

## Bequemlichkeit als **Servicefaktor**

### PATIENTENZUFRIEDENHEIT effektiv steigern

Zu den wichtigsten Serviceleistungen einer erfolgreichen Arztpraxis zählt, dass Wert auf Bequemlichkeit gelegt wird. Damit ist allerdings nicht der Arzt gemeint – der Patient soll es möglichst bequem haben. Auf den ersten Blick zählt „Bequemlichkeit“ in Zeiten wie diesen nicht eben zu den positiv besetzten Begriffen. Bei genauerer Betrachtung verbirgt sich dahinter aber eine wirkungsvolle Serviceleistung, mit der Sie die Patientenzufriedenheit effektiv steigern können. Dabei ist es hilfreich, einige Fakten zu berücksichtigen. Um nun spezielle Maßnahmen für ein Bequemlichkeitsprogramm zu entwickeln, sollten Sie sich vor Augen halten, mit wie vielen Problemen ein Patient konfrontiert ist.

#### ANFORDERUNGEN AN DEN PATIENTEN

Wer krank ist, hat nicht ein Problem, sondern eine ganze Fülle von Problemen. Denn der Patient hat mehr zu tun, als nur einen Arzt aufzusuchen. Er muss, schon bevor er überhaupt den Arzt zu Gesicht bekommt, die geeignete Praxis auswählen, sie telefonisch erreichen, einen Termin bekommen, hinfahren (und einen Parkplatz finden), sich anmelden, seine Wünsche äußern, Platz für seine Garderobe finden und dann warten, ohne die Geduld zu verlieren. Wenn er schließlich am Ziel (= beim Arzt) ist, muss er Informationen liefern, sich an- und ausziehen, sich Untersuchungen unterziehen, seinen Befund erfahren – und begreifen.

Nach dem Arztbesuch muss der Patient Medikamente besorgen, die Anweisungen des Arztes befolgen, Kontakt zur Praxis halten, gegebenenfalls weiter Fachärzte aufsuchen oder ein Bett in einem Spital bekommen, Anträge ausstellen, Formulare ausfüllen. Helfen geht demnach weit über das bloße Heilen hinaus. Bei vielen dieser angeführten Probleme kann der Arzt eingreifen und dem Patienten die Sache erleichtern. Ein durchdachtes Bequemlichkeitsprogramm hat sich dabei bewährt.

#### BEQUEMLICHKEITSLEISTUNGEN

Klarerweise muss es auch für Sie als Arzt so bequem wie möglich sein, Bequemlichkeit zu liefern. Daher soll ein Bequemlichkeitsprogramm nichts enthalten, was einen unzumutbaren Anspruch an Sie stellt oder Sie über die Maßen belastet. Im Folgenden ein paar Beispiele für Leistungen von Ärzten, die von Patienten besonders geschätzt werden. Hinsichtlich Erreichbarkeit einer Arztpraxis stellen gute Parkmöglichkeiten, einfache/bequeme Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und eine Praxis, die baulich auf Rollstuhlfahrer und Gehbehinderte ausgerichtet ist, absolute Pluspunkte dar; außerdem eine ständige Telefonbesetzung und Abend- bzw. Morgensprechstunden für Berufstätige.

Positives Echo finden weiters Hausbesuche – auch abends –, eine schnelle Terminvergabe (sowie rechtzeitige Benachrichtigung, wenn sich ein Termin verschiebt) und sofortige Vereinbarung von Terminen bei anderen Fachärzten und Spitälern, geringe Wartezeiten und aktuelle Zeitschriften im Wartezimmer. Das Wartezimmer wird zudem umso angenehmer empfunden, je weniger es mit der „typischen“ Praxiseinrichtung ausgestattet ist – beliebt sind bequeme Stühle mit Armlehnen, eine persönliche Atmosphäre und Hintergrundmusik.

#### „FAMILIÄRER“ EMPFANG DES PATIENTEN

Außerdem punkten Sie als Arzt mit besonderen Telefonsprechstunden, einem Telefon-Rückrufservice, einer übersichtlich strukturierten und aktualisierte Website, der Zusendung von Rezepten, der Erinnerung an Kontrolluntersuchungen und dem telefonischen Durchgeben von Befunden. Gerade ältere Personen sind zudem höchst dankbar, wenn ihnen beim Ausfüllen von Honoraren und An-



© Christoph Hähnel - Fotolia.com

trägen Hilfestellung gewährt wird. Ganz besonders bequem finden es Patienten, wenn der Arzt ein breit gefächertes diagnostisches Programm anbietet und daher wenige Überweisungen nötig sind.

In Zeiten einer generell hohen Fluktuation mögen es die Patienten, wenn es wenig Personalwechsel in einer Praxis gibt, und ihre Ansprechpartner langjährige Mitarbeiterinnen sind, welche die Patienten kennen; damit einher geht ein „familiärer“ Empfang des Patienten. Natürlich kommen nicht alle angeführten Punkte für Ihre Praxis infrage; immerhin sollten einige auch für Sie umsetzbaren Anregungen enthalten sein. Wenn Sie über ein Bequemlichkeitsprogramm nachdenken, kommen Ihnen sicher noch eigene Ideen, die Sie gewinnbringend verwirklichen können – gewinnbringend für Sie und Ihre Patienten.

VIKTORIA HAUSEGGER  
mehr.wert.

für ärzte und apotheker.  
marketing, das gezielt bewegt.  
Tel.: 0664/460 16 35  
office@mehrwertmarketing.at  
www.mehrwertmarketing.at

