

# Doctolib

**Patientenzufriedenheit –**

**Erfolgsfaktor für**

**Ihre Arztpraxis**

**Mehr Zeit.**

**Mehr Service.**

**Mehr Zufriedenheit.**



## Warum ist Patientenzufriedenheit so wichtig?

„Der Kunde ist König“ ist ein Leitsatz, der sich im alltäglichen Leben etabliert hat. Wir alle sind fast täglich Kund:innen und wollen einen guten Service erfahren. Durch den unbegrenzten und schnellen Zugang zu Informationen und Angeboten bietet sich Kund:innen eine viel größere Auswahlmöglichkeit an Produkten und Dienstleistungen. Damit einher geht eine entsprechende Anspruchshaltung an Service und moderne Kommunikation. Unternehmen handeln „customer centric“ und richten alle Maßnahmen darauf aus, Kund:innen den größtmöglichen Mehrwert zu bieten und sie damit zufriedenzustellen.



Kund:innen im Gesundheitswesen sind die Patient:innen in Praxen, MVZ und Krankenhäusern. Und was diese aus ihrem alltäglichen Leben kennen und schätzen, wie zum Beispiel online Termine zu vereinbaren oder digital Rückmeldungen und Bestätigungen zu erhalten, erwarten sie auch im Gesundheitsbereich.

Lange Wartezeiten auf einen Termin oder im Wartezimmer entsprechen nicht länger der Erwartungshaltung Ihrer Patient:innen, wenn sie eine Dienstleistung in Anspruch nehmen. Die Folge: Die Patientenzufriedenheit sinkt und Patient:innen suchen sich eine andere Arztpraxis.

In einer aktuellen Studie der Hochschule Fresenius (1) werden die Erwartungen von Patient:innen deutlich: Mehr Zeit und Kommunikation auf Augenhöhe.

Patientenzufriedenheit ist wichtig – für alle Beteiligten! Sie zahlt ein auf den Behandlungserfolg, auf die Stimmung in der Praxis und auf den wirtschaftlichen Praxiserfolg.



### Dr. Christian Kors, Dermatologe in Berlin

„Ein Terminmanagementsystem wie Doctolib bringt unserer Praxis auch einen Imagevorteil. Das digitale Angebot wird als modern und patientenfreundlich wahrgenommen.“



# 1. Was macht Patientenzufriedenheit aus?

Wie zufrieden Patient:innen mit ihrem Arzt oder ihrer Ärztin sind, hängt in erster Linie vom Behandlungserfolg ab. Aber es spielen auch andere Faktoren eine entscheidende, zunehmend wichtige Rolle. Ergebnisse aus verschiedenen Studien zeigen, dass die Patientenzufriedenheit zu 60 % von folgenden Faktoren abhängt (2).

- **Betreuung während der Behandlung:**
  - Kommunikation und Interaktion mit dem Praxisteam und dem Arzt / der Ärztin
  - Zeit, die sich das Praxispersonal für die Behandlung und für die zu behandelnde Person nimmt
- **Optimierte Praxisabläufe**, d. h., ob diese auf die Bedürfnisse der Patient:innen ausgerichtet sind, wie z. B.:
  - Öffnungszeiten der Praxis
  - Erreichbarkeit der Praxis, vor allem wenn es darum geht, schnell und unkompliziert einen Termin zu vereinbaren
  - Terminmanagement generell, d. h., ob Termine online gebucht, verschoben oder abgesagt werden können
  - Wartezeiten in der Praxis
  - Alternativen zum Praxisbesuch vor Ort
- **Wohlfühlfaktor in der Praxis**
  - Freundlichkeit des Praxisteams
  - Atmosphäre im Wartezimmer (Inspirationen finden Sie in unserem [Blogartikel](#))



## Dr. Hannes Roithmeyer, Zahnarzt in München

„Weil Patient:innen Termine online stornieren oder ändern können, ist es auch für sie weniger Aufwand. Sie müssen nicht mehr anrufen. Vor allem bei jungen und Patient:innen in mittlerem Alter ist das Feedback ausschließlich positiv.“



## Einflussfaktoren auf die Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis

### Serviceorientierung

- Spezial-Sprechstunden
- WLAN
- Digitale Anamnese
- Videoberatung
- Terminerinnerungen

### Abläufe und Organisation

- Wartezeit in der Praxis
- Wartezeit auf Termin
- Sprechstundenorganisation
- Rezeptbestellungen

### Qualität

- medizinische Qualität
- Bewertungsportale
- Patientenzufriedenheitsbefragungen
- Umgang bei Reklamationen und Beschwerden

### Verhalten, Kommunikation

- positive Sprache
- klare Formulierungen
- Freundlichkeit
- Wertschätzung
- Individualität
- Hilfsbereitschaft

Eigene Darstellung, Quelle: [www.med2day.com](http://www.med2day.com), 2021 [Zuletzt eingesehen: 11.05.2021].

