umsetzungen bewerten die befragten Patienten sehr hoch. Für die jeweiligen Behandlungen erzielten wir Durchschnittswerte zwischen 6,2 und 9,77 von 10 möglichen Qualitätspunkten. Am Besten bewerteten die Patienten die Behandlungen im Bereich professionelle Zahnreinigung. Die Prophylaxe-Untersuchungen (die am häufigsten in unserer Praxis durchgeführte Behandlung), erhalten im Durchschnitt 9,4 Qualitätspunkte.

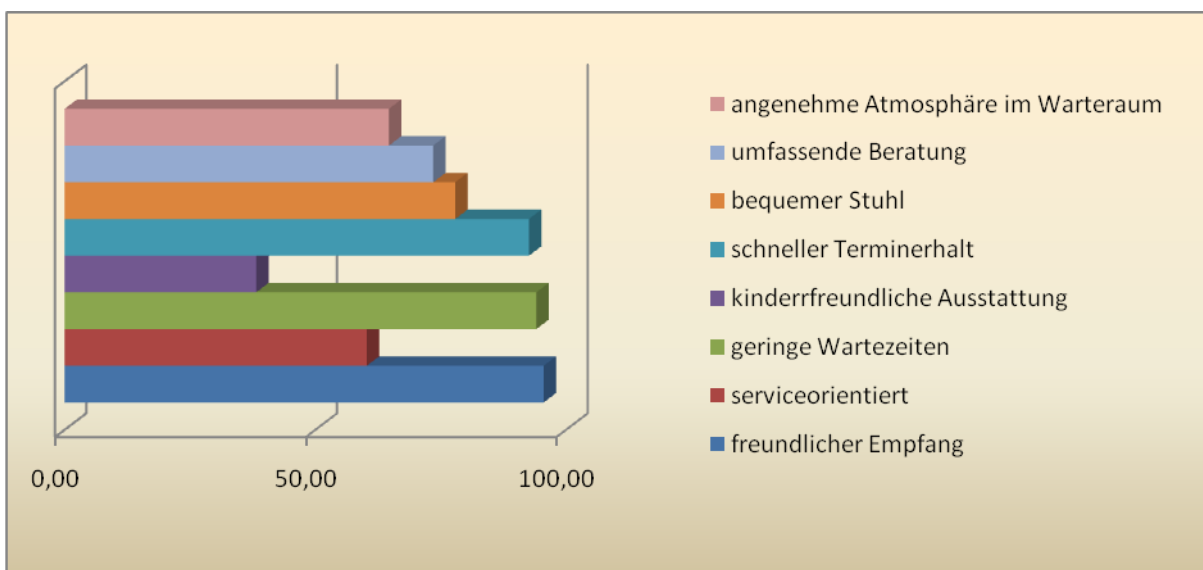
Die Patienten hatten auch die Option weitere Informationen zu den einzelnen Behandlungen anzufordern. Unsere Informationsweitergabe an die Patienten ist allerdings so umfassend, dass seitens der befragten Patienten keine weiteren Informationen benötigt werden. Dieser Aspekt spiegelt erneut unsere gute Arbeit und unsere Beratungsleistung wider.

Als Indikator für die Qualität einer Leistung gilt der Preis. Die folgende Übersicht zeigt die Zufriedenheit der Patienten mit dem Preis- und Leistungsverhältnis in der Praxis.



Die Auswertung verdeutlicht, dass über 2/3 der Patienten zufrieden mit den Leistungen und den Preisen in unserer Praxis sind.

