

Studie

Welche Faktoren beeinflussen die Patientenzufriedenheit?



| Prof. Dr. Bettina Fischer

Die Gewinnung und Bindung von Patienten ist für die Zahnarztpraxis in einer Zeit zunehmenden Wettbewerbs für die Zukunftssicherung wichtiger denn je. Und die Patientenbindung wird umso dauerhafter, je zufriedener die Patienten mit der Praxis sind. Dass hier weit mehr dazugehört als nur die zahnärztliche Fachkompetenz des Behandlers, liegt auf der Hand. Doch welche Faktoren sind es im Einzelnen – das Behandlungsangebot, die Praxisgestaltung oder die Serviceleistungen der Praxis?

Die Fachhochschule Wiesbaden, Fachbereich Wirtschaft, führte Ende 2006 eine umfassende Studie durch, in der mehrere aktuelle Fragen des Praxismarketings untersucht wurden. Die Grundlage der Studie bildet eine repräsentative Befragung von Patienten in Zahnarztpraxen, welche zunächst die persönliche Wichtigkeit einzelner Aspekte ihrer Zahnarztpraxis bewerten und anschließend

ihre Zufriedenheit mit diesen Aspekten äußern sollten. Der vorliegende Fachbericht präsentiert die Ergebnisse der Studie.

Die Gewinnung empirisch gesicherter Daten zur Patientenzufriedenheit ist deshalb von so großer Bedeutung, weil gerade solche Daten Erklärungen dafür liefern, worauf Patienten beim Zahnarztbesuch Wert legen. Und mehr noch: Patienten, die einen Aspekt in

der Zahnarztpraxis als wichtig einstufen, aber im Durchschnitt nur eine geringe Zufriedenheit damit angeben, signalisieren damit eindeutig Nachbesserungsbedarf aufseiten der Praxis. Auf diese Weise können aus den Ergebnissen einer empirischen Studie immer auch Handlungsempfehlungen und Strategien für das Praxismarketing und die Patientenbindung abgeleitet werden.

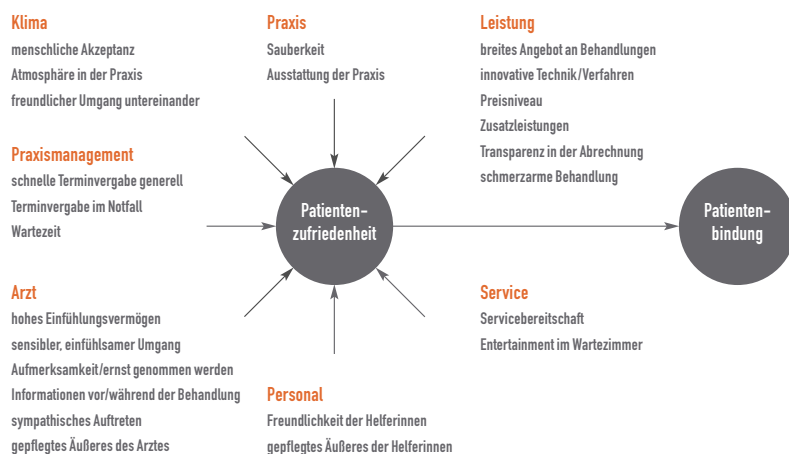


Abb. 1: Das Untersuchungsmodell im Überblick.

Was macht Patienten zufrieden?

Welche Faktoren sind es nun, die die Patientenzufriedenheit ausmachen? Worauf sollten Zahnärzte bei der Wahl ihrer Patientenbindungsstrategie besonders achten? Praktische Erfahrungen aus dem Praxismarketing haben gezeigt, dass der Patient als zahnmedizinischer Laie die Zahnarztpraxis nach einer Vielzahl von Eindrücken und Erfahrungen beurteilt, die weit über die zahnärztliche Fachkompetenz hinausgehen.

Dementsprechend umfasste das Untersuchungsmodell der Projektgruppe 30 mögliche Einflussfaktoren – von der Wartezeit bis zum persönlichen Auf-