Die Kernwerte für eine erfolgreiche Arzt-Patienten-Beziehung, die maßgeblich auf die Patientenzufriedenheit einzahlen, sind:

### 1. Hören Sie Ihren Patient:innen aktiv zu – auch zwischen den Zeilen

Die direkte, namentliche Ansprache des:der Patient:in, der Augenkontakt während der Anamnese und Befundbesprechung, das aktive Zuhören und Hinterfragen – das alles nehmen Patient:innen wertschätzend auf. Unser Tipp: Notieren Sie sich in der Akte das Thema des letzten Smalltalks, den Namen des Hundes, ... Durch die persönliche Note in der Kommunikation mit Ihren Patient:innen schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre.

### 2. Kommunizieren Sie klar und verständlich

Vermeiden Sie Fachbegriffe und spezifische Termini, wo es möglich ist. Hinterfragen Sie, ob alles verständlich war, signalisieren Sie, dass Sie und Ihr Team gerne auf Fragen eingehen. Patient:innen sind auf der Suche nach Antworten und Hilfe. Einfache, klare Botschaften und Lösungsvorschläge werden dankbar aufgenommen.



### 3. Bieten Sie Lösungen an und zeigen Sie sich flexibel

Viele Menschen schieben Arzttermine auf, weil bspw. die Öffnungszeiten der Praxis nur schlecht mit dem Berufsalltag zu vereinbaren sind. Oder die Praxis ist schlecht für eine Terminabstimmung zu erreichen, oder der frühestmögliche Termin ist erst in mehreren Wochen verfügbar. Machen Sie es Ihren Patient:innen leicht und finden Sie Lösungen, die sowohl für Patient:innen als auch für Ihr Praxisteam einen Mehrwert bieten.

Das kann zum Beispiel die Online-Terminvereinbarung sein, mit der Patient:innen unabhängig von den Praxisöffnungszeiten Termine buchen können.



#### **Berin Baldede, MFA in der Gynäkologiepraxis Dr. Kasch in Berlin**

„Unsere Patientinnen finden den Service von Doctolib toll, denn vor allem Mütter finden meist erst abends die Zeit, sich um einen Frauenarzttermin zu kümmern. Die Praxis ist dann natürlich bereits geschlossen. Über Doctolib können sie nun rund um die Uhr Termine vereinbaren.“



Die größte Herausforderung in der Praxis ist sicherlich die begrenzte Zeit, die Ihnen und Ihrem Team pro Patient:in zur Verfügung steht. Aber dafür gibt es Lösungen, die nicht nur Zeit sparen, sondern auch die Bedürfnisse und Erwartungen von Patient:innen an eine moderne Praxis und Kommunikation erfüllen und die Patientenzufriedenheit steigern.

## 2. Tipps zur Steigerung der Patientenzufriedenheit

### 2.1 Nutzen Sie digitale Services

Machen Sie sich digitale Werkzeuge zunutze und begeistern Sie Patient:innen mit Ihrem modernen Service. [Patient:innen fordern moderne Services zunehmend ein](#), weil sie diese kennen und im Alltag schon längst nutzen.

Zum Beispiel bei der Suche nach einer Praxis oder der Recherche nach Symptomen. Dabei können Sie mit Ihrem **Praxisprofil auf [www.doctolib.de](http://www.doctolib.de)** einfach auf Ihre Praxis aufmerksam machen. Bereits über 5 Mio. Patient:innen nutzen Doctolib, um einen Arzttermin zu buchen oder eine passende Arztpraxis zu finden. Auf Ihrem Praxisprofil bieten Sie eine detaillierte Übersicht zu Ihren Leistungen und Services. Diese können direkt online gebucht werden – ein super Service für Patient:innen, die jetzt ihren Termin einfach online buchen. Weiteres Plus: Ihr Team wird bei der täglichen Arbeit entlastet, da es deutlich weniger telefonische Terminanfragen bearbeiten muss.

