



Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Evaluation der Amtsärztlichen Begutachtung

28.4. – 04.7.2014

Jürgen Krahn

Inhalt

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Eine der Hauptaufgaben des Gesundheitsamts ist das Erstellen von medizinischen Gutachten, hierzu kommen die meisten Bürgerinnen und Bürger in unser Gebäude.

Hierfür gibt es im Allgemeinen zwei Möglichkeiten:

- Es wird ein Termin vergeben, zu dem wir in das Gesundheitsamt einladen oder
- die Personen kommen ohne Termin direkt in unsere freie Sprechstunde.

Im letzten Jahr 2013 wurden in unserem Gesundheitsamt mehr als 4.000 medizinische Gutachten erstellt.

Qualitätssicherung

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Das Gesundheitsamt ist nach HGÖGD und SGB zu Maßnahmen zur Qualitätssicherung verpflichtet.

Deshalb wurden vom 28.4. bis zum 04.7.2014 alle Personen > 18 Jahren, die zu einer medizinischen Begutachtung im Gesundheitsamt kamen, gebeten, nach erfolgter Begutachtung eine Bewertung durch einen Fragebogen abzugeben.

Im Anschluss erfolgte die Auswertung dieser anonymen Befragung.

Der Fragebogen

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Gesundheitsamt
der Stadt Darmstadt und des Landkreises Darmstadt-Dieburg

Fragebogen zur Qualität
der Begutachtung

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie haben heute in Ihrem Gesundheitsamt einen Termin zur Begutachtung gehabt.

Wir sind sehr an Ihrer Rückmeldung interessiert, um unsere Qualität zu verbessern!

Nehmen Sie sich bitte kurz Zeit und beurteilen Sie die Abläufe der Stationen und Bereiche unseres Hauses, die Sie heute kennen gelernt haben. Besonders würden wir uns über Verbesserungsvorschläge von Ihnen freuen. Wenn Sie dies wünschen, nehmen wir gerne nochmals Kontakt mit Ihnen auf.

Geben Sie uns Punkte von 1 (schlecht) bis 9 (sehr gut) für:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Freundlichkeit |  1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9  |
| 2. Verständlichkeit | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |
| 3. Atmosphäre | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |
| 4. Internetauftritt (wenn bekannt) | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |
| 5. Ablauf der Begutachtung | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |
| 6. Konnten Sie Ihre Fragen stellen? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |
| 7. Wurden Sie gut informiert? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |
| 8. Geben Sie uns eine Gesamtnote! | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 |

Verbesserungsvorschläge (bitte unbedingt, wenn Sie unzufrieden waren): _____

Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf: _____

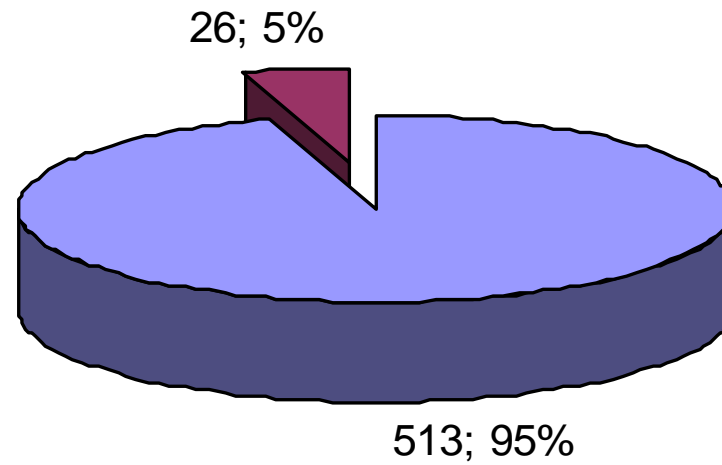
Benutzen Sie gerne auch die Rückseite.

Vielen Dank, Ihr Gesundheitsamt !!!

Interne Notizen 1.: 2.: 3.: 4.: 5.:

Abgabe des Fragebogens

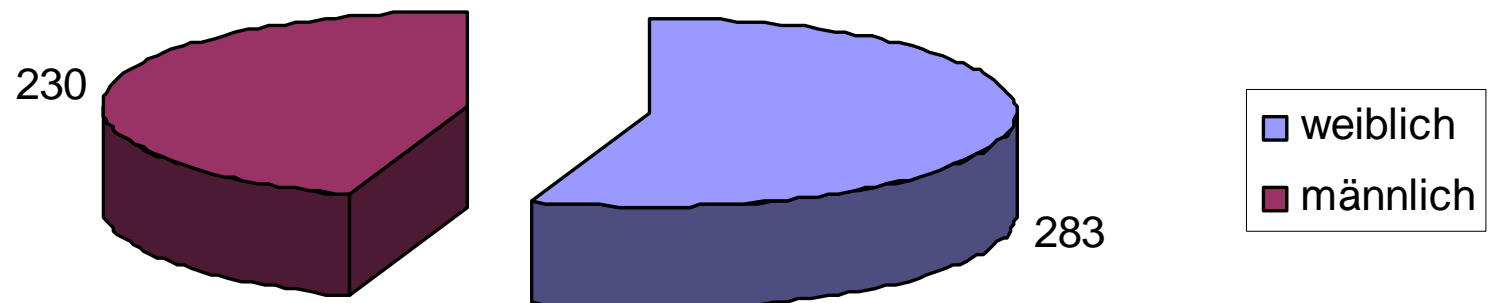
Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



