

AKTUELLES



aus Ihrer Zahnarztpraxis
Dr. Sibylle Ugoľjew



WINTERS: Der Schnee fällt nicht hinauf, sondern nimmt seinen Lauf hinab und bleibt hier liegen, noch nie ist er gestiegen. Er ist in jeder Weise in seinem Wesen leise, von Lauthheit nicht die kleinste Spur... / Gedicht von Robert Walser
Bild von L. Jakovleva

Unsere Umfrage – Ihre Bewertung

Liebe Patientinnen,
liebe Patienten,

in unserer Newsletter-Ausgabe Oktober/November 2017 stellten wir Ihnen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements einige Fragen zu Ihrer Zufriedenheit mit unserer Praxis. Vielen Dank für Ihre Teilnahme an unserer Umfrage. Die Auswertung ergab Interessantes:

1. Alle befragten Patienten sind sehr zufrieden mit der Behandlung in unserer Praxis: 80 % geben uns die Note 1, 20 % die Note 2.

2. 90 % der Befragten sind sehr ausführlich über ihre Behandlung bzw. Krankheit aufgeklärt, 10% fanden die Aufklärung befriedigend.

3. Das Vertrauensverhältnis zu der Praxis: 78 % geben uns eine 1, 16 % eine 2, 6 % eine 3.

4. 83 % der Patienten sind der Auffassung, dass wir uns ausreichend Zeit für Ihre Be-

lange genommen haben und geben uns eine 1, 17 % geben uns eine 2.

5. Die Freundlichkeit des Praxisteam wird von fast allen Patienten (96 %) mit sehr gut bewertet, 4 % geben uns hier gut bzw. befriedigend.

6. Etwas mehr als die Hälfte aller Patienten beantwortete die Frage nach dem Umgang mit Angstpatienten. 80 % sind mit dem Umgang mit ängstlichen Patienten sehr zufrieden, 10% geben uns

7. 97 % unserer Patienten bemerkten, dass die Wartezeiten in der Praxis nie lang sind, für 3 % der Patienten dauert die Wartezeit ab und zu zu lang.

8. Die Betreuung in der Praxis wird zu 98 % als sehr gut und gut bewertet, ein Patient war weniger zufrieden.

9. Die Frage nach alternativen Heilmethoden wurde von der Hälfte der Befragten be-

antwortet. 2/3 sind zufrieden mit unserem Angebot, 1/3 der Patienten ist unzufrieden und wünscht sich hier mehr.

10. Die Frage nach der Barrierefreiheit der Praxis wird wie folgt beurteilt: 56 % geben uns eine 1, 38 % eine 2, 6 % eine 3. Viele Patienten machten keine Angaben zu dieser Frage.

11. Die telefonische Erreichbarkeit der Praxis wird von 2/3 der Patienten mit sehr gut, von 1/3 mit gut bewertet.

12. Die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln wird überwiegend gut bzw. sehr gut beurteilt.

13. Mehr als 2/3 der Patienten sind mit der Vergabe von Terminen zufrieden, 7% geben uns hier eine 3.

14. Die Sprechstunden der Praxis sind für die meisten Patienten günstig, 4 % sind weniger zufrieden.



2017 startete die Zahnarztpraxis Dr. Sibylle Ugoľjew eine Zufriedenheitsumfrage bei ihren Patienten.
Illustration: Pixabay.com

Das Alphabet der Zähne

Teil XIII – N

Fragen Sie sich manchmal, wovon der Zahnarzt eigentlich spricht, wenn Begriffe wie Composite, Dentin oder Erosion fallen? Das Alphabet der Zähne bringt an dieser Stelle etwas Licht ins Dunkle. Heute: Der Anfangsbuchstabe N.

NASENZAHN. Der Nasenzahn – oder „Mesiodens“ – wächst meist als überzähliger Zahn im Oberkiefer über den Schneidezähnen. In der Regel wird er operativ entfernt.

NEUTRALBISS. Die normale Zahnstellung wird als Neutralbiss bezeichnet.

NERVUS LINGUALIS. Das ist die lateinische Bezeichnung für „Zungennerv“. Er ist in erster Linie für Tastsinn und Geschmackssinn des vorderen Zungenbereichs zuständig.

