



# Welche Faktoren in Krankenhäusern und Arztpraxen die Qualität des Patienten-Services mindern

Von IFABS

Erstellt am 16 Okt 2015 - 06:07

Die Serviceanforderungen der Patienten steigen

Um eine möglichst umfassende Patientenzufriedenheit zu schaffen und hierdurch vielfältige positive Follow-up-Effekte zu induzieren, reicht eine alleinige medizinisch sehr gute Versorgung in Krankenhäusern und Arztpraxen immer weniger aus. Vielmehr wird ein ebenfalls herausragender Service erwartet, also Angebote und Verhaltensweisen, in die die Kernleistungen eingebettet sind. Der Service dient dabei aber nicht nur einseitig der Patientenzufriedenheit, sondern erleichtert auch die Arbeit und steigert den Erfolg der Leistungserbringer.

Barrieren für die Entwicklung von Servicekulturen

Vergleicht man Benchmarking-basiert das Serviceverhalten in überdurchschnittlich erfolgreich agierenden Kliniken und Praxen mit der Arbeit in Betrieben auf niedrigerem Erfolgsniveau, verhindern vor allem folgende sechs Aspekte die Entwicklung einer Servicekultur bei den Letztgenannten:

1. Mitarbeitern und Ärzten fehlt es an einer Sensibilisierung und / oder an einem tiefen Verständnis des Nutzens von Servicemaßnahmen.
2. Die Fähigkeiten zu einer professionellen, d. h. beziehungsfördernden Patientenkommunikation sind nur gering ausgeprägt.
3. Der Zugang für Patienten zu Serviceleistungen ist behindert oder erschwert, z. B. durch ein dauerbesetztes Telefon.
4. Ärzte und Mitarbeiter sind nicht zu patientenorientierten Kompromissen fähig oder bereit.
5. Das Wissen, wie konkret mit welchem Verhalten die Patientenzufriedenheit gesteigert werden kann, fehlt ganz oder in Teilen.
6. Nachfragen oder kritische Anmerkungen von Patienten werden als Konfrontation empfunden und ebenso beantwortet.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/16/welche-faktoren-in-krankenha...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:28): <http://www.medkom24.eu/node/20761>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/10/16/welche-faktoren-in-krankenhaeusern-und-arztpraxen-die-qualitaet-des-patienten-services-mindern/>