■ Ja ■ Nein

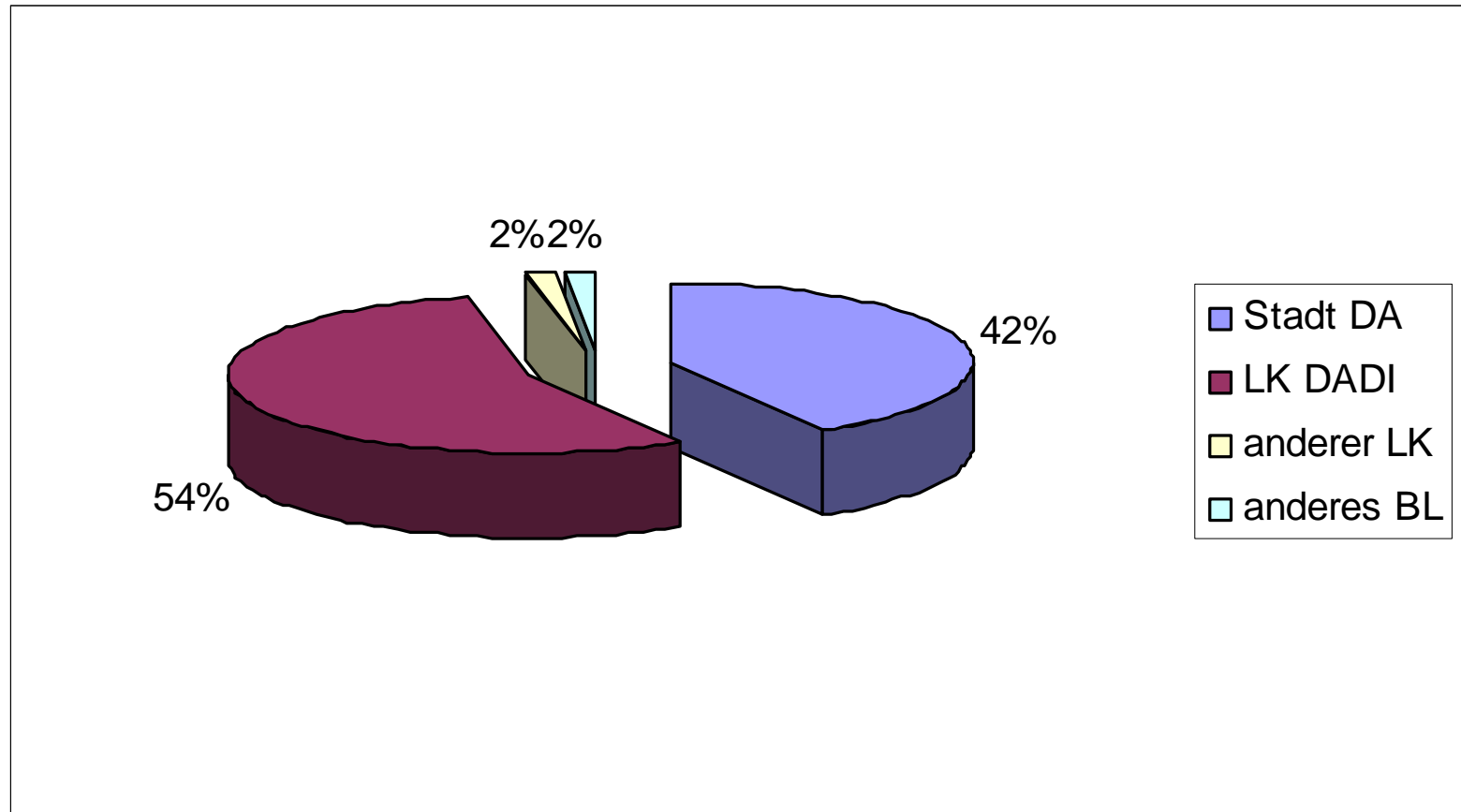
„Gender“ - Aspekt

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



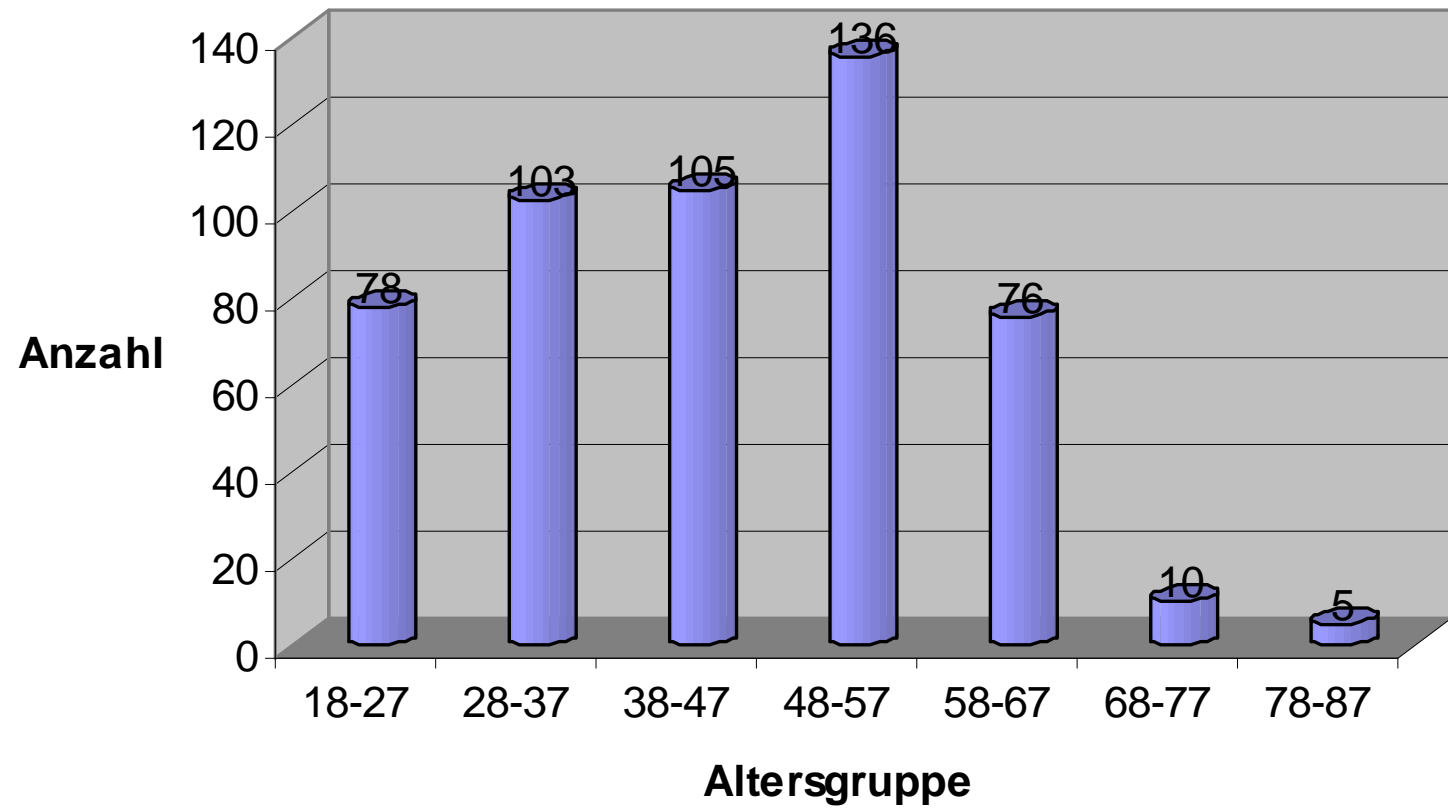
Wohnorte

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



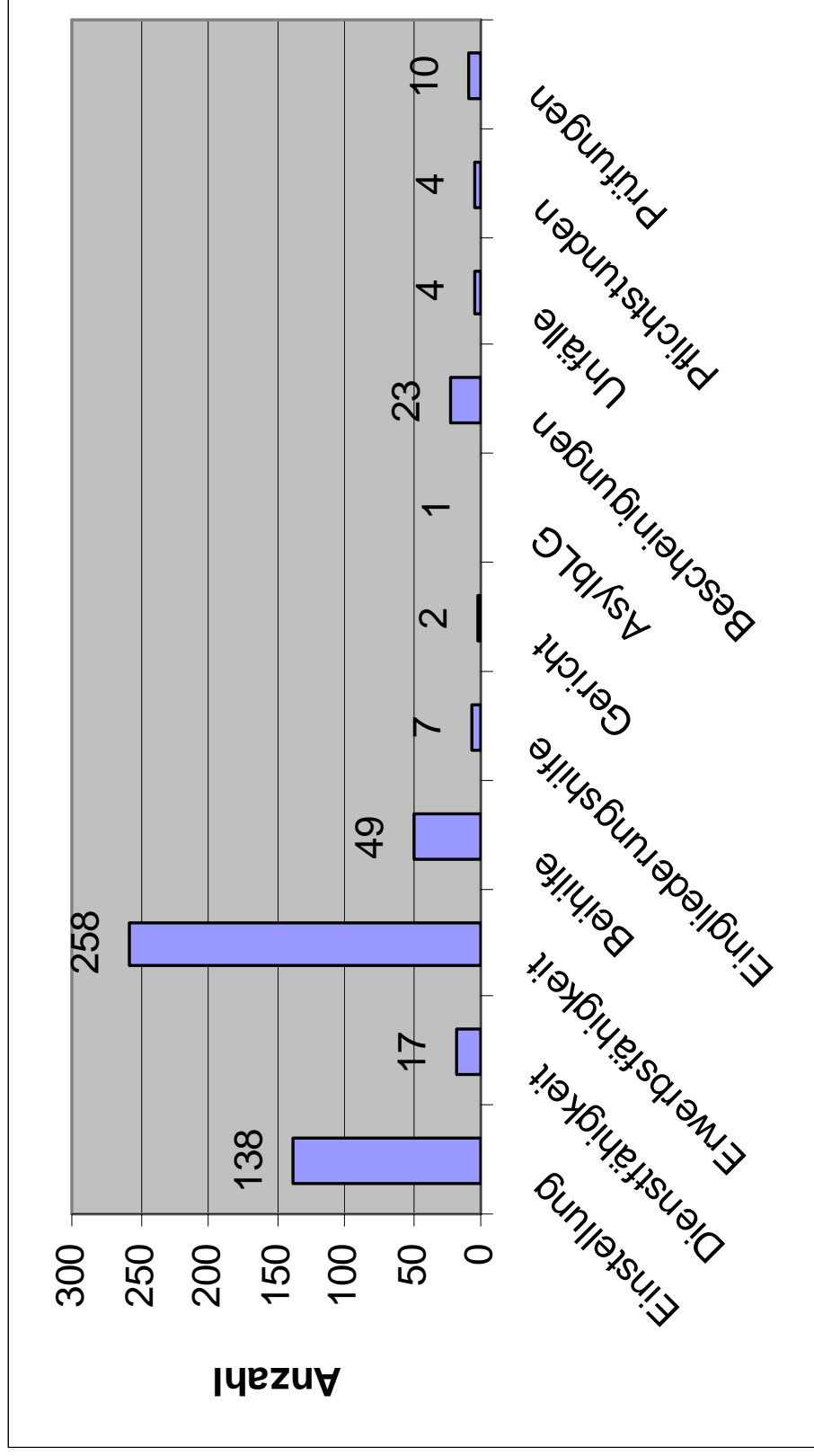
Altersgruppen

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



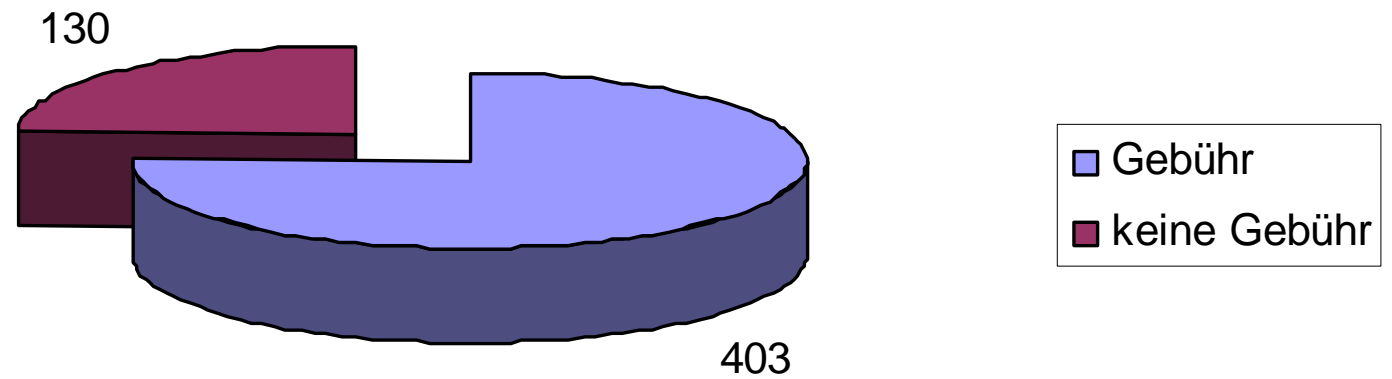


Begutachtungs-Anlässe



