

Sie kennen die WAHRE Meinung Ihrer Patienten?

Der Österreichische Dentalverband ODV möchte Sie auch in betriebswirtschaftlichen Fragen unterstützen und berichtet daher in regelmäßigen Abständen über entsprechende Problemstellungen und Lösungsansätze. Diesmal geht es um den professionellen Internetauftritt.

Der Klassiker unter den Irrtümern!

Es kann gefährlich sein, zu glauben, man wüsste alles über seine Patienten – wie sie ticken und was sie über ihren Behandler und die Praxis denken. Nur die wenigsten sagen offen und ehrlich ihre Meinung. Das Eigenbild und die Fremdwahrnehmung klaffen oft erheblich auseinander und die Erkenntnis darüber löst oft Verwunderung oder sogar Bestürzung aus: Man hat ein gravierendes Problem und weiß es gar nicht.

Oh Gott, hätte ich das gewusst – das ist oft die Reaktion von Praxisbetreibern, wenn man diesem Thema die nötige Aufmerksamkeit schenkt, indem man professionell analysiert. Aber wie geht das?

Dazu dient die strukturierte und substantielle Analyse der in ihrer Ordination angebotenen Leistungen. Sie ist eine unabdingbare Notwendigkeit zur Erkennung von Problemzonen. Die aus der Analyse folgenden Maßnahmen zur Verbesserung können dann mit der gleichzeitig ermittelten Priorität nachhaltig wirksam abgearbeitet werden.

Die strukturierte, substantielle Analyse

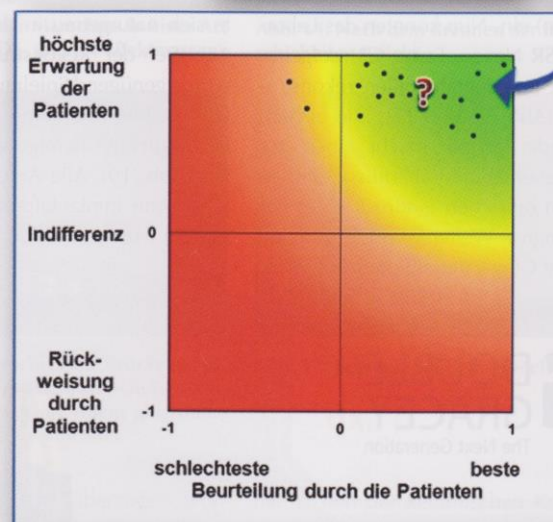
ist nur durch einen systemischen Ansatz einer anonymen Befragung ihrer Patienten zu erreichen. Die Bewertung der Leistungen und die Gegebenheiten in ihrer Ordination sind zu berücksichtigen und die Erwartungshaltung der Patienten zu erfragen. Gerade die Ermittlung der Erwartungshaltung wird in den meisten Fällen sträflich vernachlässigt, da der Arzt alles zu wissen glaubt. Diese Meinung, das Eigenbild, stimmt oft mit dem Fremdbild nicht überein. Gerade diese Differenzen sind jedoch wesentliche Aussagen, die nicht nur überraschen, sondern auch helfen, einen Maßnahmenkatalog zu entwickeln, der nachhaltig zur Optimierung der Zufriedenheit ihrer Patienten führt.

Was kann der Patient bewerten - und was nicht?

In der Erhebung sind alle wesentlichen Leis-

Wo liegt die Bewertung Ihrer Patienten ?

: : Ihr Mitbewerb



tungen zu berücksichtigen, die den Patienten direkt betreffen - jene Leistungen, die er wahrnimmt und die er beurteilen kann. Die Bewertung der Sauberkeit der Ordination wird ihrem Patienten leicht fallen. Ebenso kann er valide bewerten, ob er von den Mitarbeitern mit Freundlichkeit, Verständnis und Empathie behandelt wird oder nicht. Eine Beurteilung der medizinischen Leistung wird in der Regel von ihrem Patienten durch direkt erkennbare Verbesserungen seines Zustandes wie etwa der Schmerzreduktion oder andere subjektiv fassbare Veränderungen der Situation erfolgen.

