



**MKK**

**Medizinisches Kompetenzkollegium Kamen**

Gemeinschaftspraxis M. M. Nickertz Dr. med. K. König GbR

Allgemeinmedizin · Innere Medizin · Diabetologie · Endokrinologie

# Patienten- information II / 2019

Westicker Str. 1

59174 Kamen

Tel. 02307-973720

Fax 02307-9737220

[www.mkk-kamen.de](http://www.mkk-kamen.de)

[kontakt@mkk-kamen.de](mailto:kontakt@mkk-kamen.de)

**„Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören und Blinde sehen können!“**

*Mark Twain*



**Liebe Patientinnen und Patienten,**

ein Thema, welches uns sehr am Herzen liegt und bereits in der letzten Patienteninformation angesprochen wurde, möchten wir gleich zu Anfang erneut behandeln. Wir sind der festen Überzeugung, dass eine jegliche, vertrauensvolle Zusammenarbeit ein tragfähiges Fundament benötigt, gebaut mit einem unverzichtbaren Grundstein: Respekt.

Unser höchster Anspruch ist es, Ihnen und Ihren gesundheitlichen Bedürfnissen in vollem Umfang, respektvoll, persönlich zugewandt und individuell gerecht zu werden. Dazu stehen wir Ihnen und Ihren Angehörigen jederzeit und mit vollem Einsatz, auch außerhalb unserer Sprechzeiten, zur Verfügung.

Was jedoch die wiederholten Vorkommnisse von verbalen, wie auch physischen Entgleisungen unserem Personal gegenüber angehen, werden wir zukünftig Konsequenzen ziehen. Wer unser Personal beschimpft oder z.B. Dekoration vor Wut über den Tresen fegt, entzieht sich selbst der Grundlage einer vertrauensvollen Arzt-Patienten-Beziehung und damit einer weiteren, für beide Seiten zumutbaren Zusammenarbeit.

**Respekt ist kein Privileg, sondern die einfachst Form mit Menschen umzugehen.**

Wir sind uns sicher, dass die überwiegende Mehrheit unserer Patientinnen und Patienten dies genauso sieht – und dafür danken wir Ihnen von Herzen.



*Ihr*  
*Manfred Michael Nickertz*



*Ihre*  
*Dr. med. Kerstin König*



## Es geht voran – ein kurzes Update

Wir freuen uns sehr Ihnen mit diesen Seiten bereits die zweite Ausgabe unserer Patienteninformation an die Hand geben zu können, die Sie über alles Wissenswerte, sowie wichtige Neuerungen in unserer Praxis aus erster Hand informiert.

### Unser Telefonsystem:

Viele Patienten freuen sich bereits über die nun durchgängig sichergestellte Erreichbarkeit des MKK. Eine Kürzung und Modifikation der Ansagetexte werden wir auf Ihren Wunsch hin zeitnah umsetzen.

### Renovierung:

Das Streichen der Räumlichkeiten und Einrichten einer einheitlichen Beleuchtung sind weitestgehend abgeschlossen. Die Umstrukturierung des gesamten Anmeldebereiches erfolgt nun in den Betriebsferien, so dass wir die Modernisierung des MKK mit einem neuen Boden vermutlich im nächsten Jahr abschließen können.

### Patientenbefragung:

In der letzten Ausgabe haben wir unsere neuen Tablets mit einer angedachten Online Patientenbefragung angekündigt. Leider müssen wir noch technische Voraussetzungen schaffen, die aufwendiger sind als geplant. Das Warten hat jedoch auch einen Vorteil für Sie:

im Rahmen der neuen EDV-Struktur sind wir in der Lage, Ihnen in Bälde ebenfalls ein kostenloses Patienten-WLAN anbieten zu können.

### HZV:

Viele Patienten erkennen und nutzen bereits die Vorteile, die sich Ihnen durch das Einschreiben in die hausarztzentrierte Versorgung (HZV) bieten. Warum nicht auch Sie? Sprechen Sie Ihre Hausärzte Hr. Nickertz und Hr. Barella doch direkt darauf an!

## Betriebsferien im MKK

Aufgrund weiterer, umfangreicher Renovierungsarbeiten unserer Praxisräumlichkeiten bleibt unsere Praxis für den folgenden Zeitraum geschlossen:

### 05. August 2019 bis 23. August 2019

Ab dem **26. August 2019** sind wir in neuem Glanz wieder wie gewohnt für Sie da.

