



Ärztliches Lob und Anerkennung für Patienten: Marketing zum Nulltarif

Von *IFABS*

Erstellt am 9 Mai 2013 - 06:36

Quelle: <http://bit.ly/YvKoEt> [1]

Anerkennung und Lob des Arztes im Gespräch mit dem Patienten unterstützen nicht nur die Adhärenz-Entwicklung, sondern sind auch ein die Patientenzufriedenheit förderndes Marketinginstrument. Ein einfacher Praxis-Test liefert den Beleg: zehn Ärzte führten jeweils zwanzig Patientengespräche ohne ein zusätzlich ausgesprochenes Lob für den Patienten und seine bisherige Handlungs- / Lebensweise durch sowie weitere zwanzig Konsultationen, die eine explizite kurze Anerkennung enthielten. Im Anschluss an die Gespräche nahmen alle Patienten an einer Patientenzufriedenheits-Befragung teil. Die Abbildung zeigt, wie sich für ausgewählte Parameter der Arztbewertung die Zufriedenheitswerte der “Lob-Zielgruppe” von der Kontroll-Gruppe unterschieden. Der stärkste Unterschied zeigt sich bei dem Merkmal „Ärztliche Zuwendung und Anteilnahme“, das in der Bewertung der Lob-Gruppe 42,9% besser abschnitt als in der Beurteilung der Kontroll-Gruppe, gefolgt von der Leistungsdimension “Qualität der ärztlichen Leistung“. Aber auch die Länge des Arztkontaktes, die Offenheit der Gesprächsatmosphäre sowie die Aufklärung über die Erkrankung wurden von “anerkannten Patienten” deutlich besser beurteilt.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:49): <http://www.medkom24.eu/node/17705>

Links:

[1] <http://bit.ly/YvKoEt>