

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Welche Faktoren entscheiden über das Image meiner Ordination?



Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260,
www.medplan.at,
Fragen & Anregungen:
praxis@aerztemagazin.at

ES IST IMMER wieder erstaunlich, wie Eigen- und Fremdsicht differieren. Eine deutsche Studie verglich das Selbstbild von Arzt und Team mit der Sichtweise der Patienten. Ergebnis der Untersuchung: Die Bereiche Atmosphäre, Organisation, Personal und Arzt schneiden in der Bewertung der Patienten oft deutlich schlechter ab, als das Team glaubt.

Das Düsseldorfer Institut IFABS (www.ifabs.de) hat Patienten in 640 Praxen von

Allgemeinmedizinern, praktischen Ärzten und hausärztlichen Internisten befragt. Das ernüchternde Ergebnis: Die Patienten haben ein sehr kritisches Auge für Schwächen. Arzt und Team gehen aber davon aus, dass fast alle Merkmale von den Patienten positiv bewertet werden.

Am augenfälligsten ist das im Bereich der Organisation. Während die Patienten hier schlechte Noten gaben, glaubten die Praxisteams, dass sie hier gut aufgestellt sind. Ironischerweise brachten häufig Maßnahmen des Qualitätsmanagements den Praxen ein schlechtes Zeugnis. Ordinationen, die QM-Systeme implementiert hatten, gingen davon aus, dass sich die neuen Abläufe in einem positiven Image niederschlagen würden. Tatsächlich empfanden die Patienten viele der Neuerungen als wenig spannend. Es war ihnen wurscht. Für die Ordination war es aber wichtig.

Das Problem: Die Perspektive des Patienten wird vernachlässigt oder falsch interpretiert. Das Image orientiert sich am grundsätzlichen Eindruck, den eine Ordination hinterlässt. Organisation, aber auch Einrichtung, Farbgestaltung, das Auftreten des Teams und seine Aktivitäten fügen sich zu einem Gesamtbild, das über die Kategorisierung einer Praxis durch den Patienten entscheidet. Details spielen eine untergeordnete Rolle: „Wenn sich das Warten lohnt“, treten für den Patienten gelegentlich sogar lange Wartezeiten in den Hintergrund.