Öffnungszeiten

Januar/Februar 2018

Mo, Mi 9-17 Uhr; Di,
Do 9-19 Uhr; Fr 8-12 Uhr;
Di, Mi ab 14 Uhr
Kindersprechstunde.

(Fortsetzung auf Seite 2)

AKTUELLES



aus Ihrer Zahnarztpraxis
Dr. Sibylle Ugoľjew

Unsere Umfrage – Ihre Bewertung

(Fortsetzung von Seite 1)

15. Die Atmosphäre in der Praxis wird mit 65 % mit sehr gut, mit 28 % mit gut und mit 7 % mit einer Drei bewertet.

16. Die Kinderfreundlichkeit der Praxis wird von 97 % der befragten Patienten mit sehr gut und gut bewertet, ein Patient findet uns in der Frage befriedigend.

17. Die Praxisausstattung wird wie folgt beurteilt: 66 % sehr gut, 25 % gut, 9 % befriedigend.

18. Die Frage nach den Parkmöglichkeiten schnitt eindeutig am schlechtesten ab: 44 % der Patienten finden die Parksituation ungenügend bis ausreichend, 30% der Patienten finden sie befriedigend und nur 25 % finden sie akzeptabel.

19. Bis auf ein Patient würden alle Patienten unsere Praxis weiterempfehlen.

20. Bei der Arztauswahl spielt das Telefonbuch heute keine Rolle mehr, Patienten suchen sich ihren Arzt im Internet, zum größeren Teil gehen sie zu einem Arzt auf Empfeh-

lung aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis.

21. Internetportale wie z.B. Jameda sind für die Arztwahl ausschlaggebend.

22. Die Hälfte unserer Patienten kennt unsere Homepage www.zahnaerztin-adlershof.de, die andere Hälfte weiß hiervon nichts.

23. Unser Newsletter ist für die Hälfte unserer Patienten sehr informativ, die andere Hälfte der befragten Patienten hat bislang den Newsletter nicht bemerkt und kann hierzu keine Angaben machen.

Einige Patienten gaben uns weitere Anregungen mit auf den Weg. Die Kommentare reichten von „Weiter so!“ über „super Team, super Atmosphäre, super engagiert, weiter so!“ bis hin zu „sehr freundlich und angenehm“, „ein, zwei Stühle mehr“, „die Farbe der T-Shirts an die Behandlungszimmerfarbe blau oder gelb anpassen“ und „Ich bin gerne hier“.

Unser Bewertungssystem folgte dem Prinzip der Schulnoten.

„Klein und fein“

Frau Dr. Ugoľjew, was sagen Sie zum Ergebnis der Umfrage?

Wir haben im Rahmen unseres Qualitätsmanagements erstmals eine Patientenumfrage gestartet. Mit dem Ergebnis bin ich sehr zufrieden. Alle Fragen wurden differenziert beantwortet, unsere Patienten fühlen sich in unserer Praxis sehr gut aufgehoben, die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen wird lobend hervorgehoben. Unser gut durchdachtes Bestellsystem schlägt sich in kurzen Wartezeiten nieder.

Was freut Sie besonders?

Dass wir als freundliches, professionelles Zahnarztteam in Adlershof gesehen werden. Die Patienten haben uns ein gutes Feedback gegeben, was anspricht, dies oder jenes noch zu verbessern und patientenfreundlicher zu gestalten. Es freut mich außerordentlich, dass unsere Innovation, unser Newsletter, mit Interesse von unseren Patienten gelesen wird, an dieser Stelle ein Dankeschön an unsere Redakteurin, Maria Ugoľjew, die stets mit spannenden Themen und schönen fotografischen Ideen den Newsletter seit 2015 für uns gestaltet!

Was machen Sie jetzt mit

der Auswertung?

Mit meinen Mitarbeiterinnen werden wir die Antworten sehr genau analysieren. Uns ist es schon sehr wichtig zu wissen, was mal nicht so richtig läuft und vom Patienten dann weniger gut bewertet wird. Was in unseren Kräften steht wird bestmöglich verbessert. An-



Dr. Sibylle Ugoľjew Foto: mug

ders sieht es bei der Parkplatzsituation aus. Der Parkplatz ist fast immer besetzt, unsere Patienten müssen auf die Nebenstraßen ausweichen. Trotz alledem der Hinweis: für 1 Euro können Sie nach Möglichkeit unseren Parkplatz nutzen, bitte nicht vergessen, am Ende der Behandlung einen Chip zur Ausfahrt sich geben zu lassen.