Direkte Gebühren

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg





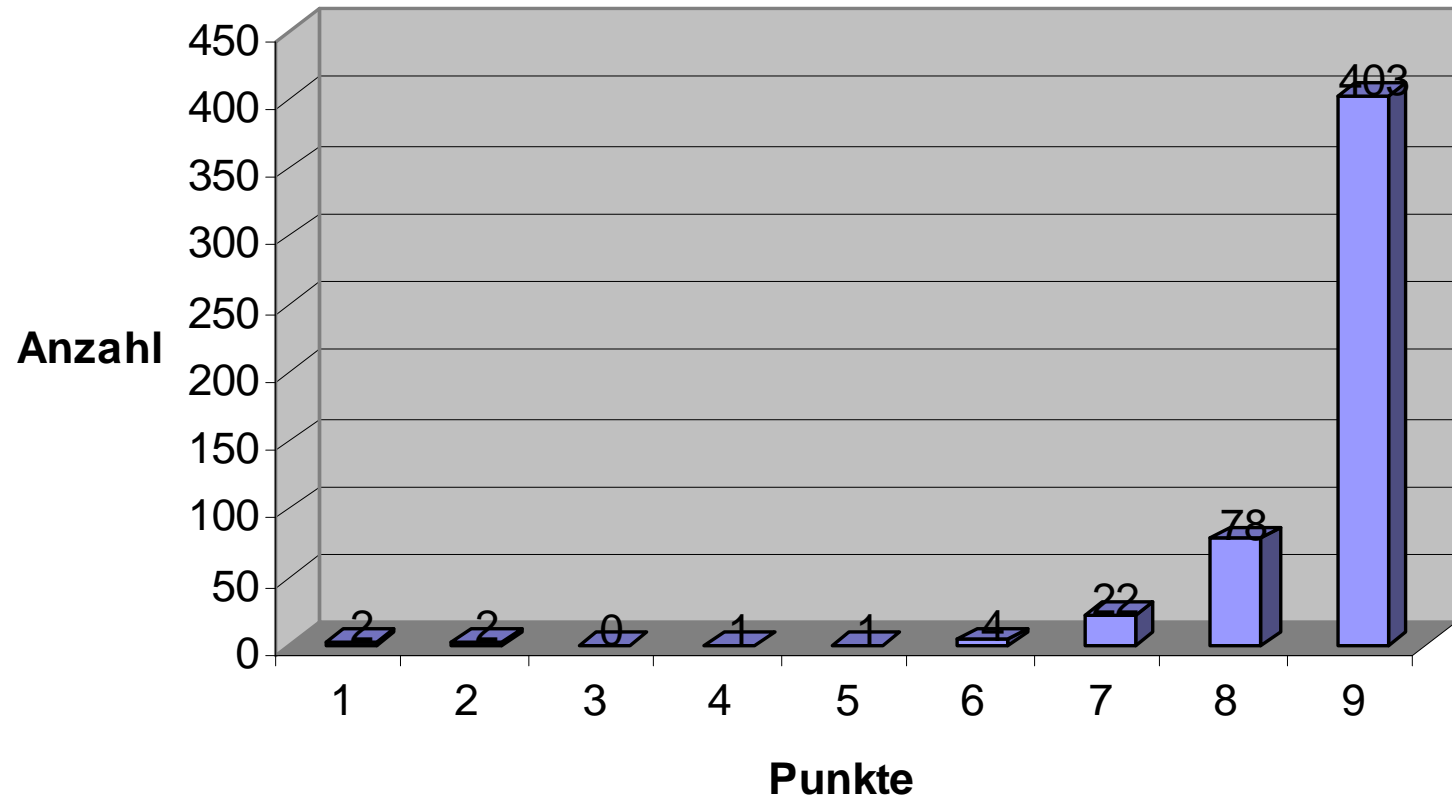
Und jetzt

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Unsere
Ergebnisse

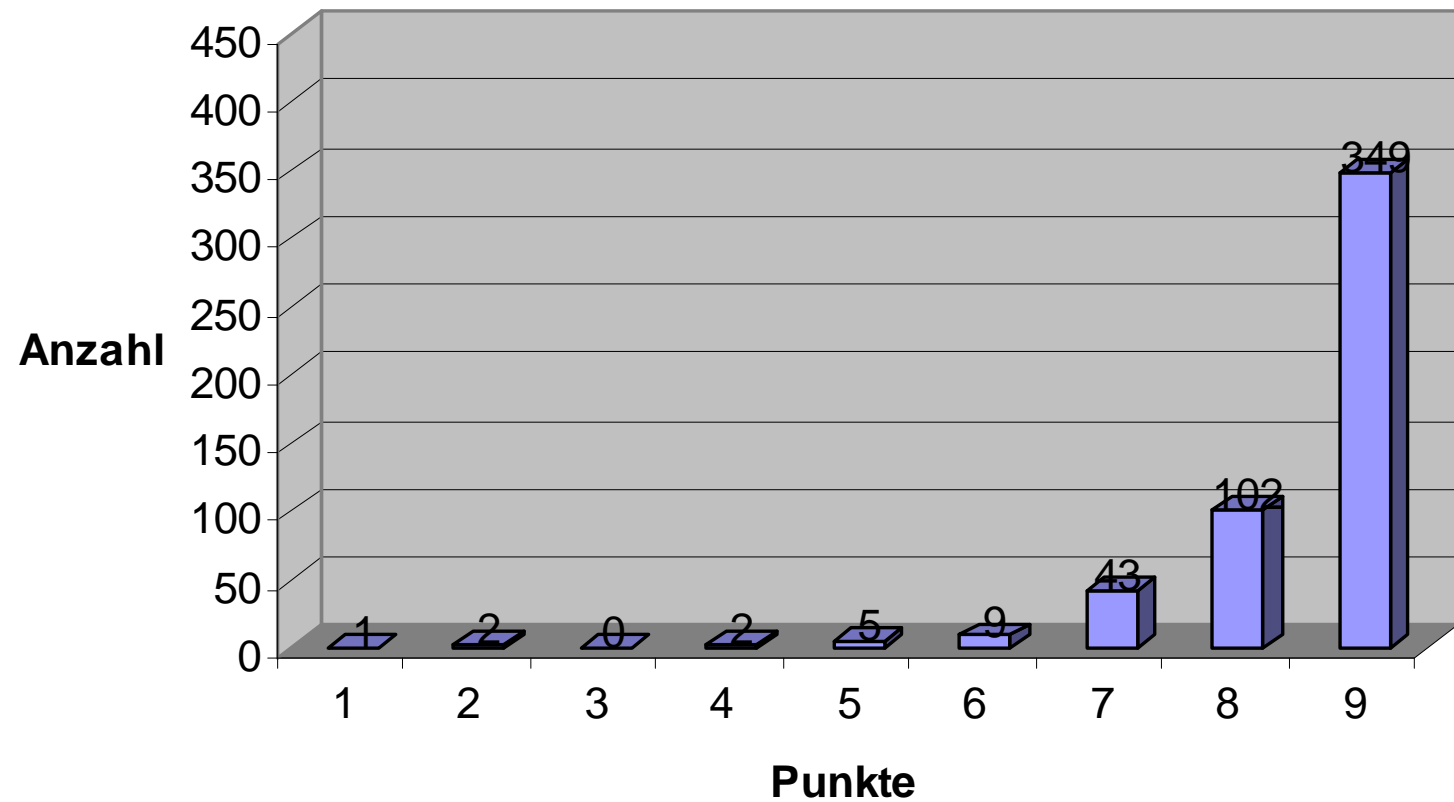
Freundlichkeit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



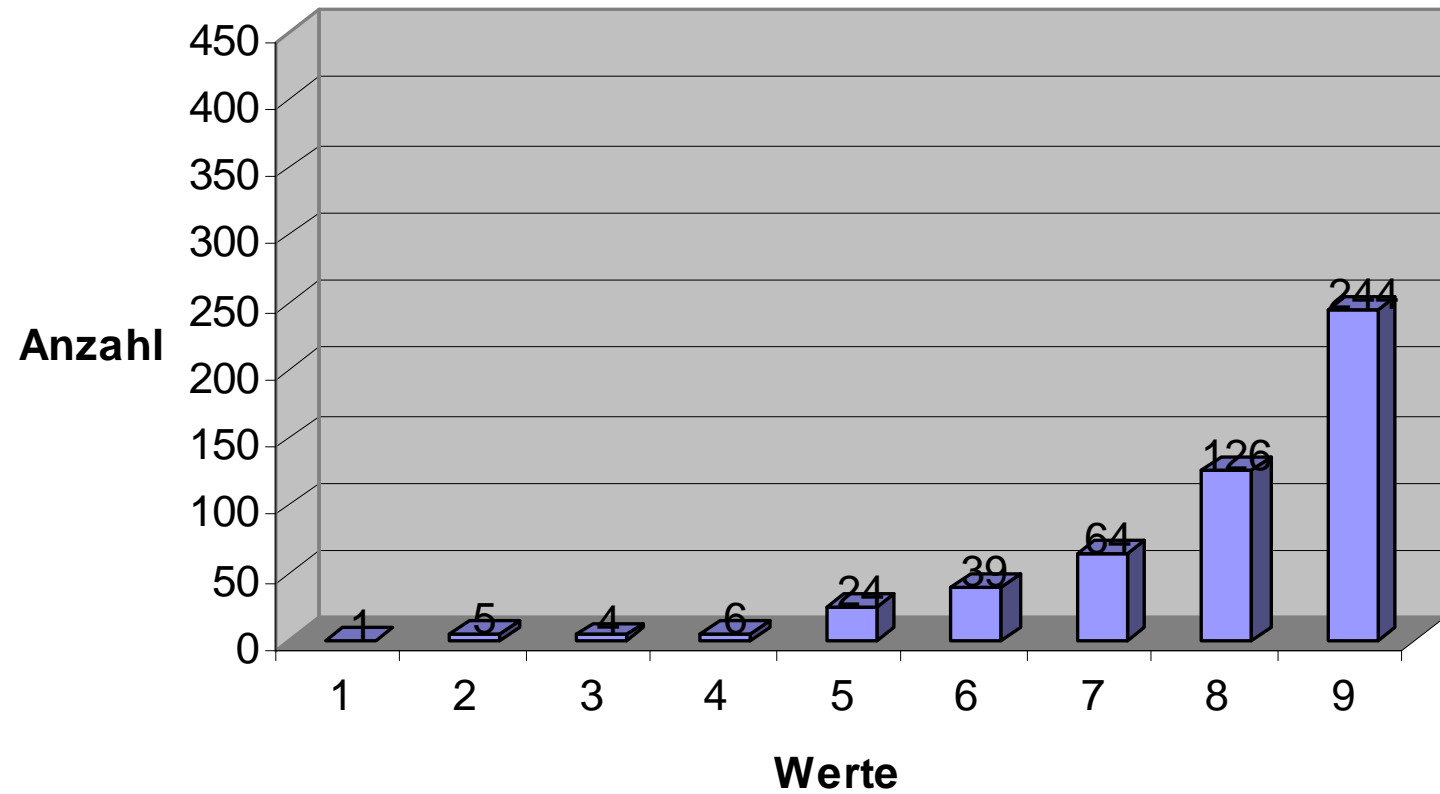
Verständlichkeit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



