

# Mitgliederzufriedenheit – Kann man Pflichtmitglieder einer Kammer zufriedenstellen?

Kundenzufriedenheit steht hoch im Kurs. Eine gesetzliche Interessenvertretung hat spezielle Kunden, nämlich Pflichtmitglieder. Das Ärztliche Qualitätszentrum unterstützt das Kammerbüro der Ärztekammer für OÖ mit einem jährlichen Mitgliederfeedback.

Alois Alkin



Ärzte sind Mitglied in einer der neun Landesärztekammern. Als Selbstverwaltung wählen die Ärzte ihre Vertretung und bringen so ihre Zufriedenheit und Unzufriedenheit mit den gewählten Funktionären zum Ausdruck. Das Kammerbüro als Serviceeinrichtung für die Mitglieder und als Expertenstab für die Funktionäre holt sich das Feedback durch eine klassische Kundenbefragung. Die Ärztekammer für OÖ hat damit im Jahr 2005 begonnen. Seither führt das Ärztliche

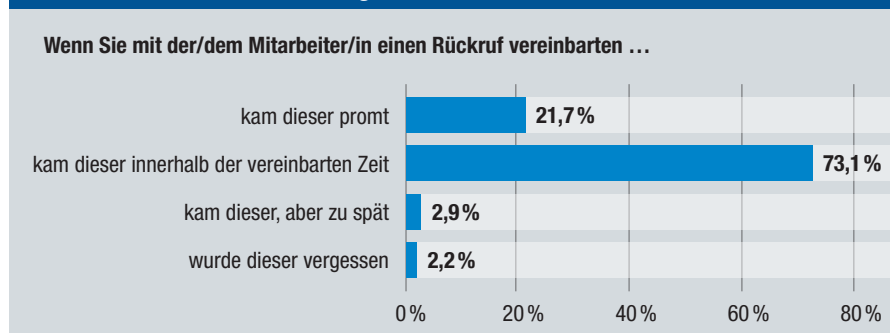
Qualitätszentrum jährlich diese Befragung als Vollerhebung unter allen gut 7.000 Mitgliedern durch.

## Jährliche Online-Befragung

Um auf Veränderungen reagieren zu können, will die Ärztekammer eine jährliche Befragung. Da jede Befragung auch Aufwand für die Befragten bedeutet, sind mit dem jährlichen Intervall die Gefahr der Befragungsmüdigkeit und eine geringer wer-

dende Beteiligung verbunden. Dagegen setzen wir auf ein ausführliches Feedback des Ergebnisses, auf Berichte über abgeleitete Maßnahmen und auf eine nutzerfreundliche Online-Befragung. Der kleinere postalische Teil bringt nur rund 8 bis 10 % Rücklauf, der überwiegende Online-Teil liegt immer zwischen 25 und 35 % Beteiligung. Der Fragebogen beinhaltet sowohl ein ereignisorientiertes Feedback (z.B. wie lange jemand auf einen versprochenen Rückruf warten musste (Abb. 1), als auch klassische Zufriedenheitsfragen zum Service, zur Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie zu den Informationsmedien der Ärztekammer.

Abb. 1: Die Rückrufbearbeitung durch die Kammermitarbeiter



## Mitglieder sind anhaltend zufrieden mit dem Kammerbüro

Der aktuelle Mittelwert der Gesamtbeurteilung des Kammerbüros liegt bei 1,66 auf einer 5-teiligen Skala (Abb. 2) und ist seit Beginn der Befragung in einem Range von 1,76 bis 1,40. Besonders wertvoll für die

