



Foto: Franck Boston - Fotolia.com

## Praxismarketing

# Kriterien für die Patientenzufriedenheit

Für den wirtschaftlichen Erfolg einer Facharztpraxis sind eine florierende Privatpraxis und die Erschließung von Wachstumspotenzialen außerhalb der GKV-Abrechnung notwendig geworden. In einer Studie zur Patientenzufriedenheit wurden die Kriterien herausgearbeitet, die für Privatpatienten hinsichtlich der Praxiswahl maßgebend sind.

In einer „Zufriedenheitsstudie“ hat das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung in Kooperation mit dem Unternehmen SGS-TÜV mehr als 1.000 Privatpatienten gefragt, welche Aspekte für sie bei der Auswahl einer neuen Praxis oder beim Arztwechsel am wichtigsten sind. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass der Unternehmenserfolg des Arztes selbstverständlich von seinen medizinischen Leistungen bei der Versorgung seiner Patienten abhängig ist. Für die Patienten sind aber auch Kriterien maßgebend, die der Facharzt bei seinem unmittelbaren Patientenkontakt nicht unbedingt beeinflussen kann. Zugespißt ausgedrückt: Die besten medizinischen Leistungen des Arztes nutzen wenig, wenn das Praxisteam bei der Betreuung des Patienten – etwa bei Terminvereinbarungen – gravierende Fehler macht. Bei den fünf Top-Gründen für die Praxiswahl geht es den Patienten um eher „weiche Faktoren“ der Bewertung des Praxismanagements (Tabelle).

### Hohe Wechselbereitschaft

Die Bindung der Privatpatienten an die Praxis ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Auf der einen Seite zeigt diese Studie, dass 86% der Privatpatienten der Arztpraxis, die sie am häufigsten aufsuchen, sehr großes Vertrauen (38%) oder zumindest großes Vertrauen (48%) entgegenbringen. Auf der anderen Seite muss der Facharzt damit rechnen, dass die Privatpatienten eine durchaus anspruchsvolle Klientel darstellen, die ihren Sonderstatus im Gesundheitswesen kennt und durchaus bereit ist, bei Unzufriedenheit mit dem Arzt oder der Praxis sehr rasch einen anderen Arzt aufzusuchen.

Rund 45% der Privatpatienten haben in den letzten fünf Jahren mindestens einmal den Arzt oder die Praxis wegen Unzufriedenheit gewechselt. Die Wechselbereitschaft ist bei jüngeren (vor allem auch weiblichen) Patienten besonders ausgeprägt. Gut ein Fünftel der Privatpatienten gibt in dieser Untersuchung

an, in den letzten fünf Jahren dreimal oder öfter die betreuende Arztpraxis gewechselt zu haben.

### Hauptgründe für den Praxiswechsel

Der Arzt muss wissen, dass die Leistungsfähigkeit seines Unternehmens von den Patienten sehr aufmerksam beobachtet wird. Ein hoher Anteil der Patienten hat schon mehrere Arztpraxen kennengelernt und dabei natürlich auch Vergleichsmaßstäbe entwickelt. Zu einem Wechsel des Arztes entschließen sich Privatpatienten, sofern sie bei der Behandlung Unfreundlichkeit und mangelndes Verständnis des Arzt oder seines Praxisteams empfinden (67%). Mängel bei der Qualifikation des Praxisteams sind für viele Patienten ein Grund für den Arztwechsel (55%), ebenso wie Probleme in der zeitgerechten Terminvergabe (52%) oder lange Wartezeiten (50%) – zumeist also Fehler, die sich vermeiden ließen.

Die beste Marketingmaßnahme zur Bestandssicherung und zur Gewinnung neuer Patienten ist die Zufriedenheit der eigenen Klientel. Für das Praxisteam kommt es darauf an, Privatpatienten optimal zu betreuen, ohne dabei Konflikte mit den Kassenpatienten zu riskieren. Bei der Praxiswahl der Patienten dominiert zunächst die örtliche Nähe der Praxis. Die Patienten sind aber heutzutage durchaus bereit, auch weite Wege zu gehen, wenn es einem Arzt gemeinsam mit seinem Praxisteam gelingt, einen guten Ruf in der Region zu erwerben.

### Fazit für die Praxis

Nach den Ergebnissen dieser Studie muss sich der Facharzt um ein optimales Management bei seiner Privatpraxis kümmern. Freundlichkeit der Mitarbeiter gegenüber den Patienten, ein qualifiziertes Praxisteam sowie Entgegenkommen bei Terminvereinbarungen und Wartezeiten, das sind die zentralen Anforderungen an eine erfolgreiche Unternehmensführung.

**red**

Aspekte für die Auswahl einer neuen Arztpraxis	Tabelle
Freundlichkeit/Verständnis des Personals und des Arztes	53%
Qualifiziertes Praxisteam	50%
Angemessene Betreuungsdauer durch den Arzt	44%
Einhaltung von Terminen – kurze Wartezeiten vor der Behandlung	44%
Verständliche Information über die Notwendigkeit einer Behandlung	42%
Verständliche Information über die einzelnen Behandlungsschritte	42%
Zeitgerechte Terminvergabe in Abhängigkeit von meinem Anliegen	40%
Kundenfreundliche Praxiszeiten (z. B. auch abends und am Wochenende)	31%