



Zusammenfassung der

VERGLEICHS-STUDIE

der Initiative zur Verbesserung des Patientenservices in deutschen Arztpraxen

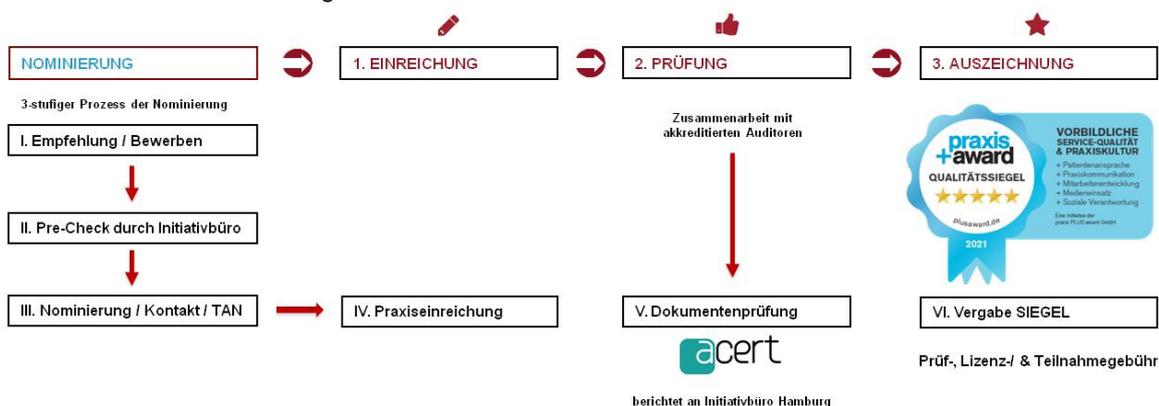
Was 1-3 Sterne Praxen
von Praxen mit 5 Sternen unterscheidet

Benchmarking 2020/21
Erkenntnisse zur Optimierung und Weiterentwicklung



Geprüfte Auszeichnung

Die drei Schritte zum Qualitätssiegel





Was zeichnet die 5-Sterne-Praxen aus?

Anhand einer umfassenden Vergleichsstudie erfahren Sie in dieser Zusammenfassung, an welchen Stellschrauben Sie noch ein wenig drehen sollten, um (ebenfalls) das Praxis+Award Qualitätssiegel mit 5 Sternen zu erlangen.

Vorwort

ALLE Praxisunternehmen, die mit dem Praxis+Award Qualitätssiegel ausgezeichnet werden, verfügen über einen herausragenden Patientenservice sowie eine hohe Leistungsfähigkeit in der internen und externen Kommunikation. Natürlich gibt es auch Unterschiede zwischen den einzelnen Praxen – je nach Entwicklungsstand. Dieser spiegelt sich in der Anzahl der Sterne auf dem Qualitätssiegel wider, das eine Praxis nach der erfolgreichen Auditierung erhält.

Nicht zuletzt auf Grund des „Sterne-Rankings“ ist der feste Wille zur Weiterentwicklung, zur kontinuierlichen Verbesserung ein wesentliches Kriterium für die Bewertung der Güte einer Praxis durch den Praxis+Award. Oft sind es dabei nur Kleinigkeiten, die zu großen Effekten führen – zu mehr Punkten und damit zu mehr Sternen.

Was unterscheidet Praxen, die das Praxis+Award Qualitätssiegel mit 5 Sternen erhalten, von denen, die mit 1 bis 3 Sternen * ausgezeichnet werden?

Zur Beantwortung dieser vielfach gestellten Frage hat die praxis PLUS award GmbH mit Unterstützung des renommierten, international tätigen Marktforschungs- und Beratungsunternehmens 2HMforum die Einreichungen von knapp 350 Teilnehmern aus dem Zeitraum 2020/2021 einer gesonderten Analyse unterzogen.

Als Basis für diese Untersuchung wurden die Antworten in den Fragenkatalogen der Teilnehmer ausgewertet – von denen 297 Teilnehmer mit 5 Sternen ausgezeichnet wurden und 60 Teilnehmern, die ihre Auditierung mit 1 bis 3 Sternen * bestanden haben (und in der Studie als „Vergleichsgruppe“ ausgewiesen werden).