Gerne können Sie sich notwendige Medikamente im Voraus von uns rezeptieren lassen, um die Zeit der Betriebsferien sicher zu überbrücken und nicht unnötig eine Praxisvertretung aufsuchen zu müssen.

Bitte beachten Sie dabei, dass aufgrund der Betriebsferien Vorbestellungen für Rezepte, Überweisungen etc. nur **bis einschließlich Mittwoch den 31. Juli 2019** entgegengenommen werden können.

Die Anrufbeantworter für Vorbestellungen sind **ab dem 01. August 2019 bis zum 26. August nicht geschaltet.**

### Vertretung für unsere Praxis übernehmen die folgenden Kolleginnen und Kollegen:

**05.-23.08.:** Dr. Brockmann,  
Unnaer Str. 27, 59174 Kamen

**12.-23.08.:** GP Linke & El-Chami,  
Westfälische Str. 44a, 59174 Kamen

### Für unsere HZV-Patienten stehen Ihnen die folgenden Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung:

**05.-23.08.:** Dr. Bauermann, Burgstr. 21, 59174 Kamen



## Mehr Zeit für alle – der neue Terminkalender im MKK

Um Ihr MKK für Sie weiter zu verbessern und im Takt der heutigen Zeit zu halten, haben wir unser Terminvergabesystem als ein weiteres Projekt mit viel Potential für Weiterentwicklungen identifiziert.

So haben wir unsere Leistungen grundlegend neu strukturiert, um mehr Freiräume für Ihre Versorgung zu schaffen und die Wartezeiten in der Praxis zu begrenzen.

Die grundlegendste Änderung ist die Verlegung unserer **Akutsprechstunde**. Diese finden künftig tgl. **vormittags von 10:30-12:00 Uhr** und **nachmittags von 16:30-17:30 Uhr** statt. Um auch hier die Wartezeiten möglichst kurz zu halten, möchten wir Sie bitten, sich **vorher telefonisch bei uns anzukündigen!**

Für einfache Fragen, schnelle Befundkontrollen oder Kurzbesprechungen führen wir tgl. unsere neue Blitz-Sprechstunde ein. Termine hierzu bieten wir für Herrn Nickertz und Herrn Barella jeweils von **10:00-10:30 Uhr** bzw. von **10:30-11.00 Uhr** in unserem neuen Raum 4 an.

Die **Sprechstundenzeit für den hausärztlichen Bereich** unserer Praxis am **Dienstagnachmittag endet** nun, wie auch bereits Montag- und Donnerstagnachmittag, um **17:30 Uhr**.

Die **Sprechstunde von Frau Dr. König** findet am **Dienstagnachmittag** weiterhin **bis 18:30 Uhr** statt.

Für unsere **berufstätigen HZV-Patienten** bieten wir am **Donnerstagabend** eine verlängerte Terminsprechstunde **bis 20 Uhr** an. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Termine am Donnerstagabend zwischen 17:30 Uhr und 20 Uhr ausschließlich für berufstätige HZV-Patienten ausgegeben werden.

Die Privat-Sprechstunde von Herrn Nickertz ist zukünftig **Dienstagnachmittag von 15-17:30 Uhr**.

Die Privat-Sprechstunde von Herrn Barella ist zukünftig **Donnerstagnachmittag von 15-17:30 Uhr**.

Um nach der Sprechstunde ausreichend Zeit für Verwaltung und Nachbereitung zu haben, sowie Vorbestellungen bearbeiten zu können, ist die Eingangstür zukünftig mit dem Ende der Sprechstundenzeiten verschlossen. Patientinnen und Patienten, die sich noch zur Behandlung in der Praxis befinden, werden gebeten, die Praxis durch den Hauseingang im Treppenhaus zu verlassen.

Um Ihre Wartezeit in der Praxis so kurz wie möglich zu halten, möchten wir noch einmal darum bitten, **sich für die Akutsprechstunde telefonisch anzukündigen**.

Unsere Mitarbeiterinnen sind angehalten unangemeldete Patientinnen/Patienten außerhalb der Akutsprechzeiten nach ärztl. Rücksprache auf die nächste Akutsprechstunde zu verweisen.