Gibt es Neuerungen, die Sie zeitnah umsetzen werden?

Tja, ohne Internet scheint bald gar nichts mehr zu gehen. Wir werden uns mit

neuen Kommunikationsmedien auseinandersetzen: unsere Homepage pflegen, mit Jameda Kontakt aufnehmen, moderne Computertechniken etablieren – all das sollte helfen, professionell und aktuell zahnmedizinisch unterwegs zu sein, immer zum Wohle der Patienten.

Wie wichtig ist Ihnen das Feedback Ihrer Patienten?

Ich habe meine Praxis vor 14 Jahren neu in Adlershof gegründet und hatte dabei die Vision, eine kleine und feine Praxis zu etablieren. Heute kann ich sagen, dass wir so viele Nachfragen haben, dass wir ab und zu keine neuen Patienten aufnehmen können, wir stoßen an unser Limit! Es freut mich, ein gutes Feedback von unseren Patienten zu bekommen, das ist wichtig für Kim, meine Zahnmedizinische Verwaltungsangestellte, die durch ihre Freundlichkeit nicht zu toppen ist, das ist wichtig für Virginia, meine Prophylaxehelferin, die sich souverän auf dem Gebiet der Professionellen Zahnreinigung etabliert hat, und das ist wichtig für Jessica, die demnächst ihre Ausbildung als zahnmedizinische Fachangestellte abschließen wird. Vielen Dank!

Kennen Sie den?

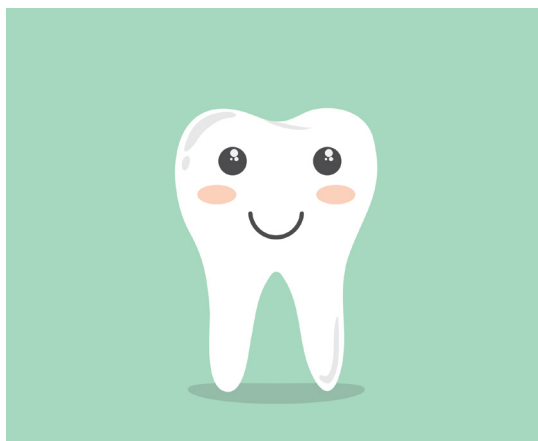
„Das ist der Felix, der macht ein Praktikum für die Schule und kümmert sich heute um das Loch in Ihrem Zahn. Hohl schon mal den Bohrer, Felix!“

IMPRESSUM: „AKTUELLES aus Ihrer Zahnarztpraxis Dr. Sibylle Ugoľjew“ erscheint alle zwei Monate. Texte und Fotos stammen, sofern nicht anders angegeben, von der verantwortlichen Redakteurin Maria Ugoľjew (mug). Kontakt: m.ugoljew@gmail.com

In der antiken Stadt Pompeji hatten die Menschen gesündere Zähne als im 21. Jahrhundert. Woher wir das heute wissen?

Um 79 nach Christus ereignete sich am Fuße des Vesuvus ein folgenreicher Vulkanausbruch: Die Eruption schleuderte Unmengen an Gas, Asche und Lava in die Luft – viele Pompejer fanden dabei den Tod. Manche sind erstickt, andere wurden von Steinen erschlagen. Die wenigen, die das überlebt haben, wurden von späteren Glutlawinen überrollt.

Wussten Sie schon?



Hätten Sie es gedacht? Die alten Pompejer hatten bessere Zähne als wir heute.

Illustration: Pixabay.com

Im 18. Jahrhundert ist die verschüttete Stadt wiederentdeckt worden. Unter der bis zu 25 Meter dicken Schicht aus Bimsstein und vulkanischer Asche wurden die Leichen verhältnismäßig gut konserviert, so auch die Zähne. Dass sich diese in einem tadellosen Zustand befanden, führen Wissenschaftler auf die Ernährung zurück. Die Pompejer aßen fast zuckerfrei, ihre Nahrung bestand v.a. aus Obst und Gemüse. Raffinierten Zucker, wie wir ihn heute kennen, gab es damals nicht.