Für die Studie wurden speziell die Antworten auf 50 Fragen (von rund 100) zu den fünf Themenkomplexen Praxiskommunikation, Patientenansprache, Medieneinsatz, Mitarbeiterentwicklung sowie soziale Verantwortung miteinander verglichen.

*** Bitte bedenken Sie: Jede Praxis, die das Auditierungsverfahren überhaupt besteht und mit dem Praxis+Award Qualitätssiegel ausgezeichnet wird, ist bereits eine Top-Praxis. Rund 90% aller deutschen Arztpraxen würden diese Ergebnis nicht erreichen können! Mehr als 50% der deutschen Praxen gelingt es nicht einmal, sich für die Nominierung zur Teilnahme zu qualifizieren.**

1. PRAXISKOMMUNIKATION

5-Sterne-Praxen sind überdurchschnittlich kommunikativ und gehen gezielt auf Ihre Patienten zu.



... der 5-Sterne-Praxen nutzen gezielt Info-Veranstaltungen.

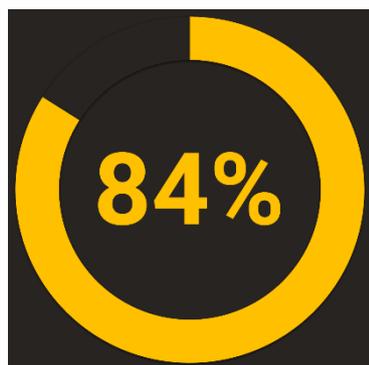
- Diese Praxen nutzen Veranstaltungen, um die Öffentlichkeit auf sich aufmerksam zu machen und um **persönliche Kontakte** zu knüpfen.
- Dazu zählen ebenso Infoabende in der Praxis – sowohl für **Patienten** als auch für **Kollegen** und **Überweiser** – wie die Präsenz bei örtlichen Veranstaltungen oder Bürgerfesten.
- In der Vergleichsgruppe (1 bis 3 Sterne) sind nur 35% mit/bei Veranstaltungen aktiv.

Weitere Maßnahmen und Vergleichswerte bei der PRAXISKOMMUNIKATION:

- **74%** ... der 5-Sterne-Praxen nutzen bei der **Terminvergabe Online-Formulare** (u. a. digitale Terminkalender) – gegenüber erst 50% in der Vergleichsgruppe.
- **83%** ... der 5-Sterne-Praxen setzen bei ihrer Praxiskommunikation zudem auf **Filme** zur Präsentation des Leistungsportfolios und des Praxis-Ambientes oder für die fachliche Aufklärung. **80%** der Vergleichsgruppe nutzen **KEINE Filme** für ihre Kommunikation!
- **64%** ... haben mindestens einen **Film im Internet veröffentlicht** – gegenüber 20% in der Vergleichsgruppe.
- **41%** ... haben bereits **mehrere Filme** ins Internet gestellt (Vergleichsgruppe: 11,6%).
- **41%** ... der 5-Sterne-Praxen planen aktuell die Produktion weiterer Filme.

2. MEDIENEINSATZ

5-Sterne-Praxen wissen, dass sie als Unternehmen auch in der Öffentlichkeit agieren müssen, um erfolgreich zu sein – und setzen zudem verstärkt digitale Medien in der Kommunikation mit ihren Patienten ein.



... der 5-Sterne-Praxen kommunizieren und informieren die Öffentlichkeit aktiv über Ihre Praxis.

