



Qualitätsmanagement: Patientenbindung durch Patientenzufriedenheit.

Der wirtschaftliche Erfolg der Arztpraxis hängt nicht zuletzt davon ab, ob und inwieweit es dem Vertragsarzt gelingt, die Zahl der Patienten stabil zu halten und, wenn möglich, neue Patienten zu gewinnen. Dies gilt sowohl für GKV-Patienten als auch für die Privatklientel des Arztes.

In einer Zufriedenheitsstudie hat das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) in Kooperation mit dem Unternehmen SGS-TÜV untersucht, welche Kriterien bei den Privatpatienten für die Arztwahl und ihre Zufriedenheit mit dem Arzt maßgebend sind.

Befragt wurden in dieser repräsentativen Online-Panel-Befragung mehr als 1.000 Privatpatienten. Welches sind die ausschlaggebenden Kriterien, nach denen der Privatpatient seine Wahl einer Arzt- oder Facharztpraxis trifft und welche Chancen ergeben sich daraus für die Unternehmensentwicklung? Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass der Unternehmenserfolg des Arztes sowohl von den medizinischen Fähigkeiten bei der Versorgung der Patienten als auch vom Management in der Praxisführung abhängig ist.

Freundlichkeit und Verständnis des Personals und des Arztes stehen mit 66 % ganz oben auf der Prioritätenliste. Die Patienten halten es auch für besonders wichtig, dass in der Praxis eine patientenorientierte Terminvergabe erfolgt (65 %) und die Wartezeit in der Praxis beschränkt bleibt (66 %).

Vom Arzt erwarten die Patienten eine verständliche Information über die Notwendigkeit einer Behandlung (58 %) und verständliche Informationen über die einzelnen Behandlungsschritte einschließlich der Aufklärung über mögliche Risiken (64 %). Information und Aufklärung sind insgesamt wichtige Aspekte für die Bewertung einer Arztpraxis.

Mehr als die Hälfte der Privatpatienten wünscht Informationen über mögliche Therapieformen (52 %), über mögliche Nebenwirkungen der verschriebenen Medikamente (50 %) und diagnostische und therapeutische Aspekte der eigenen Erkrankung (51 %).

Die Privatpatienten legen Wert auf Service und ein gut eingespieltes Praxismanagement. Es lohnt sich für den Arzt, der Organisation des Praxisablaufs besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Eine unkomplizierte Anmeldung (49 %), die gute telefonische Erreichbarkeit (49 %) und kundenfreundliche Praxiszeiten, z.B. auch abends und am Wochenende (40 %), sind für die Privatpatienten wichtige Kriterien bei der Bewertung einer Arztpraxis.

Diese Bewertungskriterien sind für die Privatpatienten auch ganz entscheidend bei der Praxiswahl. Wenn es darum geht, neue Patienten für die Praxis zu gewinnen, muss der Arzt wissen, dass bei der Praxiswahl Freundlichkeit und Verständnis des Personals und des Arztes im Vordergrund stehen (53 %).

Die Patienten berücksichtigen bei der Praxiswahl auch die Qualifikation des Praxisteams und die Einhaltung der vereinbarten Termine und kurze Wartezeiten (44 %).

Zu einem Wechsel des Arztes entschließen sich die Privatpatienten, sofern sie bei der Behandlung eine Unfreundlichkeit und mangelndes Verständnis des Arztes oder seines Praxisteams empfinden (67 %). Die Qualifikation des Praxisteams wird von den Privatpatienten aufmerksam beobachtet. Schwachstellen in diesem Bereich sind für viele Patienten ein Grund für den Arztwechsel (55 %).

Keine zeitgerechte Terminvergabe (52 %) bzw. lange Wartezeiten (50 %) sind Gründe für den Arztwechsel, die sich bei der Optimierung des Praxisablaufs vermeiden lassen.

Die beste Marketingmaßnahme zur Bestandssicherung und zur Gewinnung neuer (Privat-) Patienten ist die Zufriedenheit der eigenen Klientel. Bei der Praxiswahl der Patienten dominiert die örtliche Nähe der Praxis. Mehr als ein Drittel der Patienten gibt an, dass für die (Fach-)Arztwahl die Empfehlung von Freunden und Familienmitgliedern entscheidend war (36 %). Bei den weiblichen Privatpatienten richten sich sogar 40 % nach den Empfehlungen von Freunden oder der Familie.