



Erfolgsfaktor Zufriedenheitscontrolling

Wie Ärzte Rückmeldungen ihrer Patienten nutzen können, um ihre Praxen erfolgreicher zu machen.



AUTORIN:
Tina Jung, MBA
MEDconcept Unter-
nehmensberatung
GmbH
www.medconcept.at

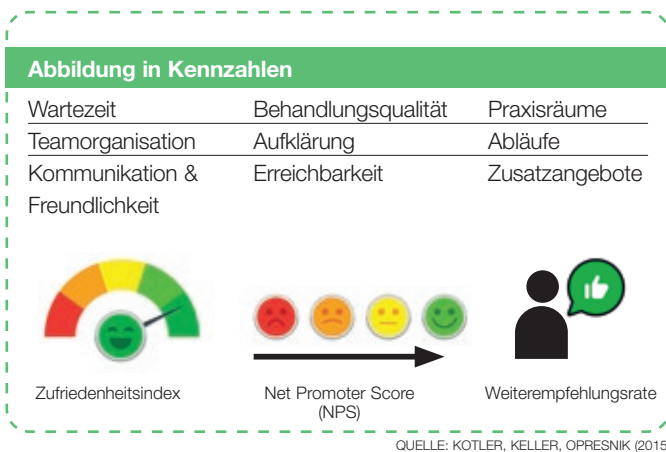
► Friedrich Just kommt erstmals in eine Praxis, um seine chronische Rückenschwäche behandeln zu lassen. Medizinisch verläuft alles korrekt, doch im

Rahmen einer digitalen Patientenfeedback-Erhebung nach dem Termin kritisiert der 62-Jährige einiges: Trotz Termin habe er fast 45 Minuten warten müssen. Die Ärztin sei dann zwar sehr kompetent gewesen, habe jedoch nicht gut vermitteln können, welche Behandlungsmöglichkeiten es gebe. Auch in organisatorischer Hinsicht gebe es Verbesserungsbedarf: „Ich wurde beim Empfang freundlich begrüßt, aber meine mitgebrachten Befunde waren zunächst nicht auffindbar.“

Kontinuierlich Prozess verbessern

Patientenrückmeldungen, wie die von Herrn Just, sind von nicht zu unterschätzendem Wert für Ärzte. Im Rahmen des Zufriedenheitscontrollings in einem kontinuierlichen Prozess erfasst und ausgewertet, helfen sie, Optimierungspotenziale auszumachen und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten, um den Ordinationserfolg nachhaltig zu sichern. Im angeführten Fall wurde etwa sichtbar: Die medizinische Leistung stimmt, es bestehen aber Optimierungspotenziale im Service und in der Kommunikation.

Grundsätzlich wird die Qualität einer Arztpraxis heute nicht mehr allein durch medizinische Kompetenz bestimmt. Ebenso entscheidend ist, wie Patienten ihre Behandlung erleben. Genau hier setzt das Zufriedenheitscontrolling an: Es misst, analysiert und verbessert gezielt jene Faktoren, die zur Patientenbindung, Weiterempfehlung und wirtschaftlichen Stabilität beitragen. Konkret werden folgende Faktoren gemessen und in Folge mittels Kennzahlen abgebildet:



Analyse und Maßnahmen

Nachdem die Praxisleitung die Ergebnisse analysiert und besprochen hat, leitet sie daraus konkrete Schritte ab:

- **Optimierung des Terminmanagements:** Da besonders vormittags Engpässe bei den Wartezeiten festgestellt werden, wird der Ablaufplan angepasst, Pufferzeiten werden eingeführt und die Zahl der parallelen Termine reduziert.
- **Verbesserung der Patientenkommunikation:** Das Team erhält eine Schulung zu „Verständlicher Patienteninformation“. Ärzte und Mitarbeiter üben, Diagnosen und Behandlungsoptionen in patientengerechter Sprache zu erläutern. Zusätzlich wird jedem Patienten ein kurzer Infolyer zur jeweiligen Behandlung ausgehändigt.
- **Prozessoptimierung an der Rezeption:** Um administrative Fehler zu vermeiden, wird eine Checkliste für die Annahme neuer Patienten eingeführt. Sie sorgt dafür, dass Unterlagen vollständig sind und Kommunikationswege klar festgelegt werden.

Erfolgsmessung durch erneute Befragung

Nach einigen Wochen kommt Friedrich Just wieder zu einer Kontrolluntersuchung in die Praxis. Sein Feedback wird erneut digital erhoben – diesmal mit deutlich besseren Bewertungen was Wartezeit, Kommunikation und Praxisorganisation betrifft. Das Zufriedenheitscontrolling zeigt in der Trendanalyse eine Verbesserung um 30 % in den Bereichen Wartezeit und Kommunikation. Durch den Vergleich der Vorher-Nachher-Werte kann belegt werden, dass die Maßnahmen tatsächlich Wirkung zeigen.

Übertragbare Erkenntnisse aus dem Beispiel

Das Fallbeispiel zeigt, dass Zufriedenheitscontrolling mehr ist als ein theoretisches Instrument:

- **Frühwarnsystem:** Die Praxis konnte anhand der Rückmeldung von Herrn Just frühzeitig erkennen, wo Handlungsbedarf entstehen könnte – bevor negative Bewertungen oder Patientenabwanderung eintraten.
- **Praxisentwicklung:** Die konkreten Verbesserungsschritte (z. B. Kommunikationsschulung) führten nicht nur bei Herrn Just, sondern auch bei anderen Patienten zu messbar höherer Zufriedenheit.
- **Mitarbeitermotivation:** Das Team erlebte, dass gezielte Veränderungen direkt zu positiven Patientenrückmeldungen führten – ein motivierender Effekt für die gesamte Belegschaft.
- **Reputationssteigerung:** Die gesteigerte Patientenzufriedenheit äußert sich langfristig in mehr positiven Onlinebewertungen und höherer Weiterempfehlungsrate.

Hoher Nutzen

Studien belegen mit Zahlen, wie wichtig die systematische Erhebung der Patientenzufriedenheit ist:

- 5 % der Patienten beschwerten sich, der Rest wandert ab.
- Abgewanderte Patienten teilen ihre negative Erfahrung im Schnitt mit elf weiteren Personen
- Positive Erlebnisse werden im Schnitt mit fünf anderen geteilt.
- 95 % der Patienten, die sich beschwert haben, bleiben der Praxis treu, wenn angemessen reagiert wird.

Fazit

Das Beispiel Friedrich Just zeigt, wie Zufriedenheitscontrolling in der Praxis wirkt: Es übersetzt subjektive Eindrücke in messbare Kennzahlen, ermöglicht gezielte Maßnahmen und überprüft deren Wirksamkeit. Für die Praxisleitung bedeutet das, nicht im Dunkeln zu tappen, sondern die Qualität ganzheitlich zu steuern – medizinisch, organisatorisch und emotional.

Ein strukturiertes Zufriedenheitscontrolling ist somit ein Schlüsselinstrument moderner Praxisführung: Es stärkt Patientenbindung, fördert das Vertrauen in das Praxisteam und trägt entscheidend dazu bei, dass Patienten wie Friedrich Just sich verstanden, gut betreut und wertgeschätzt fühlen – die beste Grundlage für nachhaltigen Praxiserfolg. ■