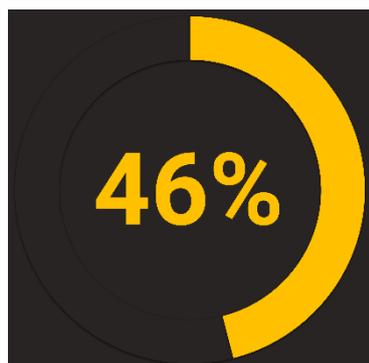
- Im Rahmen dieser vielfältigen Maßnahmen für die Außendarstellung stellen die Praxen sich und ihre Leistungsangebote über PR-Artikel und Anzeigen (Stichwort Lokalzeitung), auf Plakaten, Citylights, Einkaufswagen oder Bussen, in Radio-, TV- und Kinospots sowie natürlich mit Advertorials und Werbebannern im Internet vor.
- Vielfach kommt dabei auch das Praxis+Award Qualitätssiegel als „Aushängeschild“ und „Wegweiser“ zum Einsatz.
- In der Vergleichsgruppe setzen lediglich 30% auf eine prägnante Öffentlichkeitsarbeit.
- **73%** ... der mit 5 Sternen ausgezeichneten Praxen setzen sowohl für ihre Außendarstellung als auch für die Kommunikation mit den Patienten verstärkt auf **Social Media-Kanäle** wie Facebook Instagram, auf **Video-Plattformen** wie YouTube sowie auf **Netzwerke** wie Xing und LinkedIn.
62% der Vergleichsgruppe nutzen Social Media **NICHT** für ihre Außendarstellung!

Weitere Maßnahmen und Vergleichswerte beim (digitalen) MEDIENEINSATZ:

- **75%** ... der 5-Sterne-Praxen setzen **Tablet-PCs** im Rahmen der Patientenaufklärung in der Praxis ein (Vergleichsgruppe: 40%).
- **9%** ... der 5-Sterne-Praxen stellen ihren Patienten Informationen zu besprochen Leistungen und Behandlungen über eine **digitale Arzt-App** zur Verfügung. Dieser Service wird in der Vergleichsgruppe noch **gar nicht** angeboten.
- **9%** ... bieten ihren Patienten bereits eine „**digitale Sprechstunde**“ an – Tendenz stark steigend. In der Vergleichsgruppe sind es erst 2%.

3. PATIENTENANSPRACHE

5-Sterne-Praxen hören ihren Patienten nicht nur zu, sondern sie fragen auch nach.



... der 5-Sterne-Praxen führen mehr als ein Mal pro Jahr ihre Patientenbefragungen durch.

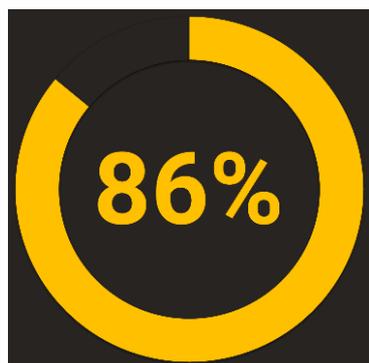
- **Nur 25%** der Praxen aus der Vergleichsgruppe führen jährlich mehr als eine Patientenbefragung durch.
- Einfach darauf zu warten, dass Patienten von sich aus eine Rückmeldung auf das „Praxiserlebnis“ geben, führt meist zu eher negativen Äußerungen, wodurch nur als Reaktion nachgebessert werden kann.
- 5-Sterne-Praxen gehen selbst auf ihre Patienten zu, um auch Kritik in positive Anregungen zur Weiterentwicklung zu wandeln.
- **20%** ... der 5-Sterne-Praxen befragen ihre Patienten **sogar monatlich**.
- **46%** ... setzen für die regelmäßige Befragung **digitale Medien** (Internet, Tablet-PCs) ein – in der Vergleichsgruppe greifen 85% noch auf *analogen Papierfragebögen* zurück.
- **79%** ... bieten ihren Patienten eine **Feedback-Möglichkeit mit „Rückkanal“** über ein digitales Gästebuch oder über ihre Präsenz auf Facebook (Vergleichsgruppe: 37%).

Weitere Maßnahmen und Vergleichswerte bei der PATIENTENANSPRACHE:

- **97%** ... der 5-Sterne-Praxen erzeugen mit speziellen Raumkonzepten eine „**Wohlfühl-Atmosphäre**“ für ihre Patienten.
- **33%** ... achten bei Ihrer Praxisführung auf den **Klima- und Umweltschutz** – durch die Einsparung von Ressourcen oder den Einsatz von nachhaltigen Materialien (nur 12% in der Vergleichsgruppe).