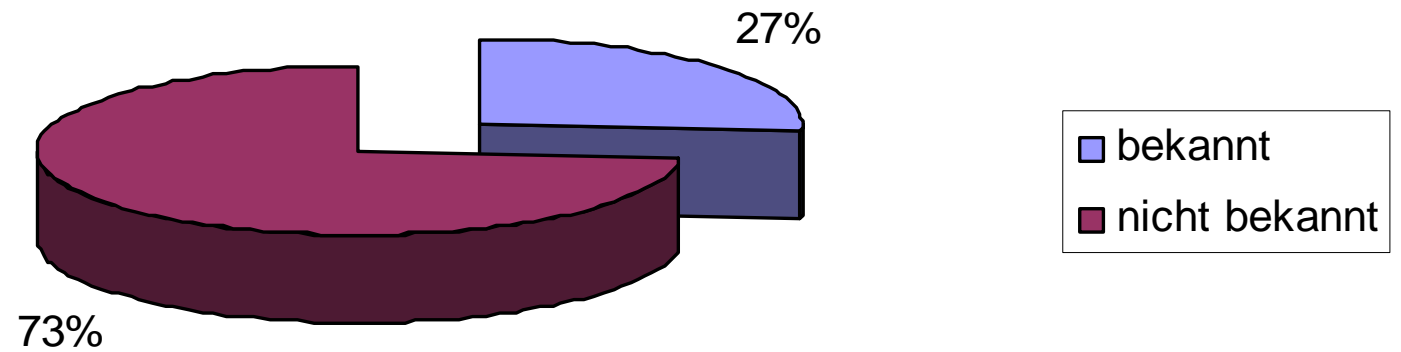
Atmosphäre

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



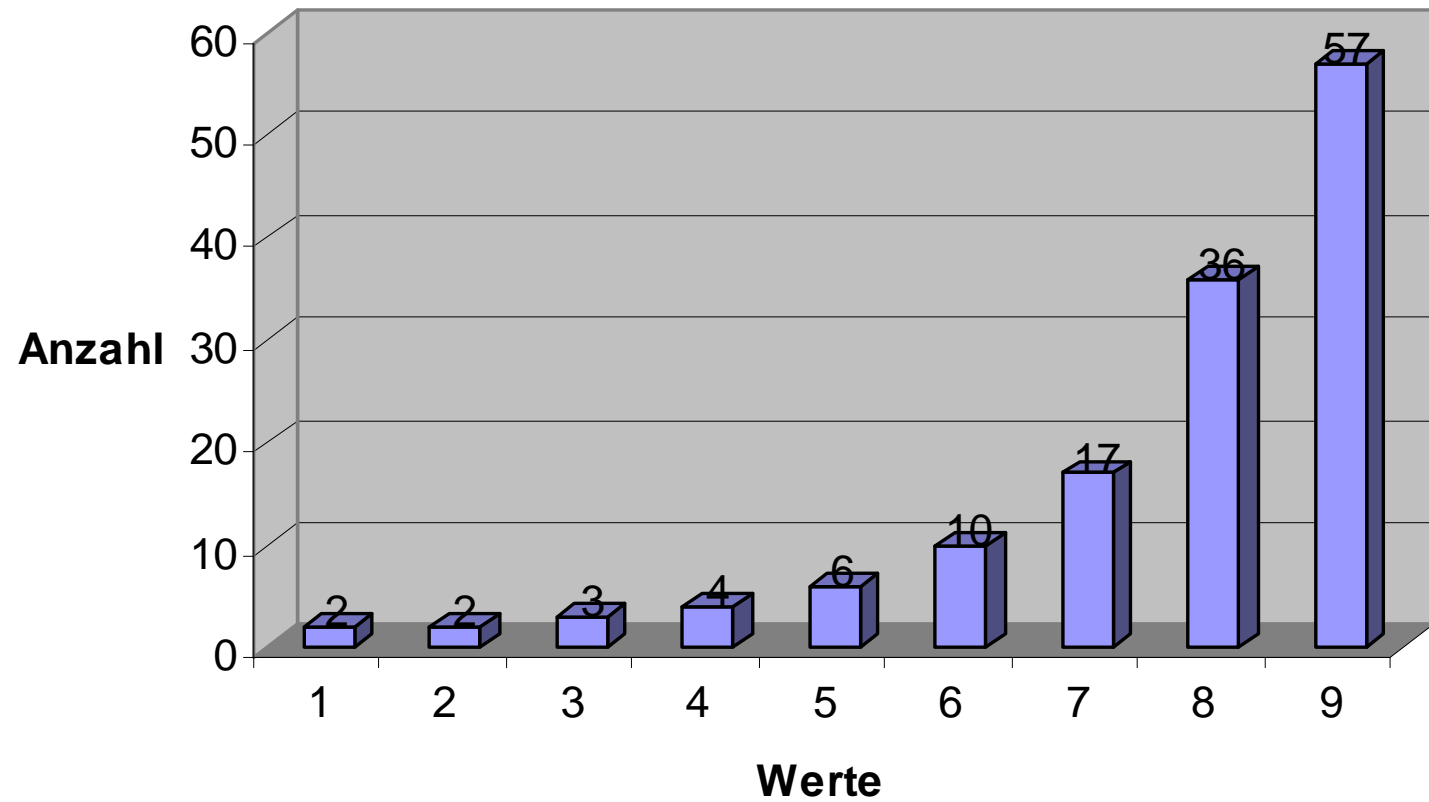
Wer kennt unsere Homepage?