**Termine online vereinbaren und managen**, d. h. auch verschieben und absagen, ist ein digitaler Service, der nicht nur Ihr Praxisteam enorm entlastet, sondern es Ihren Patient:innen ermöglicht, passende Termine nach dem eigenen Zeitplan zu finden. Damit steigt auch die Verbindlichkeit bei der Wahrnehmung der Termine. Bereits jetzt wird bis zu jeder 3. Termin bei Doctolib online gebucht, bis zu jeder 2. davon außerhalb der Sprechzeiten (3).

Patient:innen haben mit Doctolib einen eigenen **Patienten-Account**, in dem alle relevanten Informationen zum nächsten Termin hinterlegt sind. Überweisungen, Befunde etc. werden hier hochgeladen und stehen den Patient:innen jederzeit zur Verfügung. Mit der praktischen Terminhistorie ist der nächste Termin bei Ihnen nur einen Klick entfernt. Über das Doctolib-System können Sie Dokumente mit Ihren Patient:innen teilen und diese auch mit Ihnen.



**Aaron Heeschen, Heilpraktiker, Osteopath BAO,  
Physiotherapeut in Flensburg**



„Die Patient:innen schätzen diese Möglichkeit der Terminbuchung sehr.  
Auch bei den älteren Patient:innen kommt der Service sehr gut an.“

## 2.2 Kommunizieren Sie digital

Aktuelle Auswertungen von Statista zeigen, dass 87 % der Deutschen das Internet zum Versenden und Empfangen von E-Mails nutzen (4) und 97,5 % der Privathaushalte in Deutschland mindestens ein herkömmliches Handy oder Smartphone besitzen (5). Damit ist eine nahezu 100%ige Erreichbarkeit möglich. Terminbestätigungen, wichtige Informationen zum nächsten Praxisbesuch, Hinweise auf notwendige Dokumente und Unterlagen, Terminerinnerungen oder Hinweise zu Verspätungen im Praxisablauf erreichen Patient:innen bequem und rechtzeitig auf den relevanten Kanälen.

Durch die **automatische Terminerinnerung** von Doctolib können Terminausfälle um bis zu 58 % reduziert werden (6). Und mit dem automatisierten Recall-System erinnern Sie Patient:innen frühzeitig an notwendige Vorsorgeuntersuchung, die diese dann auch direkt online bei Ihnen terminieren können. Einen weiteren großen Mehrwert für Ihre Patient:innen bietet die **digitale Warteliste**. Hier werden Patient:innen, die bereits einen Termin gebucht haben, direkt informiert, wenn ein früherer Termin zur Verfügung steht. Diesen können sie nach dem First-Come-First-Served-Prinzip online buchen.

Besonders serviceorientiert ist eine **Verspätungs-SMS**, die im Falle von längeren Wartezeiten mit einem Klick versendet werden kann. Damit zeigen Sie Ihren Patient:innen, dass Sie die Zeit Ihrer Patient:innen wertschätzen und Sie ihnen die Möglichkeit geben, selbst zu entscheiden, ob sie die Wartezeit lieber in Ihrem Wartezimmer verbringen oder noch etwas erledigen. Auch falls die behandelnde Person kurzfristig ausfällt, können alle Betroffenen per SMS schnell und rechtzeitig informiert werden.

Übrigens zählt der Einsatz digitaler Kommunikation nicht nur auf die Patientenzufriedenheit ein, sondern spart auch Ihrem Team wertvolle Zeit und Ressourcen und trägt damit zum Erfolg der Praxis bei.



### Doctolib-Praxisratgeber

**Digital und automatisiert – Tipps und Empfehlungen für die Patientenkommunikation von heute!**

Mehr Informationen zur digitalen Patientenkommunikation mit Doctolib: [Jetzt Praxisratgeber kostenlos herunterladen.](#)



4. [www.de.statista.com](https://www.de.statista.com), 2021 [Daten für Februar 2021, zuletzt eingesehen: 11.05.2021].

5. [www.de.statista.com](https://www.de.statista.com), 2020 [Daten für November 2021, zuletzt eingesehen: 11.05.2021].