Fachliche Bewertung durch Vertrauen

Die Bewertung ihrer wahren medizinischen Leistung wird hingegen eher durch das Vertrauen ersetzt, das ihnen der Patient entgegenbringt. Der medizinisch ungebildete Patient kann sich wohl eine zweite Meinung

eines anderen Zahnarztes anhören, ist dann aber in einem oft nicht auflösbaren Dilemma, erst recht eine Entscheidung fällen zu müssen, die weniger sachlich begründet ist, sondern auf einem Gefühl oder eben Vertrauen beruht. Dieses Vertrauen kann durch das richtige Verhalten aller in ihrer Ordination an den Patienten wirkenden Personen erworben und vertieft werden.

Vertrauen ist eine der wichtigsten Komponenten im Verhältnis Arzt – Patient. Schwer erworben durch nachhaltig gute Leistungen kann es sehr rasch durch kleine, unbedeutende Vorkommnisse verlorengehen.

Alle im Team sind gefordert

Alle Mitarbeiter, die ihre Patienten betreuen, bestimmen das Image ihrer Ordination. Alle! Daher ist nur dann ein systemischer Ansatz einer Erhebung der Zufriedenheit des Patienten gegeben, wenn auch die Leistun-



Dipl.-Ing. Günther Ranninger

gen ihrer Mitarbeiter in die Befragung aufgenommen werden.

Methodik der standardisierten Befragung

In der von uns durchgeführten standardisierten Befragung haben wir daher das Verhalten des Personals, die Gestaltung der Ordination (Ambiente als Wohlfühlfaktor), die Vorgehensweise während der Behandlung und auch den Internetauftritt vorgesehen. Selbstverständlich kann der Katalog um individuelle Schwerpunkte erweitert werden.

Anonymität verbindlich zusichern!

Die Art und Weise der Befragung und die vom Patienten nachvollziehbare gesicherte Anonymität sind das Um und Auf einer

solchen Erhebung, will man ungeschminkte Aussagen erhalten. Das Wartezimmer eignet sich dafür nicht. Dem Fragebogen mit explizitem Hinweis auf die Anonymität kann ein Rücksendekuvert mit Adresse des durchführenden Institutes beigelegt werden, das Porto wird vom Empfänger bezahlt. Der Patient kann den Bogen ausfüllen, wann er will und wirft das Kuvert in den nächsten Postkasten.

Das Ergebnis und der Nutzen

Nach Auswertung der Fragebögen wird eine Aussage abgeleitet. Diese enthält die Bewertung der Kriterien und die zu diesen Kriterien korrelierte Erwartungshaltung ihrer Patienten. Erst aus der Kombination dieser beiden Werte wird die Zufriedenheit abgeleitet, da aus einer Bewertung alleine keine validen Aussagen über die Zufriedenheit möglich sind. Zufriedenheit entsteht nur dann, wenn die Erwartung erfüllt wird!

Aus diesen Ergebnissen ist nun ein Katalog von Maßnahmen mit zugeordneter Priorität ableitbar, die zur Verbesserung der Zufriedenheit ihrer Patienten führen wird. Es ist sinnvoll, die Abwicklung der Maßnahmen nach der Priorität vorzunehmen, um ressourcenschonend vorgehen zu können.

Benchmark

Sind sie überzeugt, dass sie der Beste im Kreis ihrer Kollegen sind? Dann ist ein Vergleich nicht notwendig. Aber beim geringsten Zweifel werden sie wissen wollen, wo Sie stehen. Es liegt an ihnen, jene Eigenschaften für den Vergleich auszuwählen, die für ihre Unternehmensphilosophie am wichtigsten erscheinen. Jedes Bewertungskriterium wird in einer anonymisierten Graphik dargestellt. Ihr „Messpunkt“ wird dann nur für sie speziell hervorgehoben.

Der grüne Sektor (s. Grafik links) ist der anzustrebende Bereich bester Zufriedenheit. Es ist dabei zu beachten, dass nur die Beurteilung der Patienten durch Veränderung ihrer Leistung beeinflusst werden kann. Die Erwartungshaltung der Patienten entsteht unter anderem durch Meinungen anderer Personen aus dem persönlichen Umfeld, durch Erfahrung und Vergleich, durch vorhandene Vorurteile und ist nur bedingt beeinflussbar.

Ranninger Consult GmbH

Dipl.-Ing. Günther Ranninger
www.ranconsult.com