

Ärztlicher Leiter:

Dr. Chr. Börsch

Ärzte für Gynäkologie:

PD Dr. H. Ikenberg

Dr. A. Khaja

A. Bernhardt

Dr. I. Zeiser

Arzt für Laboratoriumsmedizin:

Dr. R. Jochem

Frankfurt am Main, 27.06.2017

Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung und DFÜ

Sehr geehrte Frau Kollegin, sehr geehrter Herr Kollege,

für die Teilnahme an unserer Zufriedenheitsbefragung danken wir Ihnen herzlich. Diesmal haben 45,6 % von Ihnen den Fragebogen zurück geschickt. Bei der Auswertung Ihrer Beurteilungen über alle Antworten gesehen erteilten Sie uns in 69,8 % die Note 1 und in 27,8 % die Note 2. Die Note 3 war mit 1,9 % vorhanden und die schlechteren Noten zwischen 0,3 % und 0,1 %. Bei letzteren handelt es sich in der Regel um Beschwerden über Einzelprobleme. Allen diesen Fällen sind wir im direkten Kontakt mit unseren Einsendern nachgegangen.

Eine besondere Herausforderung ist immer wieder die Datenfernübertragung (DFÜ). Hier muss unsere Software sich ergänzen mit den unterschiedlichen Praxisprogrammen, die Sie selbst verwenden. Die dabei entstehenden Probleme sind immer wieder Anlass, Maßnahmen zur Verbesserung mit den verschiedenen Projekt-Teams zu ergreifen. Folgende Dinge haben wir umgesetzt:

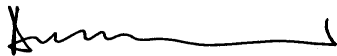
- Unser bestehendes Service-Level-Agreement mit der Fa. Nexus wurde um einen weiteren Servicevertrag speziell zum Thema DFÜ erweitert.
- Die vorhandene Internetanbindung über DSL wurde mit einer separaten SDSL-Leitung des Internetanbieters ergänzt, um konstante Übertragungsgeschwindigkeiten sicherzustellen und auch in Stoßzeiten der DFÜ-Abfragen eine zügige Datenübermittlung zu ermöglichen.
- Unsere Serverlandschaft wurde um einen weiteren Server zur Verwaltung und Bereitstellung der Datenfernübertragung ergänzt.

- Im Hinblick auf vermehrtes, papierloses Arbeiten (intern und extern) haben wir unser Datensicherungskonzept überarbeitet. Unser Backup-Storage ist nun in der Speicherkapazität um 40 % erhöht und eine weitere Vollsicherung wird täglich ausgeführt.
- Zeitgemäße Betriebssysteme, wie z. B. Windows 10, wurden in der Nutzung freigegeben und werden durch entsprechenden Support unterstützt.

Die gewünschte Qualität zu 100 % zu erreichen ist unser Ziel. Deshalb setzen wir auch in Zukunft auf Ihre Kritik und werden uns in jedem Einzelfall bemühen, Probleme abzustellen und systematisch zu beseitigen.

Mit freundlichen und kollegialen Grüßen

Ihre



Dr. med. Chr. Börsch



PD Dr. med. H. Ikenberg



Dr. med. Ralf Jochem