## Für Sie – schnell, digital und sicher

Um für Sie noch mehr Service und unkomplizierten Zugang zu Ihrem MKK zu ermöglichen, bieten wir Ihnen künftig die Dienste der kostenlosen LifeTime-App an.



# LifeTime

Hiermit können wir Ihnen Laborwerte und ggf. damit verbundene Änderungen beispielsweise Ihrer Schilddrüsenmedikation, sowie andere Dokumente einfach und bequem auf Ihr Handy senden – selbstverständlich datenschutzkonform nach DSGVO.

Hierdurch kommen Sie noch schneller an Ihre Daten und wir schaffen eine weitere Entlastung der Ende des letzten Jahres komplett erneuerten Telefonanlage und EDV-Struktur.

Haben wir Ihr Interesse geweckt, dann sprechen Sie uns einfach an.

Wir bleiben selbstverständlich auch weiterhin für Sie am Ball, was das Thema moderne und serviceorientierte Praxislösungen angeht, und halten Sie über regelmäßige Patienteninformationen gern auf dem Laufenden.



# Unsere Homepage im neuen Gewand

Passend zu den Veränderungen und Renovierungen der Praxisräumlichkeiten haben wir im Hintergrund auch unsere Internetpräsenz renoviert.

Dort finden Sie in Zukunft, wie gewohnt, allgemeine Informationen zu unserer Praxis, aktuelle Öffnungszeiten und einen Link zu unserem im Aufbau befindlichen Onlineservice für Termine und Rezeptbestellungen.

Darüber hinaus finden Sie dort auch in regelmäßigen Abständen saisonale Informationen zu Impfungen und anderen Präventionsangeboten in unserer Praxis. Schauen Sie doch mal rein...

**MKK**  
Medizinisches Kompetenzkollegium Kamen  
Gemeinschaftspraxis M. M. Nickertz Dr. med. K. König GbR  
Allgemeinmedizin · Innere Medizin · Diabetologie · Endokrinologie

Algemeinmedizin / Hausarzt · Innere Medizin · Diabetologie / Ernährungsmedizin · Endokrinologie

Praxisraum · Zertifikate · Sprechzeiten · Kontakt/Anfahrt · Erreichbarkeit

**Herzlich Willkommen**

Im MKK – Kamen – Ihrem medizinischen Kompetenzkollegium für Allgemeinmedizin, Innere Medizin, Diabetologie, Endokrinologie und Ernährungsmedizin in Kamen.

Auf unserer Homepage erfahren Sie alles Wissenswerte über uns, die Praxis und unsere Schwerpunkte. Schauen Sie sich einfach um!

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung, sowie zur Rezeptbestellung Ihrer zuvor im persönlichen Gespräch mit Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin freigeschalteten Dauermedikamente.

Auf der Startseite unserer Homepage finden Sie zusätzlich oben unsere aktuellen Öffnungszeiten, sowie unter „kurz & Knapp“ kompakte Informationen und Hinweise zu Vertretungen und anderen Themen.

**Ihr Besuch bei uns**

Bitte bringen Sie zu jedem Besuch Ihre Gesundheitskarte und ggf. eine aktuelle Überweisung Ihres Hausarztes mit. Ohne dies – die Versorgung medizinischer Notfälle ausgenommen – können wir keine Rezepte oder sonstigen Leistungen für Sie erbringen.

Rezepte, Überweisungen und ähnliches bitten wir im Vorfeld über die Rufnummer 02307 973722 vorzubestellen. Bestellungen können immer am Folgetag ab 15 Uhr am Empfang unserer Praxis abgeholt werden. Die Rezepte, die Sie von Freitag bis Sonntag aufgeben, können am Dienstag ab 15 Uhr abgeholt werden. Um den Praxisablauf für Sie und andere Patienten so reibungslos wie möglich zu gestalten, können wir keine persönlichen Bestellungen während der laufenden Sprechstunde bearbeiten, gerne können Sie diese jedoch wie auch die telefonischen Vorbestellungen am Folgetag ab 15 Uhr abholen.

Da für uns Ihr Datenschutz und Ihre Privatsphäre sehr hohe Güter sind, möchten wir Sie bitten für anfallende Wartezeiten die ausgewiesenen Wartebereiche zu nutzen, um den Empfang für nachfolgende Patienten frei zu halten.