Abb. 2: Die Gesamtzufriedenheit mit dem Kammerbüro

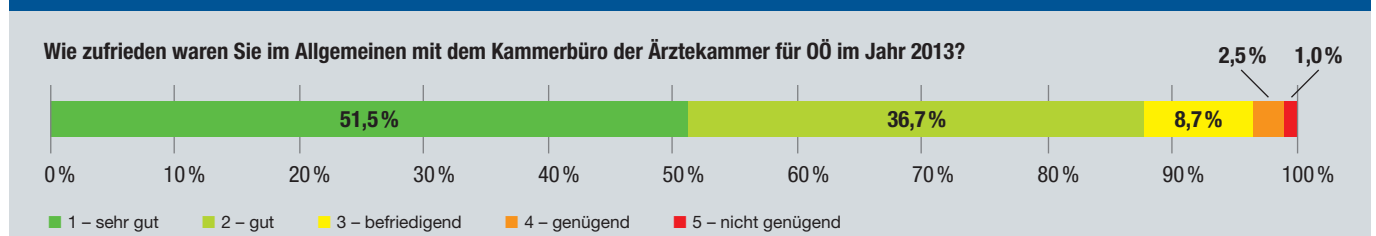
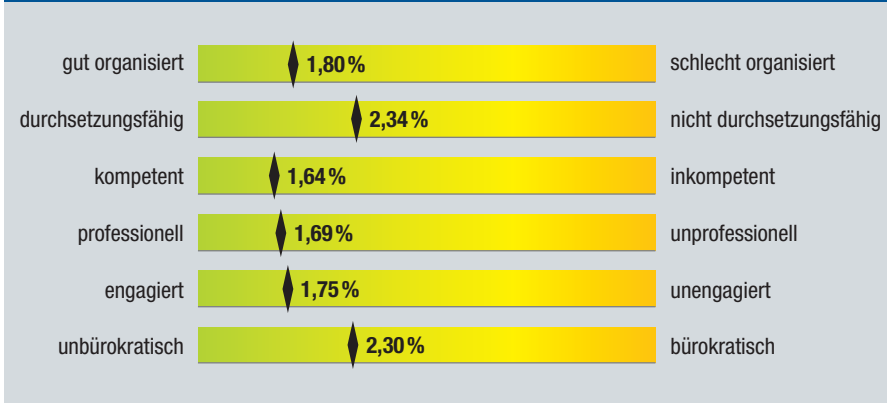


Abb. 3: Das Imageprofil aus der Mitgliederbefragung 2013



Ärztelkammer sind Gruppenanalysen, um die Beratungs- und Serviceangebote zielgruppenspezifisch verstärken zu können.

### Image: kompetent und professionell

Im Imageprofil (Abb. 3) fragen wir die Mitglieder, wie gut organisiert, durchsetzungsfähig, kompetent, professionell, engagiert und unbürokratisch sie das Kammerbüro einschätzen. Auf einer 5-teiligen Skala liegen diese Werte zwischen 1,64 (kompetent) und 2,34 (durchsetzungsfähig).

### Kompetente und freundliche Mitarbeiter als Asset

Besonders von Interesse für die Mitarbeiter ist jedes Jahr die Beurteilung ihrer Freundlichkeit und Kompetenz (auf einer 5-stufigen Skala). Direktor Dr. Wallner ist sehr stolz auf seine Mitarbeiter und die gute Bewertung mit 1,38 für die Freundlichkeit bzw. 1,41 für die Kompetenz durch die Mitglieder. „Die Mitarbeiter müssen den Mitgliedern auch unangenehme Inhalte übermitteln – dies muss kompetent

und freundlich erfolgen. Dafür unterstützen wir die Mitarbeiter mit einem großzügigen Fortbildungsangebot und einer sehr guten Infrastruktur im Büro.“

### Benchmark-Partner gesucht

Die Ärztekammer will sich weiter messen und verbessern und hat hohes Interesse, andere Interessenvertretungen als Benchmark-Partner zu gewinnen.

#### MAG. ALOIS ALKIN



Geschäftsführer Ärztliches Qualitätszentrum  
 Tel.: +43 (0)732/778371-243  
[alkin@aekoee.or.at](mailto:alkin@aekoee.or.at)  
[www.aerztliches-qualitaetszentrum.at](http://www.aerztliches-qualitaetszentrum.at)

## QUALITAS – Marktübersicht in der nächsten Ausgabe 1 (April 2015): Qualitätsfaktor Personalmanagement: Beratung – Bewerbungstools – Aus- und Weiterbildungen – PE-Tools

Der Fachkräftemangel im Gesundheitswesen macht neue Strategien für die Rekrutierung, Personalpflege und Personalentwicklung von Medizin- und Pflegepersonal erforderlich.

Präsentieren Sie Ihre Dienstleistungen und Produkte unseren Lesern (Führungskräfte, Q-Manager, QSK-Mitglieder, OE-Beauftragte, Personalentwickler etc.)

- ... im Anbieterverzeichnis der Ausgabe und online auf [www.schaffler-verlag.com](http://www.schaffler-verlag.com)
- ... im preislich attraktiven Paket mit einem Inserat oder PR-Text

Nähere Informationen bei: DI Sarah Puschmann, [puschmann@schaffler-verlag.com](mailto:puschmann@schaffler-verlag.com)  
 Anzeigenschluss 20. Februar 2015; Erscheinungstermin 08. April 2015