

Die Augenarztpraxis Dr. Toschkov ist im 10. Wiener Gemeindebezirk eine Anlaufstelle für Menschen, die sich für ihre Augengesundheit behandeln lassen. Ein vor vier Monaten implementiertes System zur permanenten Messung der Patientenzufriedenheit ergibt, dass 95 % der Patienten mit der Behandlung zufrieden sind. Dabei wurden über 600 Feedbacks in vier Monaten erfasst.

Vor fünf Monaten wurde ein Terminal zur Messung der Patientenzufriedenheit bei der Augenarztpraxis Dr. Toschkov implementiert. Zur ständigen Messung der Zufriedenheit können die Patientinnen und Patienten beim Besuch der Augenarztpraxis Dr. Toschkov Feedback zur Behandlung mit Hilfe eines Smiley-Terminals von HappyOrNot abgeben. Beim Verlassen der Praxis sieht der Patient das Terminal mit dem Frageschild: „Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung bei uns heute?“

Dr. Toschkov möchte damit die wahrgenommene Behandlungsleistung ständig durch die Patienten bewerten lassen.



Dr. Toschkov mit Mitarbeiterinnen der Praxis

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 06.10.2017

Dr. Toschkov zu seiner Erfahrung mit dem HappyOrNot-System: „HappyOrNot macht es unseren Patienten leicht, die Behandlung unmittelbar nach der Behandlung bei uns zu beurteilen.“

„Im Bereich der Feedbackkultur ist die Ordination Dr. Toschkov vorbildlich für andere Organisationen der Gesundheitsbranche. Im Gegensatz zu Skandinavien arbeiten die österreichischen Dienstleister im Bereich der Ordinationen, Kliniken oder Apotheken meist ausschließlich und damit noch sehr altmodisch mit Papierfragebögen. Dr. Toschkov setzt hier mit dem HappyOrNot-Feedbacksystem das Maximum an effizienter Patientenbefragung ein“, sagt Mag. Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH. Das Unternehmen hat die Vertretung von HappyOrNot in Österreich und führte das Feedbacksystem HappyOrNot® bei der Augenarztpraxis Dr. Toschkov ein.



Ordination Dr. Toschkov / 08.06.17 – 06.10.17

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrer Behandlung bei uns heute?



95% Positiv

Total Antworten: 664

Sehr positiv 86%, Positiv 9%, Negativ 1%, Sehr negativ 4%

HAPPYORNOT

Bild des Auswertungstools © HappyOrNot Ltd.

Kontakt - Presserückfragen

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien
Tel.: 01 90 93 765
Mobil: +43 664 84 33 854
office@scanlang.at
www.scanlang.at

Dr. Todor Toschkov

Augenarztpraxis Dr. Toschkov
Kundratstraße 6/2
1100 Wien
Tel.: +43 1 8908482

info@augenarzt-wien-favoriten.at
<http://www.augenarzt-wien-favoriten.at>