**Aktuelle Öffnungszeiten:**  
Geschlossen – morgen wieder ab 8 Uhr geöffnet.

**Generelle Öffnungszeiten:**  
Mo: 08:00 - 12:00 Uhr, 15:00 - 17:30 Uhr  
Di: 08:00 - 12:00 Uhr, 15:00 - 18:30 Uhr  
Mi: 08:00 - 12:00 Uhr  
Do: 08:00 - 12:00 Uhr, 15:00 - 17:30 Uhr  
Fr: 08:00 - 13:00 Uhr

**Terminvergabe:**  
Telefonisch: 02307 973720  
Online-Service

**Aktuelle Patient\*inneninformationen**

Rezeptbestellung

Im Notfall

Unsere Partner:

Logo: Westfalen-Lippe, DGfAN, DGEM, RUB, wirDiab

Datenschutz Impressum



## Lob und Tadel

Wir freuen uns immer über konstruktive Kritik und fördern diese aus Überzeugung auf mehreren Kanälen. So befinden sich die in der letzten Ausgabe angekündigten Tablet-Patientenbefragungen in der finalen Phase der technischen Umsetzung, aber auch die allgemeine digitale Welt konfrontiert uns regelmäßig mit Ihrem Feedback und Ihrer Kritik.

Dies begrüßen wir sehr, denn nur dadurch gewinnen wir den notwendigen Blick von außen auf unser eigenes Handeln und können Ihnen und Ihren Bedürfnissen noch besser gerecht werden. Dabei gilt, je konstruktiver, desto fruchtbarer – für Sie, genauso wie für uns. Wir haben hierzu unlängst die technischen Voraussetzungen geschaffen, die uns über Ihre Anmerkungen in den gängigen Bewertungsportalen informieren und auf dem Laufenden halten. So können wir reagieren und unser Verbesserungspotential optimal ausschöpfen.

Wir möchten Sie auch herzlich einladen, Unmut oder Verbesserungsvorschläge umgehend im persönlichen Gespräch anzubringen. Oftmals lassen sich viele Dinge sofort und unaufgeregt aus der Welt schaffen.

Und ganz unter uns - wenn Ihnen etwas gut gefallen hat und Sie zufrieden sind mit Ihrem MKK, dann freuen wir uns wie jeder andere auch, über ein kleines Lob zwischendurch - egal ob persönlich oder digital - genauso wie über Ihre konstruktive Kritik.



## Mit VERAH® mobil

Eine moderne Praxis zeichnet sich neben Investitionen in ihre Infrastruktur vor allem auch durch einen weiteren Punkt aus – die Weiterentwicklung und Förderung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

So hat sich unsere Kollegin **Dana Kram** in den letzten Monaten berufsbegleitend und an ihren Wochenenden zur Versorgungsassistentin unserer Hausarztpraxis (VERAH®) weiterbilden lassen.



Diese Zusatzqualifikation ermöglicht es uns, unsere Praxis als zentralen Ort ihrer medizinischen Versorgung zu stärken. So können wir in Verbindung mit unserem schnittigen Flitzer, dem VERAH-Mobil, auch in Zukunft Blutentnahmen, Wundkontrollen, Routinebesuche oder wichtige Impfungen, sofern dies medizinisch notwendig ist, als Hausbesuch anbieten.

Ihnen als Patientin/Patient bietet dies das gute Gefühl von vertrautem Praxispersonal versorgt zu werden, auch wenn Sie einmal nicht persönlich zu uns in die Praxis kommen können. Uns ermöglicht eine solch hochqualifizierte Mitarbeiterin nicht zuletzt die notwendige Flexibilität die wir benötigen, um der weiter steigenden Versorgungsdichte auch in Zukunft Rechnung tragen zu können.

Wenn Sie mehr hierüber erfahren möchten, werfen Sie doch einen Blick in den Artikel, der hierzu im Magazin des Westfälischen Hausärzteverbandes über uns erschienen ist:



## Parken am MKK

Die Parkplatzsituation im Zentrum größerer Städte ist immer problematisch – Kamen bietet da leider keine Ausnahme.