6. Interne, anonymisierte Doctolib-Statistiken zeigen, dass -58% von Terminausfällen bei verschiedenen Fachärzten 5 % betragen. Datenerhebung im Zeitraum von Oktober 2018–April 2019. Die durchschnittliche Terminausfallquote in Deutschland laut Kassenärztlicher Bundesvereinigung (Praxisbefragung zur Termintreue 2014: <https://www.kbv.de/html/9953.php>) beträgt schätzungsweise zwischen 5–20 %. Davon wurde der Durchschnittswert zur Ermittlung der Terminausfallquote genommen = 12 % (12,5 % als Durchschnittswert von 5–20 %, abgerundet auf 12 %)

## 2.3 Bieten Sie eine digitale Alternative zum Praxisbesuch

Die Videosprechstunde ist mittlerweile fester Bestandteil in den deutschen Arztpraxen und medizinischen Einrichtungen. Mehr als 10 Mio. Videosprechstunden wurden seit Januar 2020 über Doctolib in Deutschland und Frankreich vereinbart, [Tendenz weiter steigend](#).

Die digitale Sprechstunde ist eine sinnvolle Ergänzung zur Präsenzsprechstunde und stellt eine moderne, bedarfsgerechte Fernbehandlung dar. Sie ersparen Ihren Patient:innen durch den digitalen Service lange Anfahrtswege und Wartezeiten in der Praxis, wodurch diese auch tagsüber einfacher Arzttermine in ihren Alltag integrieren können. Zudem reduzieren Sie das Ansteckungsrisiko für sich und Ihr Team, da sie das Patientenaufkommen in der Praxis gering halten.



### Doctolib-Podcast: Praktische Erfahrungen mit der Videosprechstunde



Dr. Watermann, Facharzt für Orthopädie, berichtet von seinen Erfahrungen und gibt Tipps zur Nutzung. [Hier geht's zum Podcast](#).

### Die Vorteile sowohl für Ihre Praxis als auch für Ihre Patient:innen liegen klar auf der Hand:

- komfortable Konsultation von zu Hause aus
- Zeitersparnis, weil Anfahrtswege und Wartezeiten entfallen
- Vermeidung von Ansteckungsrisiko, vor allem für chronisch Kranke und besonders gefährdete Patient:innen – ein großer Vorteil natürlich auch für Ihr Praxisteam und Sie
- Reduzierung des Wartezimmeraufkommens und des Durchlaufverkehrs in Ihrer Praxis
- Konsultationen per Video verlaufen in den meisten Fällen deutlich effizienter und fokussierter





**Videokonsultationen werden von allen Altersgruppen genutzt und eignen sich unter anderem für:**

- Besprechung von Befunden und Laborwerten
- Besprechung von Therapieplänen und weiterer medizinischer Maßnahmen
- Anpassung von Medikationen
- Besonders in Zeiten erhöhter Ansteckungsgefahr: erste Abklärung der Symptome und Entscheidung, ob eine weitere Konsultation vor Ort notwendig ist
- Einholung einer Zweitmeinung bei Befunden und Laborwerten
- Impfberatung
- Beratung zu Vorsorgeuntersuchungen



**Dr. Stephan Kehrein, Augenarzt in Kriftel**

„Mit der Videosprechstunde schenkt man Patient:innen Zeit, weil man ihnen nicht so viel Zeit von ihrem Alltag wegnimmt. Sie eignet sich gut für akute Augenprobleme. Sie gehört in jede moderne Praxis, auch in die von Augenärzt:innen.“

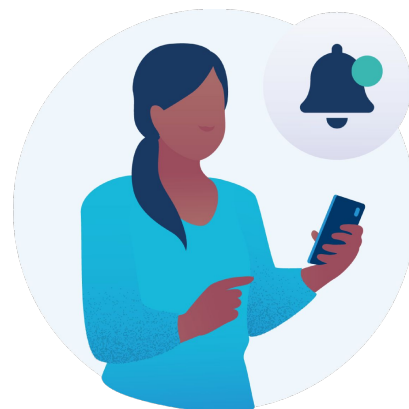


### 3. Patientenzufriedenheit regelmäßig messen

Die Patientenzufriedenheit ist die beste Grundlage für Ihr Qualitätsmanagement. Sie erhalten kostenlos ein Stärken- und Schwächenprofil Ihrer Praxis und können gezielt Maßnahmen ergreifen und budgetär einplanen, um negativen Tendenzen entgegenzuwirken.