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



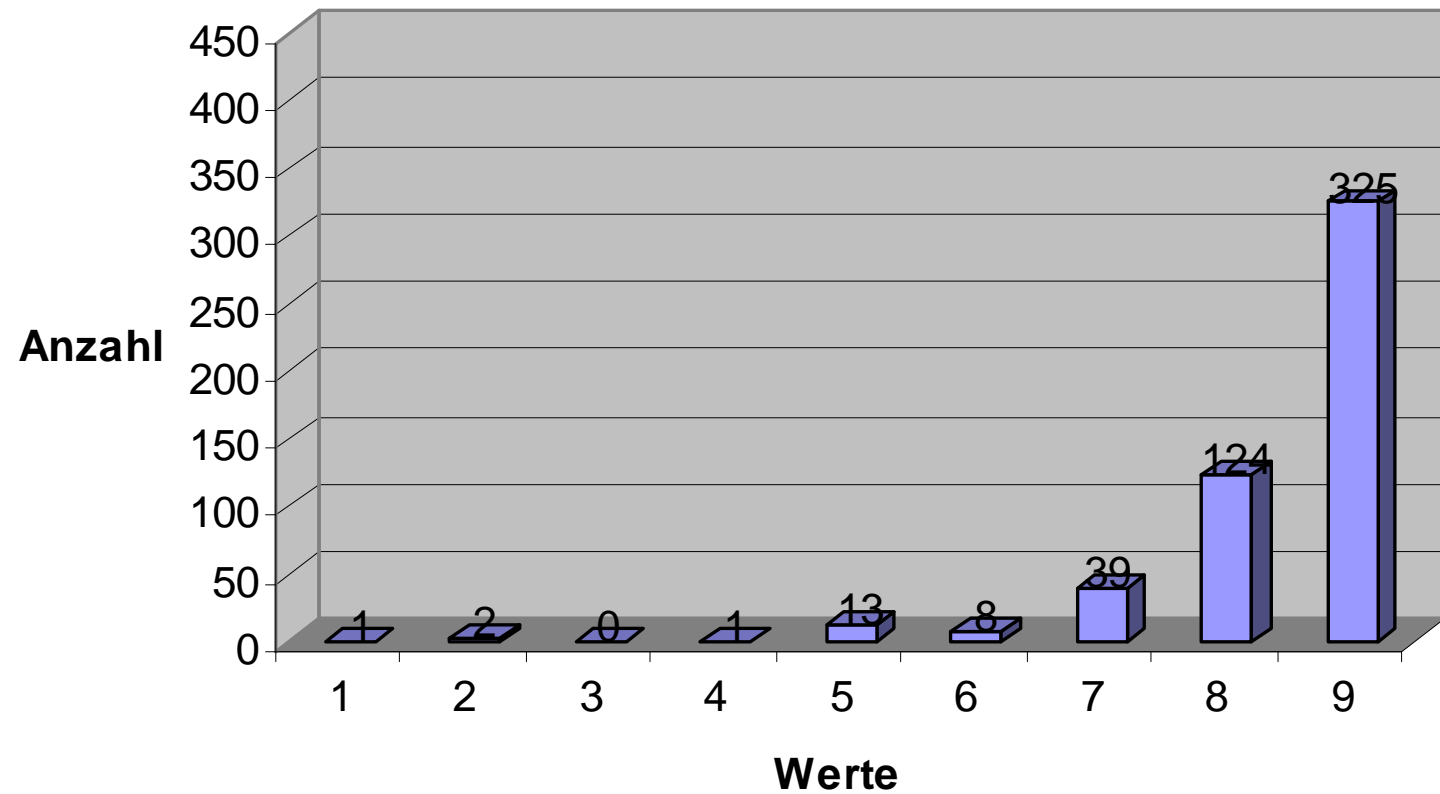
Homepage GA - wenn bekannt

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



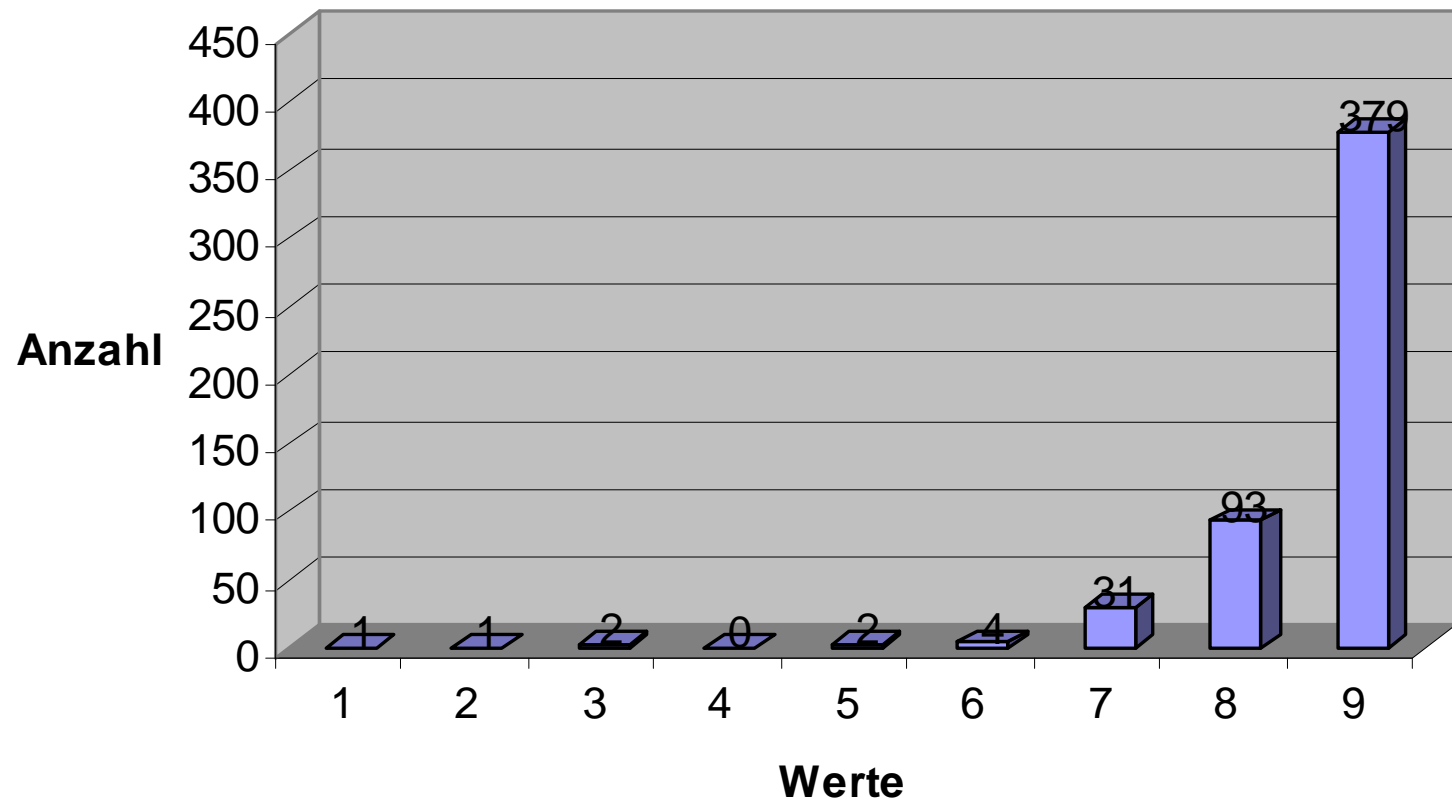
Ablauf der Begutachtung

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



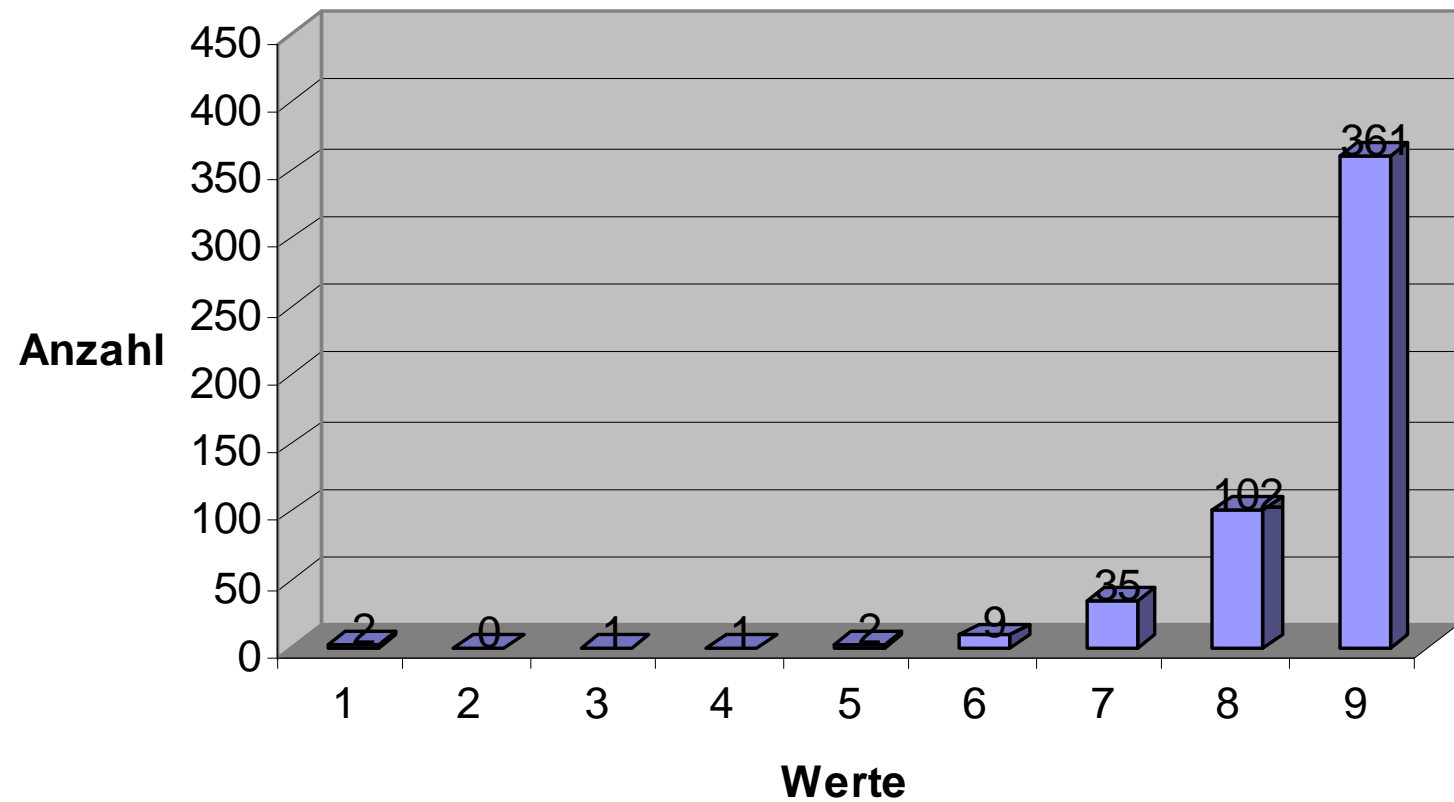
Möglichkeit Fragen zu stellen

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



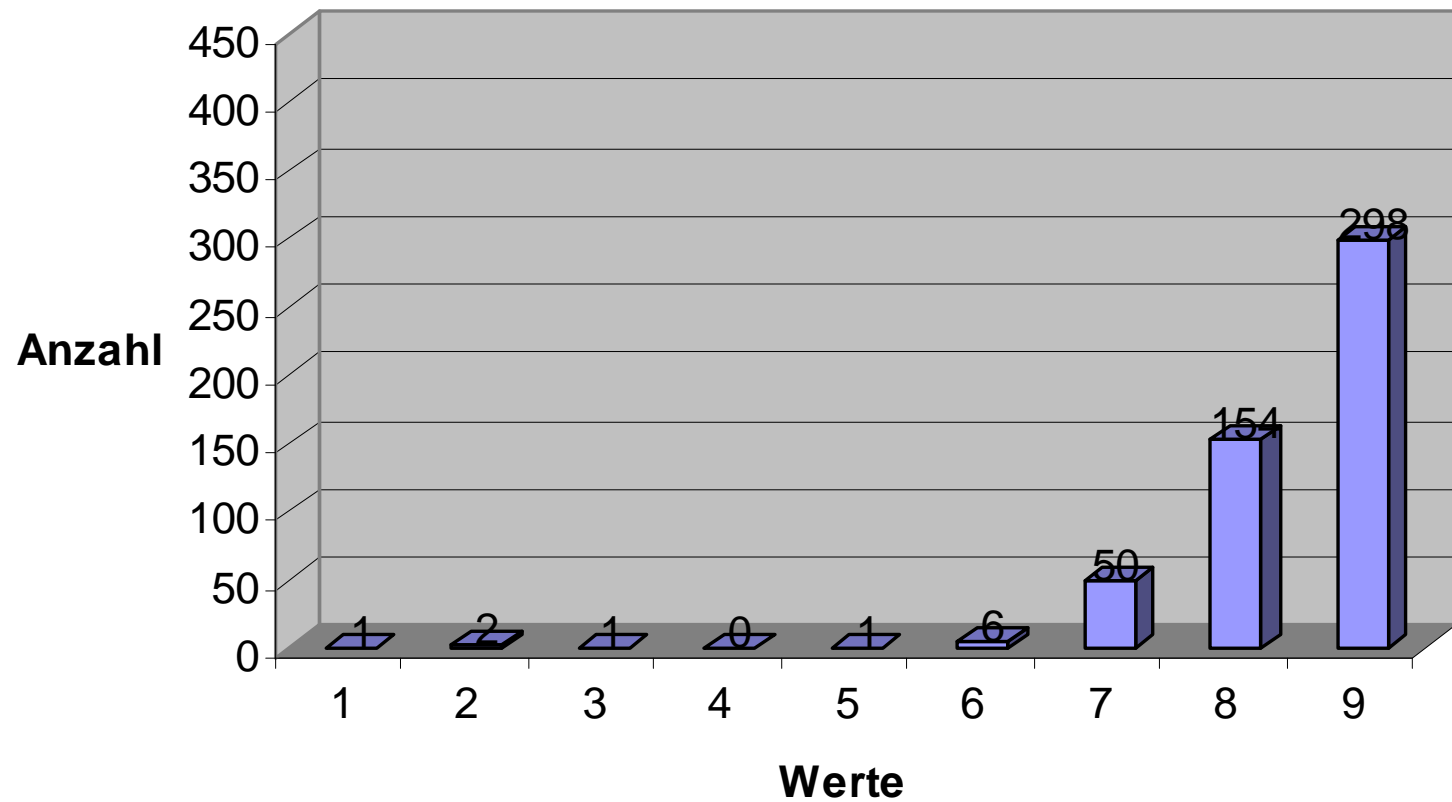
Informationen

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



Gesamtnote

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg





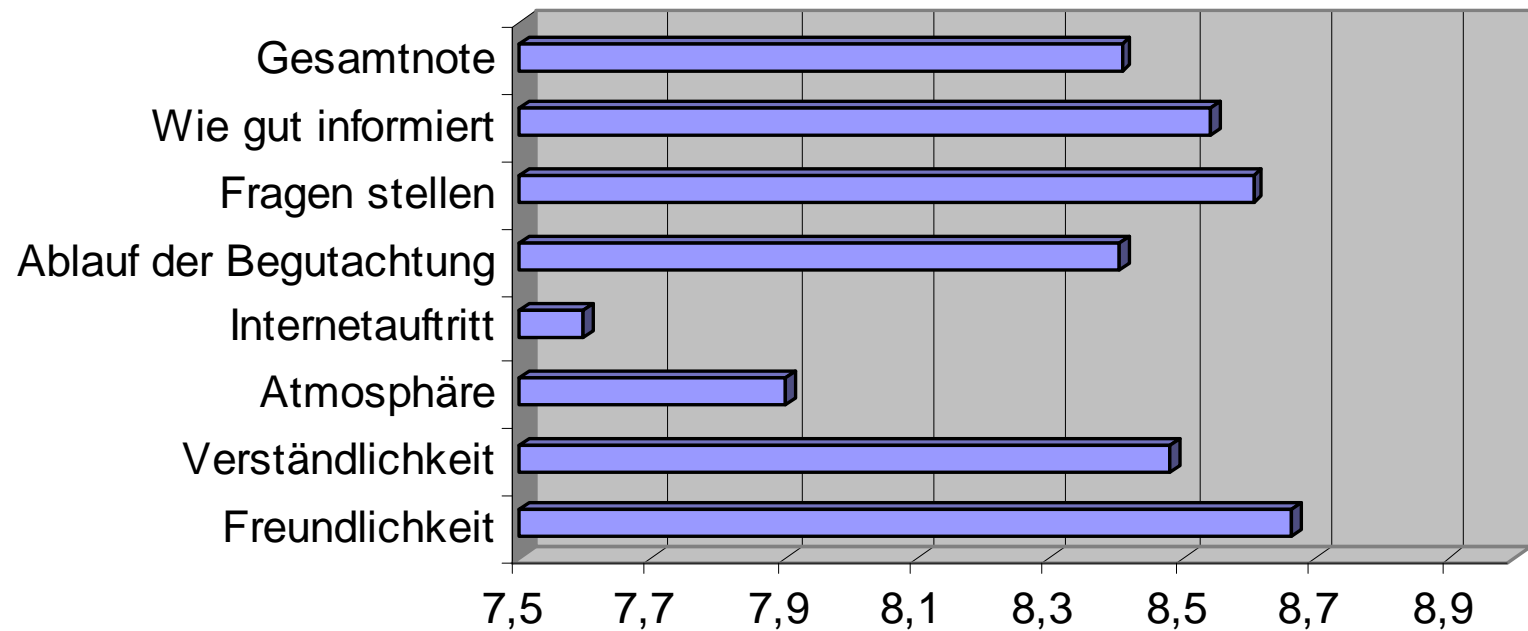
Details

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Schauen wir etwas
genauer und vergleichen

