



Arztpraxen im Patientenzufriedenheits-Assessment: Ärzte nehmen den Wunsch nach mehr Serviceorientierung nicht ernst

Von IFABS

Erstellt am 2 Nov 2018 - 07:11

Fachärzte nehmen den Wunsch nach mehr Serviceorientierung nicht ernst genug

IFABS Arztpraxis 2. November 2018

Worum es geht

Die Anforderungen von Patienten an die Serviceorientierung von Arztpraxen hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen, doch Praxisteams reagieren hierauf kaum. Ein strategischer Fehler.

Der Service-Begriff wird von Patienten immer häufiger verwendet

Zur Zeit beherrscht vor allem die Digitalisierung die Diskussion über die Arbeit in Arztpraxen und drängt die Basics der Praxisführung in den Hintergrund, obwohl sie für den Erfolg von Praxen sowohl heute als auch zukünftig eine entscheidende Bedeutung haben. Ein solches Grundelement ist der Service, ein Begriff, den Patienten in den letzten Jahren immer häufiger in Befragungen verwenden. Er bezeichnet alle Leistungen einer Praxis im Umfeld der medizinischen Versorgung, begonnen bei der Raumausstattung über den Wartekomfort und das Auftreten des Personals bis hin zu den Möglichkeiten der Rezeptbestellung, Terminvereinbarung oder der Information über die Praxis, z. B. Urlaubszeiten.

Die Patienten-Anforderungen wandeln sich

Die Bedeutung dieses Praxismanagement-Aktionsbereichs zeigt sich, wenn man die Einstellung der Praxisbesucher zu Serviceleistungen näher untersucht...weiterlesen:

<https://bit.ly/2AGmf7C> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:09): <http://medkom24.eu/node/23562>

Links:

[1] <https://bit.ly/2AGmf7C>