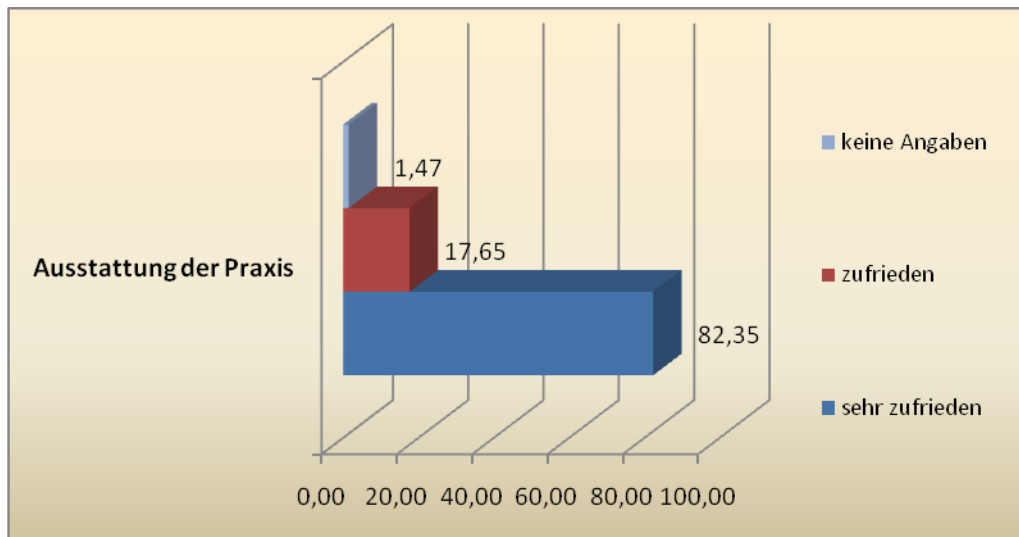
Unsere Praxis ist nicht nur unser Arbeitsplatz sondern auch ein Ort, an dem wir uns wohlfühlen und dieses auch an unsere Patienten weiter geben wollen. Wir bitten daher unsere Patienten anzugeben, welche Assoziationen sie in Verbindung mit unserer Praxis bringen. Die folgende Graphik spiegelt das positive Resultat der Befragung wieder.



Besonders freuen wir uns über die hohe Zustimmung (95,6 %) der Patienten zu der Antwortoption „freundlicher Empfang“. Dieses Lob geht natürlich in erster Linie an die Zahnarzthelferinnen. Geringe

Wartezeiten (94,1%) und schnelle Terminvergabe (92,7%) erhielten ebenfalls eine hohe Zustimmungsrates von den Patienten. Dies spricht natürlich für unsere gute Praxisorganisation und unser Zeitmanagement. Weiter 64,7% der befragten Patienten empfinden die Atmosphäre in der Praxis als angenehm wozu u.a. die gute Serviceorientierung (60,3%) beiträgt.

Generell erhält die Praxis von Dr. Brauer gute Bewertungen für die Ausstattung. Dies beinhaltet auch die modernen Geräte, die für die Behandlung eingesetzt werden. Die nachfolgende Graphik, zeigt die Übersicht der Angaben, die die Patienten zu diesem Kriterium gemacht haben.



Ein weiterer sehr wichtiger Aspekt in einer Zahnarztpraxis ist der Bereich Hygiene, damit keine Krankheiten / Keime übertragen werden. Strenge vom Gesetzgeber vorgegebene Richtlinien wird von uns in der Praxis eingehalten und umgesetzt. Wir sind natürlich sehr erfreut darüber, dass unsere Patienten auch in diesem Bereich unsere gute Arbeit wahrnehmen und 97,6% für den Aspekt Hygiene und Sauberkeit die Antwortoptionen „zufrieden“ bis „sehr zufriedene“ angaben. Die restlichen 2,4% enthalten sich der Meinung. Selbstverständlich werden wir auch zukünftig diesen hohen Standard aufrecht erhalten.

Zum Abschluss unserer Befragung sollten die Patienten auch unsere Internetseite bewerten. Von den Befragten gab die Hälfte (61,7%) an, die Internetseite ([www.za-dr-brauer.de](http://www.za-dr-brauer.de)) von unserer Zahnarztpraxis nicht zu kennen. 16,2% empfinden die Inhalte als informativ und 7,4 % gefällt die Aufbereitung und Gestaltung der Webseite. Daraus schließen wir, dass wir die Internetseite stärker bekanntmachen müssen und die Kunden in Zukunft stärker auf die Seite hinweisen werden. Auf unserer Internetseite finden die Patienten weitere wichtige Informationen zu unseren Behandlungen oder auch unseren Öffnungszeiten und Notdiensten.



Mit dem Gesamtergebnis der Befragung sind wir sehr zufrieden und freuen uns über die Zufriedenheit unserer Patienten. Wir werden zeitnah kleinere Veränderungen vornehmen und uns überlegen, wie wir unseren Service noch besser gestalten können. Stetige Weiter- und Fortbildungen, um unsere Kompetenzen zu halten und zu erweitern, werden wir darüber hinaus selbstverständlich im hohen Maß umsetzen.

Mit freundlichem Gruß

Ihr Praxisteam Dr. Brauer