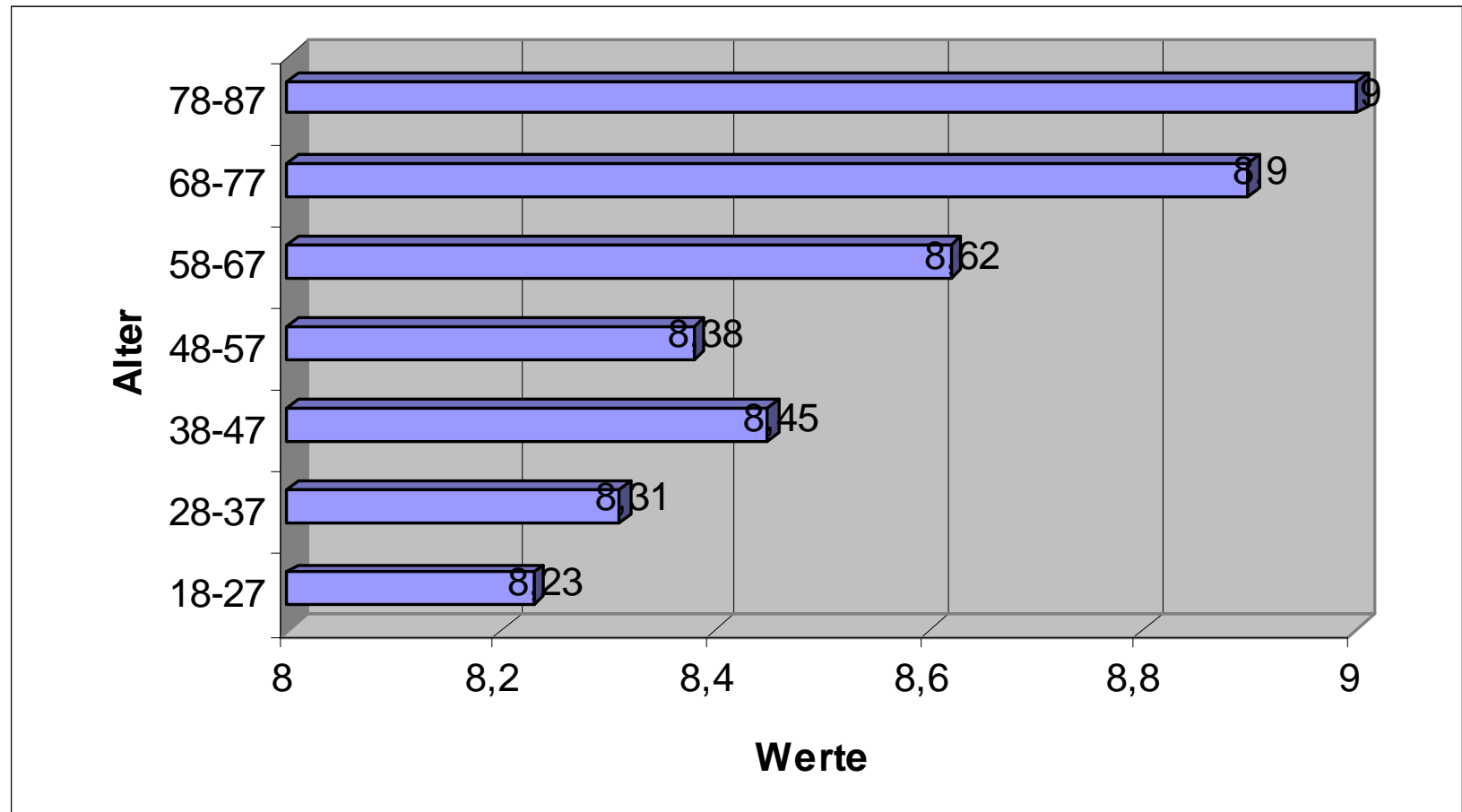
Werte im Vergleich

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



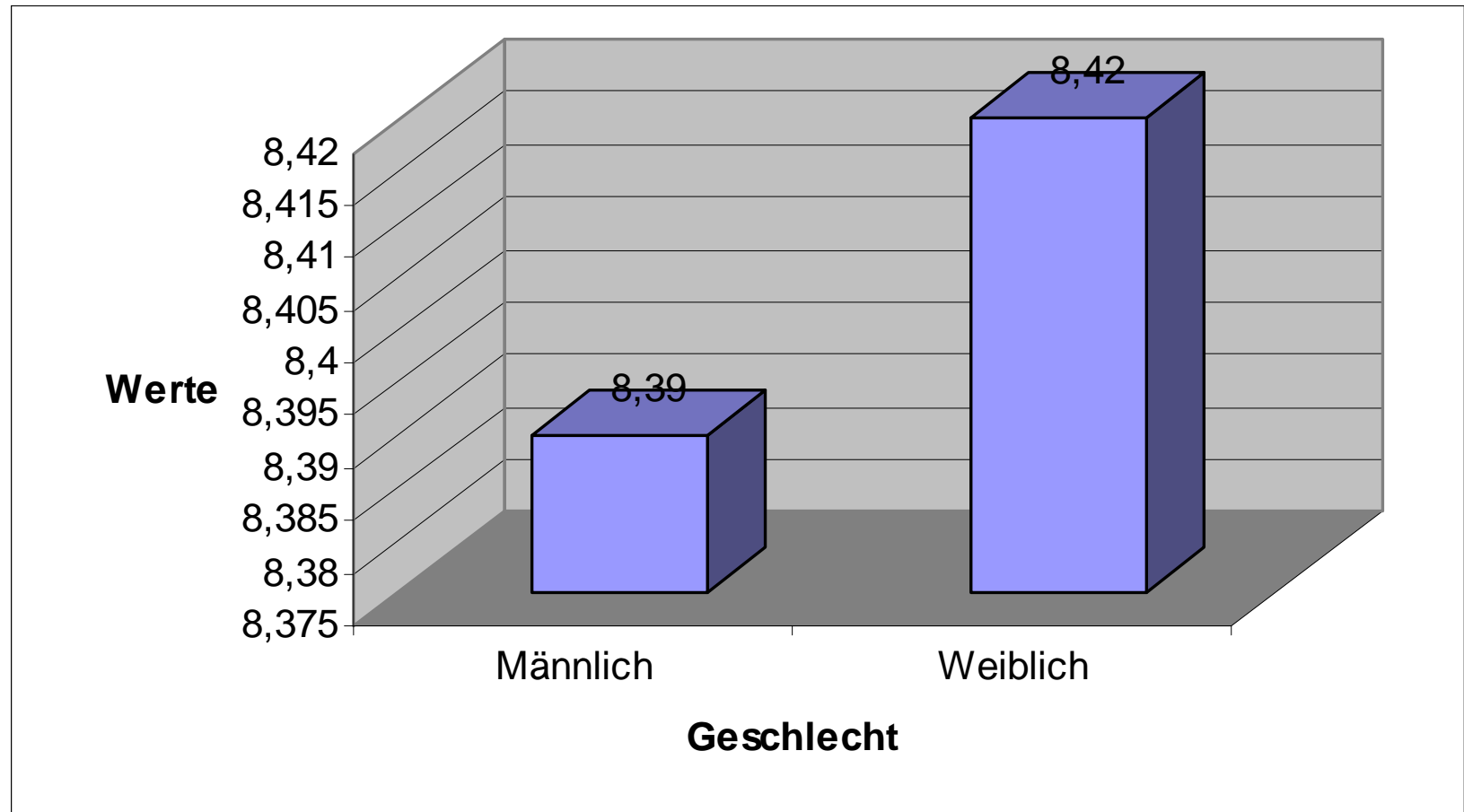
Bewertungen abhängig vom Alter

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



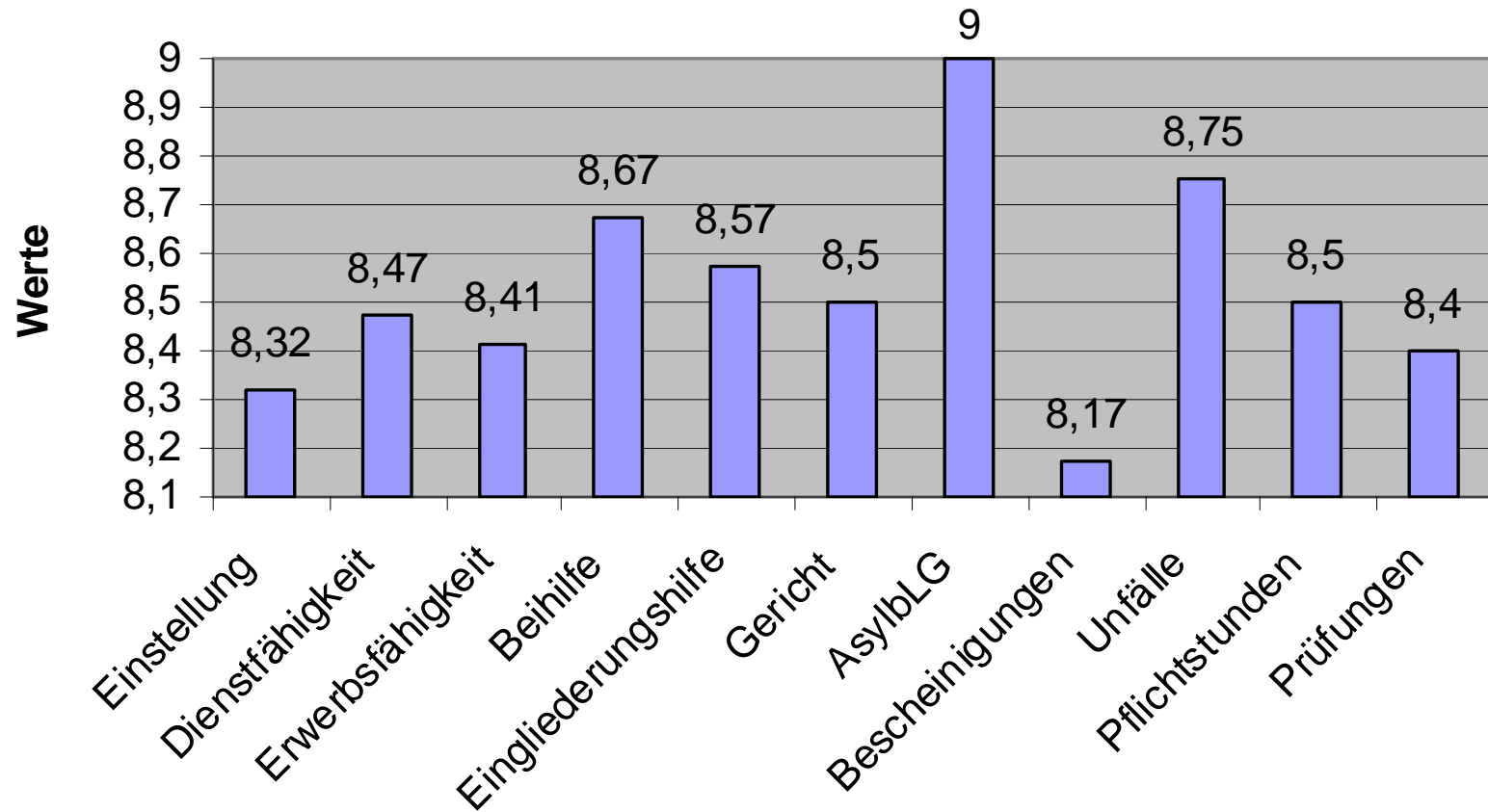
Bewertungen abhängig vom Geschlecht

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



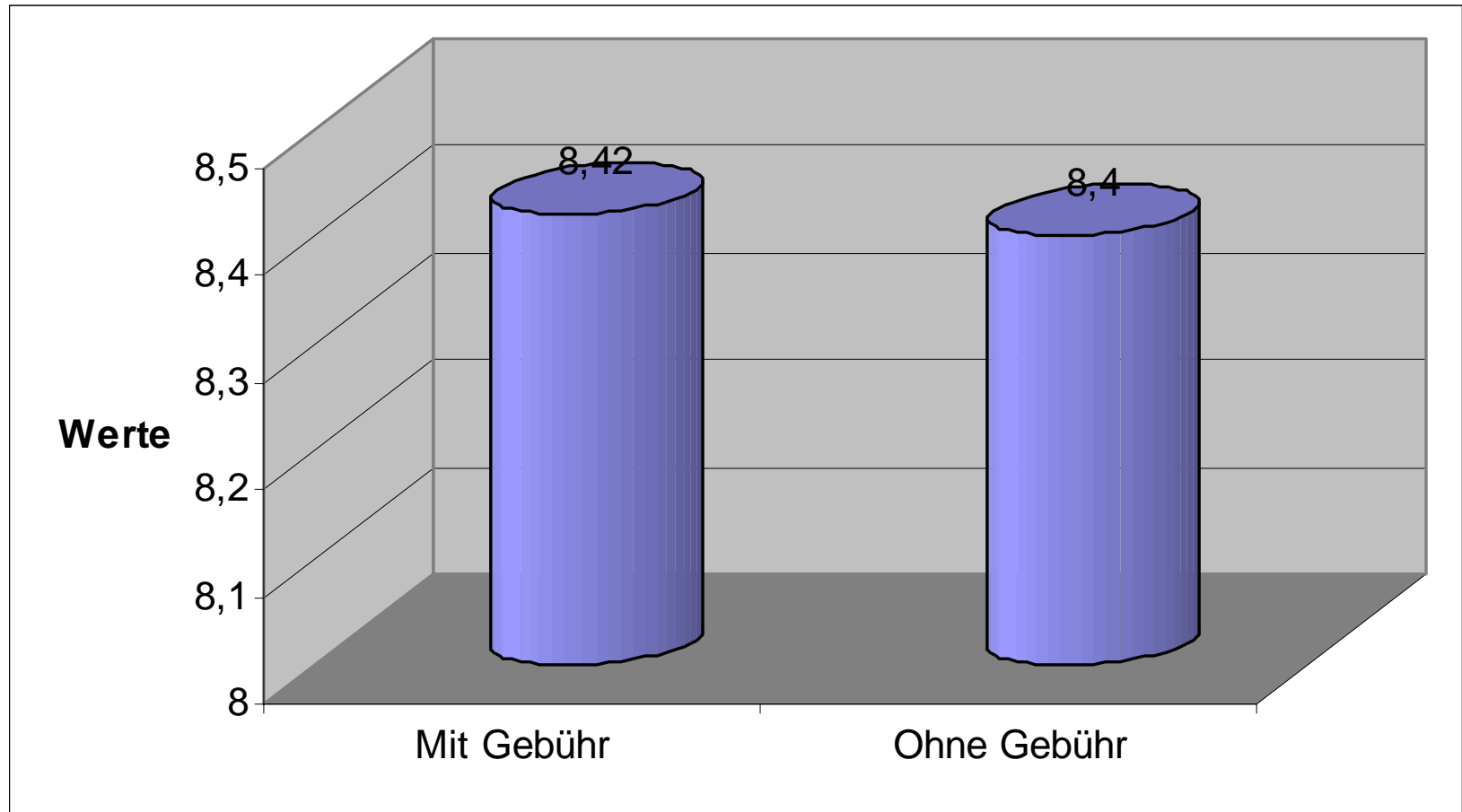
Bewertungen abhängig vom Anlass

