

## PRESSEMITTEILUNG

### Trendstudie: Patientenkommunikation

#### **An Fachkompetenz der Ärzte scheiden sich die Geister – Befragung unter Patienten und medizinischem Fachpersonal**

**Hamburg, 29.09.2017** – Patienten sind überwiegend der Meinung, die fachliche Kompetenz ihres Arztes einschätzen zu können. Anders sieht es das Fachpersonal: 79 Prozent der befragten Ärzte sagen, dass Patienten dazu nicht in der Lage wären. Dies ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität in Kooperation mit der Praxis+Award-Initiative für vorbildliche Praxiskultur durchgeführt hat.

#### **Wie kompetent ist mein Arzt?**

Dem Arzt des eigenen Vertrauens schreibt der Patient in der Regel auch die nötige Fachkompetenz zu. Doch woran machen die Praxisbesucher dies fest? Das von Patienten am häufigsten genannte Kriterium (fast 35 Prozent) ist der Bereich Anamnese/Diagnose/Therapie, gefolgt von der Kommunikation. Erst an dritter Stelle folgt der Aspekt Heilung/Erfolg. Das medizinische Fachpersonal, neben Ärzten u. a. auch Krankenschwestern und -pfleger sowie Therapeuten, erkennt die Bedeutung der Patientenkommunikation und geht sogar noch stärker davon aus, dass Patienten diese als ein wichtiges Indiz für Fachkompetenz ansehen.

#### **Für guten Ruf sorgen**

Aus welchen Gründen empfehlen Patienten ihren Arzt weiter? Überraschendes Ergebnis: Neben den Aspekten Heilung/Erfolg sowie Kompetenz spielen insbesondere kurze Wartezeiten eine wichtige Rolle und werden von den Patienten am dritthäufigsten als Grund für eine Weiterempfehlung genannt. Weitere wichtige Aspekte aus Sicht der Praxisbesucher: Beratung/Behandlung, Vertrauen und Freundlichkeit.

„Die Ergebnisse belegen, wie wichtig Patientenkommunikation, Servicequalität und Transparenz für den Erfolg einer modernen Arztpraxis sind, und dass das medizinische Fachpersonal dafür zunehmend sensibilisiert ist“, so Praxis+Award-Initiator Thomas Neef. Marktforschungsexperte und DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer merkt an: „Die Bedeutung eines vermeintlich kleinen Aspekts, nämlich der Wartezeiten, zeigt, dass der Service der Praxen vom Patienten wahrgenommen wird und einen hohen Stellenwert genießt.“

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität / Praxis+Award

#### **Pressekontakt:**

Deutsches Institut für Service-Qualität  
Martin Schechtel  
Leiter Presse und PR  
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

A+ Award  
Initiativbüro Hamburg  
Thomas Neef  
Tel.: 040 / 22 820 747  
E-Mail: [info@plusaward.de](mailto:info@plusaward.de)  
[www.plusaward.de](http://www.plusaward.de)

Ziel der Kooperation zwischen dem Deutschen Institut für Service-Qualität und der Initiative des Praxis+Awards ist die Verbesserung der Servicequalität von Arztpraxen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Hauptkriterien einer modernen Praxiskultur bilden die Bereiche Praxiskommunikation, soziale Verantwortung, Patientenansprache, Mitarbeiterentwicklung und Einsatz von Medien. Das unabhängige PraxisPLUS-Qualitätssiegel dient hier als Orientierungshilfe für Patienten bei der Arztwahl und dokumentiert zugleich die Leistungsfähigkeit einer Praxis in allen nicht-fachlichen Bereichen. Damit gilt das PraxisPLUS-Qualitätssiegel auch als Benchmark der Branche.

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0

Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91

[info@disq.de](mailto:info@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)

**A+@ Award GmbH**

Initiativbüro Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 22 820 747-0

Fax: +49 (0)40 / 22 820 747 9

[info@plusaward.de](mailto:info@plusaward.de)

[www.plusaward.de](http://www.plusaward.de)