Glücklicherweise sind wir in der Lage, kostenlose Parkplätze im Hof der Praxis anbieten zu können. Diese sind jedoch auch nur begrenzt verfügbar. Aus diesem Grund haben wir die verfügbaren Plätze nun zu reinen Patientenparkplätzen erklärt. Unser nichtärztliches Personal geht diesen Weg mit uns gemeinsam und stellt ihre Pkw in den umliegenden Seitenstraßen oder den P+R-Parkplätzen ab, um Ihnen mehr Plätze direkt vor der Praxis zu ermöglichen.

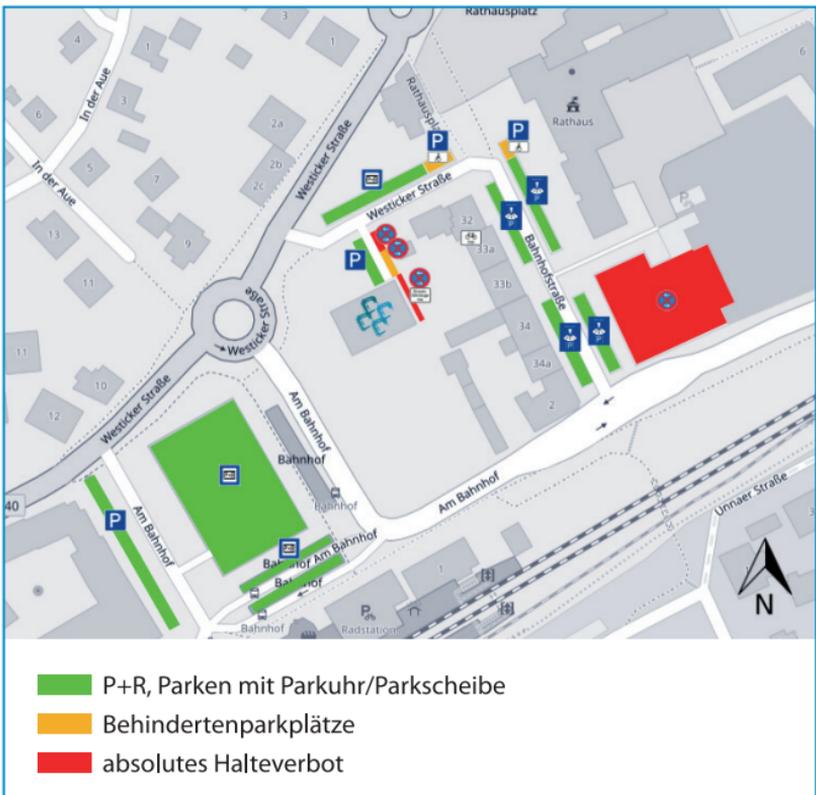
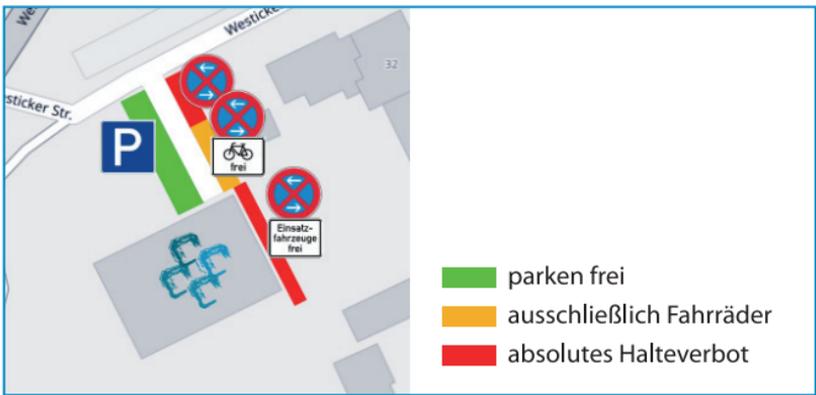
Demnächst werden Sie im Hof jedoch an mehreren Stellen Markierungen vorfinden, die das Parken und Halten auf diesen Flächen unmissverständlich untersagen. Leider gab es immer wieder rücksichtslose Autofahrer, die ihr Auto einfach mitten in den Hof oder die Garagenausfahrt unserer Nachbarin gestellt haben. Dies können wir verständlicherweise nicht weiter akzeptieren, weder für Rezeptabholungen, noch für Blutentnahmen.