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



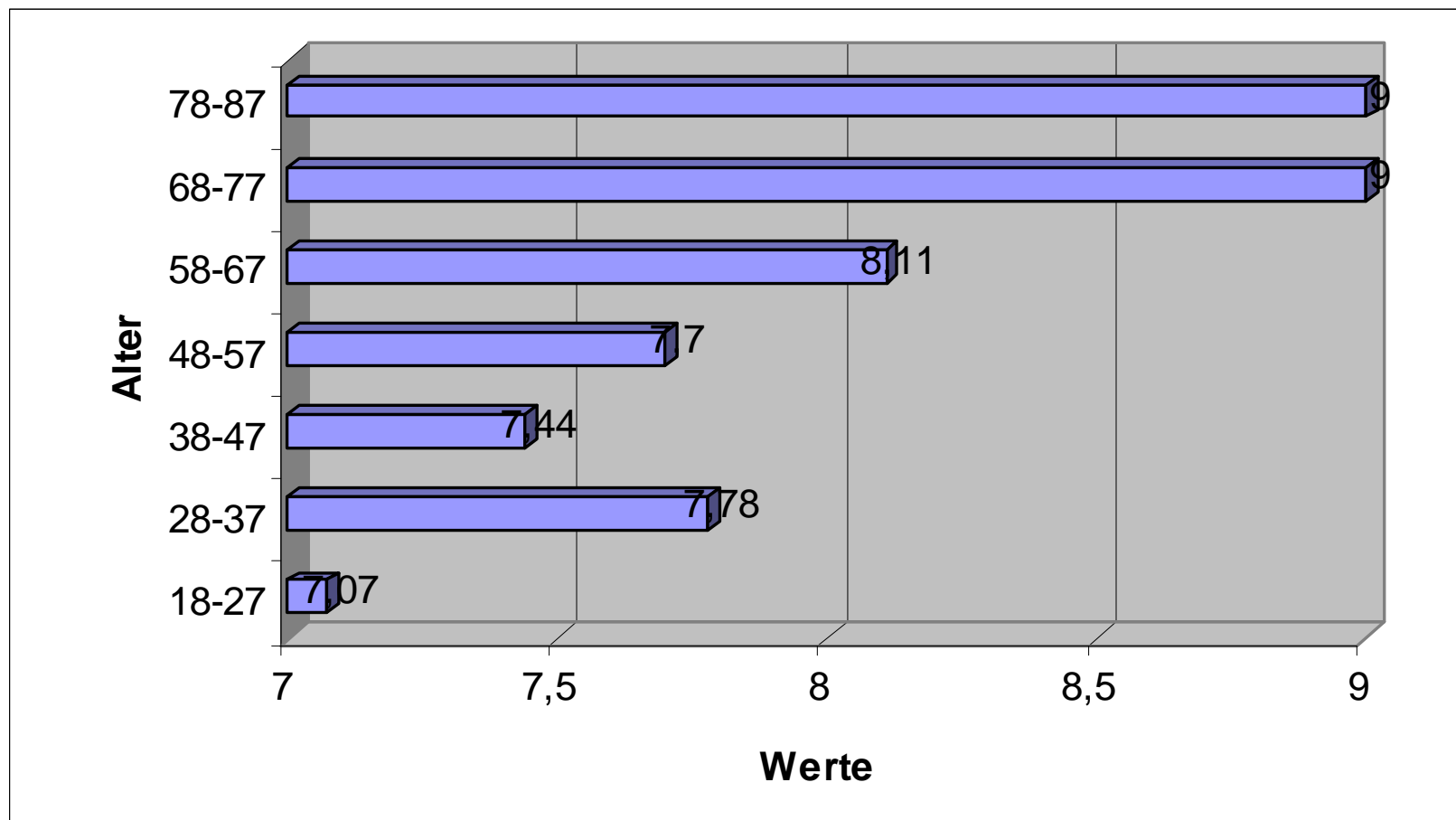
Bewertungen abhängig von Gebühr

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



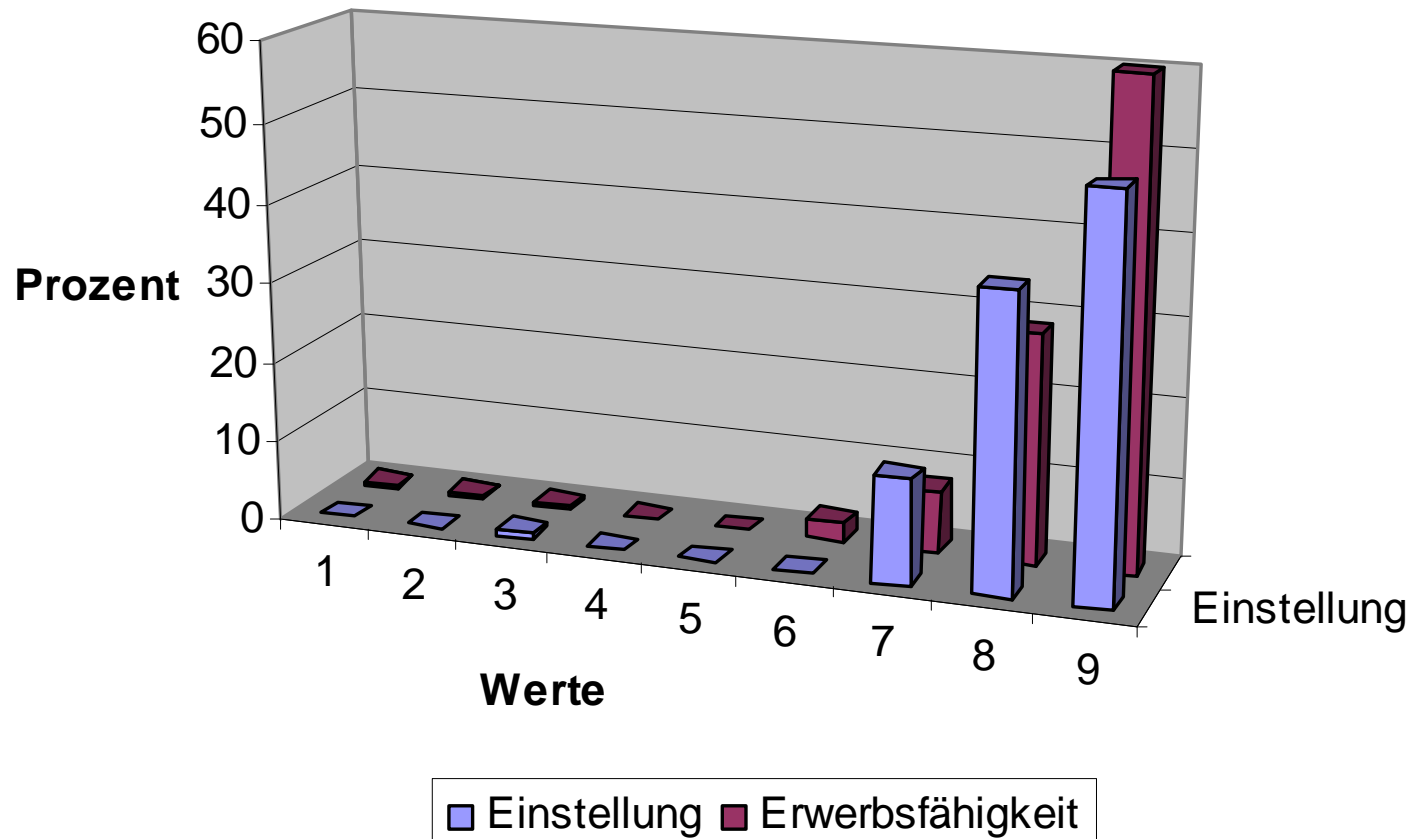
Bewertung GA-Homepage nach Alter

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



Vergleich: Einstellung - Erwerbsfähigkeit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



80 von 513 Personen
nahmen sich Zeit,
uns eine individuelle
Nachricht zu übermitteln.

