



# „Meine Patienten sind zufrieden.“

| Ulrike Riemann

Diese Aussage können sicherlich viele Zahnärzte treffen. Was jedoch ist genau damit gemeint? Womit sind ihre Patienten zufrieden? Mit den Leistungen? Oder mit dem Praxisambiente? Und mit wem sind sie zufrieden? Mit dem gesamten Team? Ausschließlich mit dem Behandelnden? Was bedeutet überhaupt „Zufriedenheit“? Ist das der Zustand, der eintritt, wenn es keine „Unzufriedenheit“ gibt? Und woran erkennt überhaupt ein Zahnarzt, dass er zufriedene Patienten hat?

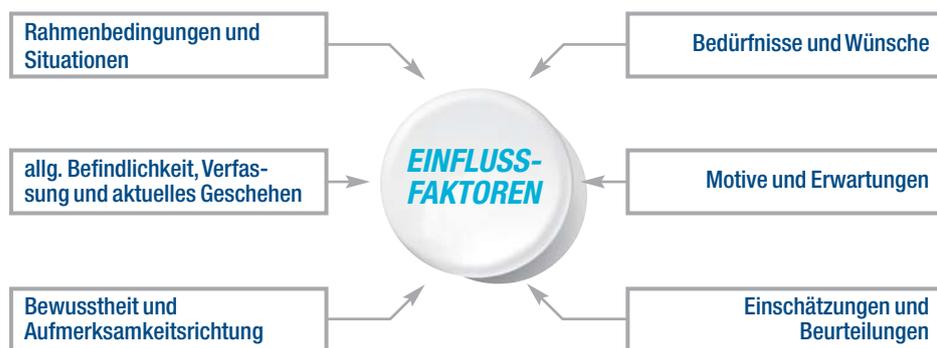
Das Wort „Zufriedenheit“ ist positiv konnotiert und beschreibt eine emotionale Reaktion. Es ist kein eindeutiges Gefühl und kann durch die subjektiven Wahrnehmungen der Einflussfaktoren beliebig differenziert bzw. mehr oder minder allgemein gemeint sein und angewendet werden.

mungsprozessen beruht. Die Erwartungen stellen dabei die Sollkomponente dar, die mit den tatsächlichen Erlebnissen (Ist-Größe) verglichen werden. Dabei gilt es, drei grundsätzliche Möglichkeiten zu unterscheiden:

- Werden die persönlichen Erwartungen nicht erfüllt, entsteht Unzufriedenheit.

Literatur zur Patientenzufriedenheit. So ist für Zetkin/Schaldach (Lexikon der Medizin) Patientenzufriedenheit ein Begriff „zur Kennzeichnung der sozialen Qualität der medizinischen Betreuung“. Sie wird besonders durch die Kommunikationsfähigkeit des Arztes beeinflusst. Auf welche Art und Weise er mit dem Patienten spricht, ihn über die Entstehung und den Verlauf der Krankheit unterrichtet und auch in die Therapie mit einbezieht.

Das Endergebnis der medizinischen Behandlung ist ebenfalls eine Variable, die sich auf die Patientenzufriedenheit auswirkt. Allerdings kann der Patient die medizinische Qualität des Zahnarztes nur bedingt einschätzen. Aus diesem Grund ist die Patientenzufriedenheit kein Indikator für gute medizinische Behandlung. Es gibt Patienten, die ausgesprochen zufrieden mit ihrem Zahnarzt sind, auch wenn der Heilungsverlauf nicht optimal verlief und Komplikationen auftraten. Andererseits passiert es, dass Patienten trotz hervorragender Behandlung unzufrieden mit der Praxis sind. Der Patient, der die qualitativen Aspekte nicht ausreichend beurteilen kann, greift auf soziale und psychische Ersatzindikatoren zurück. Darunter



Verschiedene Menschen definieren Zufriedenheit unterschiedlich und selbst von ein und derselben Person kann sie zu unterschiedlichen Zeitpunkten anders beurteilt werden. Generell ist Zufriedenheit das Ergebnis eines kognitiven Soll-Ist-Vergleiches, das auf unterschiedlichen Wahrneh-

- Die Erfüllung von Erwartungen führt meistens nicht zu Zufriedenheit, sondern es entsteht ein Gefühl der „Indifferenz“.
  - Echte Zufriedenheit entsteht, wenn die persönlichen Erwartungen übertroffen werden.
- Es gibt verschiedene Definitionen in der