



Trendscouting Arztpraxis: Mediziner als serviceorientierte beratende Dienstleister

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Mai 2015 - 06:08

Patienten sehen Arztpraxen als Dienstleistungsbetriebe?

Analysiert man die Freitext-Kommentare und Anmerkungen in Patientenbefragungen, finden sich drei Begriffe, deren Verwendung in den letzten beiden Jahren überproportional zugenommen hat: „Service“, „Beratung“ und „Therapie-Empfehlung“. Sie kennzeichnen eine Einstellung von Patienten gegenüber Arztpraxen, die der Definition entspricht, die sie in der betriebswirtschaftlichen Einordnung bereits haben: Praxisbetriebe werden zunehmend als Dienstleistungs-Betriebe gesehen und in Bezug auf die zugehörigen Leistungsmerkmale bewertet.

Guter Service ist eine Grundanforderung?

Das Merkmal „Service“ ist dabei sehr weit gefasst, orientiert sich aber moderat an Machbarem wie einem hohen Wartekomfort, Termin-Pünktlichkeit, rechtzeitigen Urlaubsankündigungen, Hilfestellung bei Terminvereinbarungen in Facharztpraxen oder guter telefonische Erreichbarkeit. Bei gleicher medizinischer Kompetenz ist jedoch schon heute zu erkennen, dass Ärzte, die den Serviceaspekt für unwichtig halten, in der Patientenbewertung deutlich schlechter abschneiden.

Beratung statt Anordnung?

Die Merkmale „Beratung“ und „Therapie-Empfehlung“ zielen auf die Face-To-Face-Situation mit dem Arzt ab. War sie früher durch eine hierarchisch angelegte Einweg-Kommunikation mit stark anordnendem Charakter geprägt, wollen Patienten zunehmend Dialoge auf Augenhöhe führen, über Alternativen informiert und in Entscheidungsprozesse einbezogen werden. Niedergelassene Ärzte haben bislang nur in geringem Maß auf diese Einstellungs- und Anforderungsveränderung reagiert, doch die Entwicklung ist unumkehrbar. Da gleichzeitig auch die Anzahl der Informationsquellen für öffentliche Gesundheitsinformationen überproportional ansteigt, wird der Anpassungsdruck auf die Mediziner weiter zunehmen.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/21/trendscouting-arztpraxis-med...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:45): <http://medkom24.eu/node/20326>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/21/trendscouting-arztpraxis-mediziner-als-serviceorientierte-beratende-dienstleister/>