Lob

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Alles gut
- Ich fühlte mich sehr gut und vor allem menschlich behandelt
- War alles gut, Arzt und Sekretärin sehr gut
- Alles in allem ist der Platz/Ort und die Aufnahme gut bis sehr gut ..., es stimmt soweit alles
- Ich bin über den Ablauf und die Art und Weise des Gesprächs einfach total begeistert; machen Sie weiter so!
Danke!
- Gut
- War sehr zufrieden mit Allem
- Alles o.k.
- Alles perfekt, Danke schön!
- Sehr zufrieden
- Sehr entspannte Atmosphäre, stressfrei
- Keine Verbesserungsvorschläge
- Alles bestens, Danke

Lob 2

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Keine Vorschläge: Sehr nette und zuvorkommende Behandlung
- Keine Verbesserungsvorschläge, denn es ist genau so perfekt
- Alles bestens 😊
- Perfekt
- Super gut
- Sehr gut, Vielen Dank!
- Guter und zügiger Ablauf
- War absolut in Ordnung! So soll es sein, weiter so!
- Ich bin positiv überrascht, wie schnell alles ging. Sehr freundlich und gut strukturierter Ablauf.
- Alles bestens
- Absolut zufrieden
- Alles wunderbar
- Sehr gut

Freundlichkeit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Ich bin sehr freundlich betreut worden, Vielen Dank!
- Bleib bitte immer!
- Ich kann nur sagen, nette und freue Mitarbeiter/-in
- Sehr nette Betreuung!
- Alles gut, Danke für die Hilfe und die Beratung.
- Bitte so bleiben!
- Sehr freundlicher, höflicher Empfang, Verständnis war vorhanden, daher keine Verbesserungsvorschläge

Lob + Tadel

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Blutdruck: Es wurde nur niedrig gesagt, aber nicht welcher Wert. Ablauf funktioniert, trotz verschiedener Stationen
- $\forall \text{Εμπφανγσδαμε}\forall$ am Telefon und im persönlichen Auftreten sehr unfreundlich !!! (Φραυ αν δερ Ινφο αμ Εινγανγ) - sonstiges Personal sehr freundlich!
- Internetauftritt informativer gestalten, Frau Bornemann ist sehr hilfsbereit, freundlich und informiert ausführlich (ist hervorzuheben)!
- Hatte im Vorfeld angerufen, um mich nach einem Termin zu erkundigen: Ich hatte mir gewünscht, dass die Dame am Telefon im voraus erzählt, was auf mich zukommt. Urinabgabe, Blutentnahme etc. als Info - und sonst Alles top!
- Vorzimmer ist sehr beengt, Räumlichkeiten sind nicht unbedingt ansprechend - aber durch die Freundlichkeit hat man das nicht gemerkt.

Kontakt

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Der telefonische Kontakt war etwas ruppig
- Nicht gestresst reagieren, wenn nochmals nachgefragt wird, wohin man muss.
- Laute Gespräche unzufriedener Mitarbeiter auf dem Gang stören die Atmosphäre!
- Alles ziemlich hektisch

Organisation

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Ich habe gerade meine Periode, muss für die Urinprobe nochmals kommen - das ist von meiner Seite aus aber völlig verständlich
- Wäre besser, wenn der Aufzug oder der Gang zur Begutachtung deutlich (übersichtlich) ausgeschildert sei
- Wurde als Ehemann/Begleitperson nicht mit in das Untersuchungszimmer gelassen
- Ausschilderung Raum 215 am Treppenabsatz
- Den Raucherbereich der Mitarbeiter nicht im Haupteingang platzieren. Für ein Gesundheitsamt ein sehr schlechtes Bild.
- Beschilderung im Haus, Formular zur Vorgeschichte zuhause ausfüllen
- Einige Fragen auf "Formular" nicht ganz eindeutig - Rückfragen notwendig

Organisation 2

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Internet: Adresse mit Kartenübersicht fehlt, Telefonische Erreichbarkeit für Information und Terminvereinbarung ist auf Grund der starken Auslastung verbesserungswürdig
- Ständiges Rein- und Rausgehen durch Andere manchmal störend, aber nicht zu vermeiden.
- Die Information war etwas unverständlich in den weiteren Abläufen. Grosses Informationsplakat vor Information, wo man während dem Warten sieht, wie es mit Anmeldung und Co. funktioniert ...
- Für LWV-Gutachten informieren Sie bitte die Patienten, dass nicht nur ärztliche Untersuchung gefragt ist, sondern auch Lebenslauf, Namen von Bekannten etc.
- Hinweis im Flur auf Aufzug
- Amtsärztliche Untersuchung: Evt. im Internet bekannt geben, was alles gemacht wird, was für Informationen man mitbringen muss (OP-Daten, etc.)

Untersuchung

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Apparative Ausstattung (Seh-/Hörtest) ist sehr sparsam - Relevanz der Ergebnisse gegeben?
- Es ist nicht ganz klar, was genau untersucht wird (Labor)

Wartezeit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Stuhl vor Kasse für Wartende
- Musikalische Beschallung (Radio) in den Wartezonen würde das Warten erleichtern
- Ja das Warten vor 115 hat eine Stunde gedauert
- Terminvergabe wäre besser, aber Wartedauer war akzeptabel
- Einen angenehmeren Wartebereich, Wasserangebot
- Terminvereinbarung vorteilhafter, um lange Wartezeiten zu vermeiden
- Lange Wartezeit beim Labor
- Da ich Diabetes habe, wären Bonbons oder Mineralwasser anzubieten nicht schlecht. Kann ja auch dauern, ist aber kein Muss.

Räume - Einrichtung

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Vielleicht ein schönes Wartezimmer
- Räumlichkeiten
- Wartebereich nicht sehr einladend und ungemütlich
- Bequemere Sitzgelegenheiten
- Flure und Räume sehr neutral gehalten (mehr Farbe o. Bilder)
- Wartezimmer 109 ist ungemütlich/karg - Radio, Bilder an den Wänden
- Stühle
- Wo ist eine Damentoilette?
- Schreibtisch Untersuchungsraum (Anstossgefahr Knie)
- Vorzimmer recht beengt
- Mehr Stühle und Zeitungen oder sowas zum Lesen
- Gute Klimaanlage besorgen

Kosten

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Gebühren zu hoch
- Der für die Untersuchung zu zahlende Preis ist für Studenten viel zu hoch und erscheint im Vergleich zu anderen Gesundheitsämtern willkürlich festgelegt und nicht nachvollziehbar.
- 200,- Euro sind eindeutig zu teuer 😊

Ratschläge

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Akte nicht verlieren!

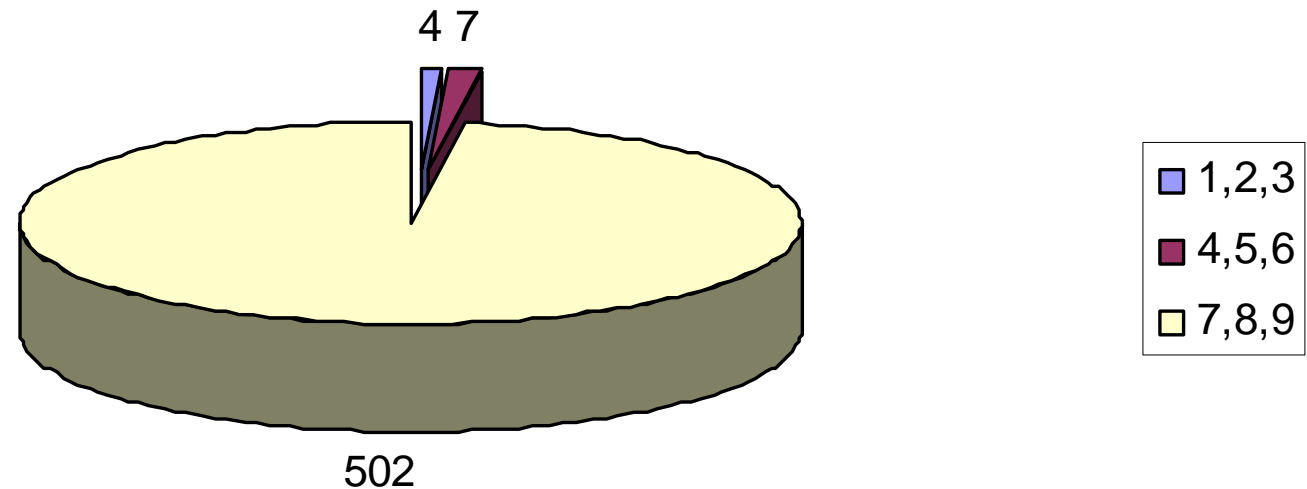
Zusammenfassung

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Zuerst das wichtigste
Ergebnis:

Bewertungen gruppiert

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



Das bedeutet, **97,86** % geben uns
7, 8 oder 9 Punkte als Gesamtnote!

Was könn(t)en wir weiter verbessern?

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

■ Information

- Homepage
- Ablauf
- Terminvergabe – freie Sprechstunde

■ Ausstattung

- Sitzmöbel
- Trinkwasser
- „Ambiente“
- Beschilderung

Was müssen wir beibehalten

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Wir haben keine Kunden,
zu uns kommen Patienten!

Die meisten Patienten kommen
einmal oder zum ersten Mal!

Vielen Dank

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Fr. Bornemann, Fr. Gress,
Fr. Hermecke, Fr. Meinel,
Fr. Nickl, Fr. Reith,
Fr. Schirkhorschidi.
- Fr. Dr. Edenhofer, Fr. Henker,
Hr. Dr. Hoffmann, Fr. Neumann-
Röhrscheid, Hr. Dr. Struff,
Fr. Dr. Wietschoreck-Gniß.

Besonderer Dank

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Frau Reith

- Herrn Hammer

Zum Schluss

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg



Gibt es Fragen?

Vielen Dank !