



Warum servicearme Arztpraxen weniger erfolgreich sein werden

Von IFABS

Erstellt am 23 Okt 2015 - 07:08

Service einfach (und falsch) definiert

Ein im Zusammenhang mit der Patientenbetreuung in Arztpraxen häufig verwendeter, aber meist falsch definierter Begriff ist "Service". Im Verständnis vieler bezeichnet er das patientenorientierte „Normalmaß“ an Menschlichkeit, beiderseitigem Respekt und empathischer Kommunikation.

Unterscheidung von Kern- und Zusatzleistungen

Doch aus Patientensicht – und von hier aus muss der Begriff definiert werden – umfasst er alle die medizinischen Kernleistungen, zu denen u. a. auch die eingangs genannten Aspekte gehören, begleitenden Zusatzangebote und -aktivitäten. Hierzu zählen das Ambiente, technische Aspekte (z. B. die Möglichkeit von Online-Terminvereinbarungen), organisatorische Vorkehrungen (Parkplätze, Raumausschilderung, Taxi-Ruf, Rezeptbestellung etc.), Informations-Hilfen (Broschüren, Hinweise auf Internet-Links usw.) und persönliche Unterstützungen des Praxisteam (z. B. Terminvereinbarung bei Spezialisten, Hilfe bei Anträgen).

Sinkende Servicequalität

Und das Vorhandensein dieser Leistungen wird für Praxisbesucher immer wichtiger. Vergleicht man den Patient Service Quality Score (PSQS, das Verhältnis der Zufriedenheit von Patienten mit den Serviceleistungen in Arztpraxen in Relation zu den Anforderungen), so ist der ohnehin niedrige Wert im Jahresvergleich seit 2010 in geringen Raten, aber stetig abgesunken. Der Grund: das Serviceniveau der Praxen blieb nahezu unverändert, die Ansprüche stiegen jedoch.

Service als strategische Handlungsgröße

Die Diskussion über das Service-Thema ist vor allem durch Aussagen wie: „Das ist doch alles gar nicht so schlimm, es kommt doch vor allem darauf an, den Patienten zu helfen!“ oder: „Überall gibt es sowohl Positiv- als auch Negativ-Beispiele!“ geprägt, dem Thema wird von vielen Praxisteam keine besondere Relevanz beigemessen. Doch das Angebot von Service wird im Zuge des Patient Empowerments, der Transparenz von Praxisleistungen im Internet sowie der eHealth-Entwicklung zu einem strategischen, erfolgsbeeinflussenden Handlungsparameter für Arztpraxen. Bei gleich guter medizinischer Versorgung werden die Praxen Einbußen erleiden, die ihren Service nicht adäquat entwickelt haben

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/23/warum-servicearme-arztpraxen...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:34): <http://www.medkom24.eu/node/20777>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/23/warum-servicearme-arztpraxen-weniger-erfolgreich-sein-werden/>