

## Liebe Patientin, lieber Patient,

Ihre Meinung ist uns wichtig! Denn für Sie wollen wir immer besser werden.

Nehmen Sie sich bitte die Zeit für diesen Fragebogen.

Falls Sie mit einer Frage nichts anfangen können oder die Frage für Sie nicht zutrifft gehen Sie einfach weiter zur nächsten Frage.

### Kontakt

Wie gut sind wir per Telefon oder E-Mail erreichbar?



Wie zufrieden sind Sie mit unseren Öffnungszeiten?



Wie empfinden Sie die Wartezeit zum nächsten Termin?



Wie flexibel sind wir bei der Terminvergabe?



Beurteilen Sie bitte unsere Freundlichkeit am Telefon:



Wie gefällt Ihnen unser Internetauftritt?



### Anfahrt

Wie gut konnten Sie anhand unserer Wegbeschreibung unsere Praxis finden?



Wie empfinden Sie die Parkplatzsituation?



Beurteilen Sie bitte Eingangsbereich und Treppenhaus:



### Wartezeit

Beurteilen Sie bitte die Dauer der Wartezeit in der Praxis:



Wie gut wurden Sie über Wartezeiten informiert?



Beurteilen Sie die Ausstattung des Wartezimmers:



Wie finden Sie die Qualität der Zeitschriften?



Wie empfinden Sie die Angebote für Kinder?



Wie beurteilen Sie das Informationsmaterial unserer Praxis (Infobriefe, Faltzettel, Aushang)?



### Ambiente & Sauberkeit

Beurteilen Sie die technische Ausstattung der Behandlungszimmer:



Gefällt Ihnen das Ambiente der Behandlungszimmer?



Wie empfinden Sie die Lichtverhältnisse?



Wie angenehm empfinden Sie die Temperatur?



Gefällt Ihnen die Hintergrundmusik?



Bitte beurteilen Sie jeweils die Sauberkeit

des Wartezimmers   

der Anmeldung   

der Behandlungszimmer   

der Toilette   

### Praxisteam

Wie freundlich und hilfsbereit ist unser Personal?



Wie gehen Zahnärzte und Praxisteam miteinander um?



Beurteilen Sie die Betreuung und Information durch unser Praxispersonal:



### Zahnärzte

Bei wem waren Sie in Behandlung?

Dr. Frank  Dr. Pflumm

Beurteilen Sie die Gründlichkeit der Untersuchung:



Wie wurden eventuelle Zahnprobleme erkannt?



Wie schmerzfrei war Ihre Behandlung?



Beurteilen Sie bitte Ihre Behandlung aus hygienischer Sicht (z.B. Mundschutz, Schutzhandschuhe):



Beurteilen Sie bitte den Erfolg Ihrer Zahnbehandlung:



Wie aktuell erscheint Ihnen der Wissensstand von ihrem Behandler?



Wie empfanden Sie die Dauer der Behandlung?



Beurteilen Sie die menschliche Umgangsweise und das Einfühlungsvermögen Ihres Zahnarztes?



Wie empfanden Sie den Umgang mit Ihren Fragen und Sorgen? Wurde auf Ihre eigenen Wünsche geachtet?



Wie schätzen Sie die Aufrichtigkeit von Ihrem Behandler ein?



Beurteilen Sie die Zeit, die sich Ihr Behandler für Sie genommen hat:



Wie fühlen Sie sich insgesamt von Ihrem Zahnarzt informiert?



Sind Sie mit der Aufklärung (Behandlungsabläufe, Heilungschancen, Erklärung zum Zahnersatz, etc.) zufrieden?



Wie wurden Sie über Behandlungsalternativen aufgeklärt?



Wie zufrieden sind Sie mit der Verständlichkeit der Erklärungen?



Bewerten Sie das Informationsmaterial (Bilder& Modelle):



Wie angemessen war die Beratung über private Zuzahlungen?



Wie gut wurden Sie über die verschriebenen Medikamente informiert?



### Prophylaxe-Team

Bei wem waren Sie in Behandlung?

Fr. Bihler  Fr. Fottner  Fr. Lesti  Fr. Widmann

Wie gründlich war Ihre Zahnreinigung?



Wie angenehm fanden Sie Ihre Zahnreinigung?



Wie fühlten sich Ihre Zähne an den Tagen nach der Zahnreinigung an?



Wie empfanden Sie den Umgang mit Ihren Fragen und Sorgen?



Wie gut fühlen Sie sich bei Vorsorgetipps, Putzempfehlungen und Hilfestellungen beraten?



Scheint Ihnen unsere Mitarbeiterin gut informiert und auf dem neuesten Stand zu sein?



### Rechnungswesen

Wie verständlich war unser Kostenangebot für eine empfohlene Behandlung?



Wie gut können Sie unsere Rechnungen nachvollziehen?



Wie empfinden Sie das Preis- Leistungsverhältnis?



### Allgemein

Beurteilen Sie das allgemeine Erscheinungsbild unserer Praxis?



Sind Sie mit der Wahrung Ihrer Privatsphäre in unserer Praxis zufrieden?



Wie wurden Sie insgesamt in unserer Praxis betreut?



Würden Sie uns weiterempfehlen?



Positiv ist mir aufgefallen:

---

Negativ ist mir aufgefallen:

---

Meine Verbesserungsvorschläge:

---

---

---

Werfen Sie den ausgefüllten Fragebogen bitte in den eigens hierfür vorhandenen Briefkasten neben der Praxiseingangstür.

Für Ihre Mühe danken wir Ihnen.

Ihr Praxis-Team

Gemeinschaftspraxis **Dr. Jochen Frank & Dr. Andreas Pflumm**  
Zahnärzte

## Ihre Meinung



Arnhofener Str. 4 1/2 , 86447 Aindling  
Telefon 08237-1010 Telefax 08237-7019  
[E-mail: zahnarztpraxis@frank-pflumm.de](mailto:zahnarztpraxis@frank-pflumm.de)  
[www.frank-pflumm.de](http://www.frank-pflumm.de)