Das Parken und Halten außerhalb der markierten Plätze versperrt den direkten Zugang zur Praxis z.B. für Notarzt- und Rettungsfahrzeuge. Ein notwendiger Abtransport schwerstkranker Patientinnen und Patienten darf hierdurch niemals unnötig verzögert werden. Wir sind sicher – das sehen Sie genauso.

Wir möchten Sie daher bitten, sich in den umliegenden Nebenstraßen oder den vorhandenen P+R-, sowie Kurzzeitparkplätzen nach einer Alternative umzuschauen und den Hof, sofern dieser voll ist, gar nicht erst zu befahren.

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht über die Parkplatzsituation rund um das MKK.

Sollten Sie dennoch einmal ein „Knöllchen“ bekommen, während Sie bei uns in der Praxis sind, fragen Sie uns nach einer Bescheinigung über Ihren Besuch und dessen medizinischer Notwendigkeit. Mit dieser können Sie versuchen, das Verfahren beim Ordnungsamt der Stadt Kamen gegen Sie einstellen zu lassen.



## Die Arbeit nach der Arbeit – für Ihre Unterlagen im Einsatz

Mit dem Ende der Sprechstunde ist der Arbeitstag für uns in der Regel noch nicht zu Ende. Alle Anfragen zu Befundberichten für Versorgungsämter, Versicherungen oder den MDK werden von uns nach den Sprechzeiten bearbeitet. Die Mittagszeit z.B. ist - meist ohne Pause - schon für die anstehenden Hausbesuche zu kurz.

Wir möchten Sie daher bitten, entsprechende Unterlagen rechtzeitig abzugeben, bevor Sie diese benötigen. Aufgrund der Vielzahl an Anfragen haben wir eine Bearbeitungszeit von mindestens 14 Tagen. Wir bearbeiten diese nahezu ausschließlich abends, an den Wochenenden oder an Feiertagen.

Das auch wir Familie und ein Privatleben haben, können Sie mit Sicherheit nachvollziehen und Sie haben sicherlich auch Verständnis dafür, dass wir z.T. aufwändige Befundberichte oder Bescheinigungen nicht neben gut 15.000 Patientenkontakten im Quartal „mal eben zwischendurch“ erledigen können.

Wir versuchen selbstverständlich alle aufkommenden Vorgänge so schnell wie möglich und vor allem in Ihrem Sinne und umfassend zu bearbeiten - aber auch unser Tag hat nur 24 Stunden.



# Abschied

Liebe Patientinnen und Patienten!

Leider muss ich mich nach neun Monaten bereits wieder von Ihnen verabschieden.

Aus familiären Gründen werde ich ab Juli diesen Jahres in eine andere, wohnortnähere Praxis im westlichen Ruhrgebiet wechseln. Der lange Anfahrtsweg über mehr als eine Stunde mit täglichen Staus oder Zugausfällen, ist für eine Ehefrau und Mutter von zwei Kindern auf Dauer im Alltag nicht abbildbar.

Die Zeit im MKK war für mich persönlich sehr wertvoll und auch nach 20 Jahren Klinik sehr lehrreich. Für das von Ihnen entgegenbrachte Vertrauen möchte ich mich herzlich bedanken.

Darüberhinaus geht ein großes Dankeschön an das gesamte Praxisteam des MKK für die tolle Zusammenarbeit und die gute Zeit.

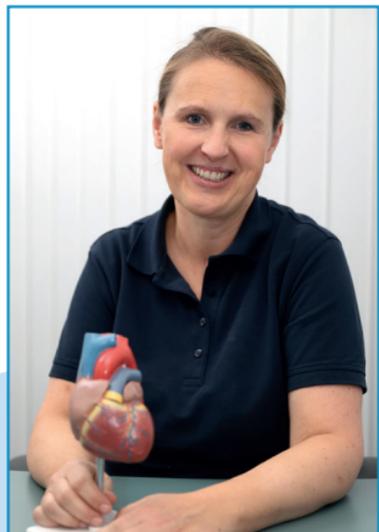
Ich wünsche Ihnen alles Gute und vor allen Dingen Gesundheit.