Patient:innen werden es schätzen, wenn Sie sie nach ihrer Meinung fragen – denn das zeigt, dass Sie auf ihre Meinung Wert legen. Führen Sie daher in regelmäßigen Abständen Patientenbefragungen durch und kommunizieren Sie die Ergebnisse im Team. Gemeinsam können Sie an Optimierungen arbeiten und Erfolge feiern.

Nutzen Sie die Chance und seien Sie offen für das Feedback Ihrer Patient:innen. Schätzen auch Sie die Zeit, die sich Patient:innen genommen haben, um den Fragebogen auszufüllen, und reagieren Sie auf die Wünsche und Bedürfnisse. Selbst ein kleiner Hinweis als Aushang in der Praxis oder auf Ihrer Website führt zu mehr Verständnis und zeigt Ihren Patient:innen, dass sie gehört werden.



#### **Doctolib-Pro: Kennen Sie schon den Doctolib-Patientenfragebogen?**

Für Ihr internes Qualitätsmanagement haben Sie die Möglichkeit, Ihren Patient:innen über Doctolib im Anschluss an die Behandlung einen standardisierten Fragebogen per E-Mail zukommen zu lassen.

## 4. Mehr Zeit. Mehr Service. Mehr Zufriedenheit.



Zufriedene Patient:innen sind noch immer die beste und im Falle der persönlichen Weiterempfehlung die günstigste Werbung für Ihre Praxis. Die Loyalität früherer Generationen zu „ihrem Arzt“ bzw. „ihrer Ärztin“ ist allein schon durch persönlich bedingte Einflussfaktoren wie bspw. Umzüge nicht mehr gegeben. Subjektive „negative Erfahrungen“ verleiten uns heute viel schneller dazu, den Arzt / die Ärztin, die Praxis, die Dienstleistung, das Produkt zu wechseln oder eine schlechte Bewertung im Internet zu hinterlassen.

Gut zu wissen: Zufriedene Kund:innen erzählen eine positive Erfahrung im Durchschnitt drei weiteren Personen, unzufriedene teilen schlechte Erfahrungen sogar elf anderen Menschen mit (7)!

Zufriedene Patient:innen sind nicht nur für den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis wichtig, sondern sorgen auch für eine positive Atmosphäre im Team, denn sie bedeuten weniger Stress und weniger Aufwand.

Mit den Tipps und digitalen Services von Doctolib bieten Sie Ihren Patient:innen moderne und kundenfokussierte Angebote. Und die Zufriedenheit Ihrer Patient:innen wird sich weiter spürbar erhöhen.



7. [www.akademie.de](http://www.akademie.de), 2012 [Zuletzt eingesehen: 11.05.2021].

## Die Doctolib-Services im Überblick

Die Softwarelösung für Ihr Termin- und Patientenmanagement: Bereits über **150 000 Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte** in Deutschland und Frankreich vertrauen Doctolib. Mehr als **50 Millionen Patient:innen in Deutschland und Frankreich** nutzen Doctolib zur Terminbuchung.

### Sie nutzen Doctolib noch nicht?

#### In 3 Schritten zum digitalen Terminmanagement

##### 1. Beraten

Unverbindlichen und kostenlosen Beratungstermin vereinbaren

##### 2. Einstellen

Anpassung der Software auf Ihre individuellen Anforderungen

##### 3. Starten

Schulung mit unserem erfahrenen Praxisberatungsteam, einschließlich einer schnellen und unkomplizierten Einrichtung des Videosprechstunden-Services in nur 30 Minuten

Rufen Sie entweder direkt unter **030 220 271 63** an oder vereinbaren Sie jetzt ein

[Beratungsgespräch](#)

### Sie sind bereits Doctolib-Nutzer:in?

Weitere Praxistipps und spannende Inhalte finden Sie in unserer [Community](#).

Bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand und tauschen Sie sich mit Ihren Kolleg:innen aus.

Beteiligen Sie sich außerdem an der Produktentwicklung, indem Sie Ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge mit uns teilen. Finden Sie Lösungen für Ihre Probleme oder stellen Sie Ihre Fragen in der Community.

[Produktideenbereich](#)

[Hilfereich](#)