



21.09.2022 - 08:00 Uhr

Hohe Patientenzufriedenheit im "MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg"

Dr. med. Walter Harder
 Ärztlicher Leiter und Strahlentherapeut
 MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg
 GmbH

Seit Einführung des Smiley Terminals im ist insbesondere die Zufriedenheit der PatientInnen mit den Wartezeiten und dem Service deutlich gestiegen: „Gerade Wartezeiten sind für PatientInnen sehr belastend. Vor allem, wenn sie an einer bösartigen Erkrankung leiden. Wir geben unser Bestes, damit sich unsere PatientInnen zu jedem Zeitpunkt ihres Aufenthalts bei uns rundum wohl und sicher fühlen.“

MEINE STRAHLENTHERAPIE

Feedback

HappyOrNot

Düsseldorf (ots) -

Das "MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg" behandelt pro Tag 60 bis 70 PatientInnen. Seit Januar 2022 misst das MVZ (medizinisches Versorgungszentrum) die Patientenzufriedenheit mit dem [Smiley Terminal](#) von HappyOrNot. So kann das Praxisteam schnell und unkompliziert auf Feedback reagieren. Inzwischen ist der **Happy-Index von anfangs 89 auf durchschnittlich 95 Prozent** gestiegen.

Die PatientInnen von "Meine Strahlentherapie" kommen über zwei bis acht Wochen täglich zur Behandlung. Ob sie sich zu jedem Zeitpunkt und in jeder Beziehung gut behandelt fühlen, das lasse sich nicht mit einer einmaligen Befragung nach der Behandlung herausfinden, meint **Dr. med. Walter Harder**. Der ärztliche Leiter des MVZ hat deshalb bereits in seiner früheren Wirkungsstätte in Lörrach mit dem Feedbacksystem von HappyOrNot gearbeitet: "Eine schriftliche Befragung im Nachhinein, wie sie früher quartalsweise durchgeführt wurde, ist aufwändig und bringt den Befragten selbst nichts mehr. Mit dem [Smiley Terminal](#) können wir die Patientenzufriedenheit tagesaktuell messen und unmittelbar reagieren."

Ganzheitliche Patientenbefragung per Knopfdruck mit dem Smiley Terminal

"Bitte bewerten Sie Ihren heutigen Aufenthalt.", fragt das Smiley Terminal im "MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg" als erstes. Die PatientInnen können ihre Meinung zusätzlich zu fünf Faktoren äußern: Service, Wartezeit, Freundlichkeit des Personals, Kompetenz des Personals, Ambiente; ganz einfach per Knopfdruck auf einen von vier farbigen Smiley-Buttons. Außerdem kann Feedback per Freitexteingabe abgegeben werden. Diese Möglichkeit nutzen die PatientInnen bislang ausschließlich für ausführliches Lob. Die wenigen negativen Bewertungen kamen hauptsächlich zu Wartezeiten. "Wir können genau ablesen, zu welchen Uhrzeiten welche Bewertungen eingehen. Das macht es uns leicht, Schwachstellen zu finden und schnell zu beseitigen", sagt Dr. Harder.

"Mit dem Feedbacksystem zeigen wir unseren Patienten, dass wir sie ernst nehmen."

Für Dr. Harder und seine MitarbeiterInnen ist es eine Frage der Ethik, alle PatientInnen ebenso professionell wie mitfühlend zu behandeln. Er schaut täglich auf die Ergebnisse aus dem HappyOrNot-Feedbacksystem. "Die Patientenzufriedenheit steht für uns ganz oben. In unserem Team pflegen wir einen sehr offenen Umgang miteinander. Wir fördern offene und konstruktive Kritik. Probleme und Verbesserungsvorschläge werden, wenn nötig, 'on the Go' besprochen, mindestens aber einmal wöchentlich", beschreibt Dr. Harder: "Einmal im Monat werten wir in einer Sitzung die Ergebnisse aus dem [HappyOrNot-Feedbacksystem](#) aus und bestimmen, mit welchen Maßnahmen und Verhaltensweisen wir die Patientenzufriedenheit kontinuierlich weiter verbessern können."

Besserer Service durch Schwachstellenanalyse mit dem HappyOrNot-Feedbacksystem

Seit Einführung des [Smiley Terminals](#) im "MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg" ist insbesondere die Zufriedenheit der PatientInnen mit den Wartezeiten und dem Service deutlich gestiegen. Das Team am Empfang übernimmt die Kommunikation mit dem zuweisenden Arzt und sorgt dafür, dass bis zum Erstgespräch maximal zwei bis drei Tage vergehen, bis zum Behandlungsstart maximal sieben. Auf ihre Bestrahlungen selbst warten die PatientInnen im MVZ jeweils nur höchstens 10 Minuten. Darauf legt Dr.

Harder besonderen Wert, erklärt er: "Gerade Wartezeiten sind für PatientInnen sehr belastend. Vor allem, wenn sie an einer bösartigen Erkrankung leiden. Wir geben unser Bestes, damit sich unsere PatientInnen zu jedem Zeitpunkt ihres Aufenthalts bei uns rundum wohl und sicher fühlen." (Autorin: Hiltrud Conrad)

HappyOrNot ist weltweiter Marktführer im Feld der unmittelbaren Berichterstattung über Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Auf die Smiley Terminals von HappyOrNot vertrauen seit 2009 mehr als 4.000 Unternehmen in 135 Ländern.

Das "MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg" berät und behandelt PatientInnen mit bösartigen und gutartigen Erkrankungen auf höchstem medizinischen Niveau und unter Einsatz modernster Technologien. Getreu dem Motto "Wir behandeln keine Fälle, sondern Menschen" steht die persönliche Betreuung der PatientInnen stets im Vordergrund der bestmöglichen Versorgung.

Pressekontakt:

Seval Dogan
Senior Marketing & Sales Manager D-A-CH-Region
0049 (0) 177 319 79 70
seval.dogan@happy-or-not.com
<https://www.happy-or-not.com/de>

HappyOrNot Ltd.
Vuolteenkatu 20, 33100 Tampere, Finland

HappyOrNot GmbH
c/o Kieffer Stübben & Partner
Rather Straße 110a, 40476 Düsseldorf, Germany

Ihr Kontakt zum MVZ "Meine Strahlentherapie":

Dr. med. Walter Harder
Ärztlicher Leiter und Strahlentherapeut
0049 (0) 911 255 770

MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg GmbH
In der Klinik am Birkenwald
Weiltinger Straße 11
90449 Nürnberg
www.meine-strahlentherapie.de

Medieninhalte



MVZ Meine Strahlentherapie Nürnberg GmbH / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/135981 / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke unter Beachtung ggf. genannter Nutzungsbedingungen honorarfrei. Veröffentlichung bitte mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100083803/100895244> abgerufen werden.