*Ihre*

*Dr. med. Ariane Sellmann*

FÄ für Innere Medizin  
Diabetologie DDG  
Notfallmedizin  
Ärztliches QM



## Ihr MKK sichert Ihre medizinische Versorgung von Morgen

Immer mal wieder sind Ihnen sicherlich in den Praxis-räumlichkeiten eher unbekannte Gesichter begegnet und sie haben sich gefragt, wer das wohl schon wieder sein mag?

Keinesfalls liegt es an der hohen Personalfuktuation! Nein – denn Ihr MKK bildet die Ärzte von Morgen mit aus und sichert somit auch Ihre medizinische Versorgung für die Zukunft.

RUHR  
UNIVERSITÄT  
BOCHUM

RUB

Das MKK ist schon einige Jahre Lehrpraxis der Ruhr-Universität-Bochum. Dieser Lehrauftrag wird nun durch Hr. Nickertz & Fr. Dr. König nahtlos fortgesetzt: Blockpraktika, Famulaturen, das praktische Jahr (PJ) und ebenfalls die Facharztweiterbildung „Allgemeinmedizin“ begleiten wir für 24 Monate.



Aktuell haben wir auch eine Lehrkooperation mit der Universität Witten-Herdecke begonnen. Auch hier sind wir stolz darauf, diesen komplett anderen Lehransatz und die Studenten auf Ihrem medizinischen Weg zu begleiten.

Ergo – wenn Sie neue Gesichter sehen – begegnen Sie Ihnen bitte aufgeschlossen und helfem Sie uns nach Kräften, Ihre Ärzte von Morgen auszubilden – denn ohne die Unterstützung unserer Patienten geht es nicht.

## Auch unsere Post geht neue Wege

Ähnlich wie mit unserer Telefonanlage, gab und gibt es leider mit dem Versand der Post immer wieder Grund zur Unzufriedenheit.

Lange Zeit wurden wir von „Andreas Post Service“ betreut, welcher dann aus gesundheitlichen Gründen mittlerweile im Großversender „Brief und mehr“ aufging.

Seit dieser Zeit ging es mit der Zuverlässigkeit des Postversandes leider steil bergab: nicht nur das Briefe trotz richtiger Adressen und mehrfachem Versenden nicht ankommen, ist auch eine Versandzeit von teilweise 1-2 Wochen in der heutigen, modernen Welt schlichtweg zu lang. Wir führten viele Gespräche und es wurden noch mehr Mails zur Klärung der Mißstände geschrieben – jedoch ohne konstruktives Ergebnis.

Das reicht uns leider nicht!

Ihrem MKK ist es wichtig, dass die Post Sie als Patient zuverlässig und schnell erreicht: dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Befunde oder wichtige Rezepte zur Abholung Ihrer Medikation in der Apotheke handelt.

Direkt nach den Betriebsferien wechseln wir unseren bisherigen Versand-Partner. Wir hoffen inständig, dass CleverBote unsere Post langfristig bei uns abholt und schnell und zuverlässig an Sie zustellt.



## Neue Strukturen für mehr Zufriedenheit

Sie werden bemerkt haben, dass sich Ihr MKK nicht nur optisch in den letzten Monaten verändert hat. Auch Abläufe in der Praxis haben sich geändert – aus gutem Grund. Seit der Übernahme der Leitungsgeschäfte arbeiten wir mit Nachdruck daran, die Abläufe und Strukturen zu optimieren und zu glätten.

Wir möchten all unsere Patientinnen und Patienten zufriedenstellen und auf Sie und Ihre individuellen Bedürfnisse möglichst umfassend eingehen. Dies funktioniert jedoch nur mit Struktur, Organisation und Regeln.

Warte- und Bearbeitungszeiten können wir nur dann so kurz wie möglich halten, wenn für alle die gleichen Regeln gelten.



Eine Ausnahme für den Einzelnen bedeutet längere Wartezeiten für alle anderen.

Die Strukturen und jene Maßnahmen, die wir bereits eingeführt haben und die in Zukunft noch folgen, werden von uns konsequent verfolgt und umgesetzt. Dies tun wir bei gut 15.000 Patientenkontakten im Quartal möglicherweise zum Leidwesen des Einzelnen, aber zum Wohle aller.

Denn unser Ziel ist eine höchstmögliche Patientenzufriedenheit für all unsere Patientinnen und Patienten - durch Organisation, Struktur und Engagement.



# Unser Praxisteam