4. MITARBEITERENTWICKLUNG

5-Sterne-Praxen wissen um die große Bedeutung eines qualifizierten und motivierten Praxis-Teams sowie um die Notwendigkeit der gegenseitigen Wertschätzung mit den InhaberInnen.



... der 5-Sterne-Praxen bieten ihren Mitarbeitern Weiterbildungen an, die über das rein Fachliche hinausgehen.

- Die „Entwicklung der Mitarbeiter“ umfasst nicht nur Qualifikation und Fortbildung, sondern auch die Persönlichkeitsförderung, Maßnahmen zum Team-Building sowie soziale Leistungen, die über das dienstlich Notwendige hinausgehen.
- Die Wertschätzung für die Mitarbeiter zeigt sich auch durch die Übertragung von Verantwortung und Mitsprache bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes.
- In der Vergleichsgruppe stellen **nur 35%** der Praxen ihren Mitarbeitern solche Angebote zur Verfügung.
- **95%** ... der 5-Sterne-Praxen bieten ihren Praxis-Teams flexible Arbeitszeiten, betriebliche Altersvorsorge, ÖPNV-Tickets oder die Unterstützung bei der Kinderbetreuung an. In der Vergleichsgruppe sind es 76%.
- **97%** ... (und 90% in der Vergleichsgruppe) versorgen Ihre Teams mit weiteren **Sonderleistungen**. Wobei das Angebot von kostenlosen Getränken und Snacks über Pausenräume, Dienstwagen oder Dienstfahrrad bis zum Handy **bei 5-Sterne-Praxen deutlich ausgeprägter** ist.

Weitere Maßnahmen und Vergleichswerte bei der MITARBEITERENTWICKLUNG:

- **49%** ... der 5-Sterne-Praxen verfügen über **anonyme, digitale Feedback-Prozesse** oder eine unabhängige Mediation zur Klärung schwieriger Sachverhalte (Vergleichsgruppe: 10%).
- **78%** ... schalten **Personal-Anzeigen** in den sozialen Netzwerken (Vergleichsgruppe: 33%). Vielfach wird von 5-Sterne-Praxen dabei das Praxis+Award Qualitätssiegel genutzt, um sich als **„Top-Arbeitgeber“** auszuweisen – was zu **Initiativbewerbungen** führt.

5. SOZIALE VERANTWORTUNG

5-Sterne-Praxen engagieren sich für die Gesellschaft. Dieses Engagement überträgt sich auf die Atmosphäre in der Praxis und den Umgang mit den Patienten.



... der 5-Sterne-Praxen engagieren sich im sozialen Bereich.

- Patienten haben sensible Antennen dafür, ob es in einer Praxis nur ums Geld und das schnelle „Abfertigen“ der Patienten geht oder ob die Praxisphilosophie sich auf nachhaltige und soziale Werte gründet, die in einer gelebten Haltung Ausdruck finden.
- **65%** ... der 5-Sterne-Praxen kommunizieren ihr soziales Engagement auch aktiv gegenüber ihren Patienten (Vergleichsgruppe: 27%).
- **21%** ... kommunizieren ihr Engagement bewusst nicht, da sie es als Selbstverständlichkeit ansehen (Vergleichsgruppe: 8%).
- **14%** ... der 5-Sterne-Praxen stellen ihr Engagement zudem grundsätzlich nicht dar – in der Vergleichsgruppe verzichten 65% darauf.

IHRE PATIENTEN VERDIENEN AUCH EINE AUSGEZEICHNETE PRAXIS



Jetzt teilnehmen!

www.plusaward.de

praxis
+award

Initiative zur Verbesserung des
Patientenservices in deutschen Arztpraxen

„STERNE-RANKING“

Basierend auf einem vorgegebenen und nicht einsehbar**en** Punktesystem werden die Praxen entsprechend ihrer Leistungen mit dem Praxis+Award Qualitätssiegel ausgezeichnet – bewertet mit 1 bis 5 Sternen.



Eine erfolgreiche Zertifizierung setzt das Erreichen von mindestens 51 Prozent der zugrundeliegenden Gesamtpunktzahl voraus. Wird dies final nicht erreicht, kann der Teilnehmer weder zertifiziert werden, noch am aktuellen Award teilnehmen und es entstehen somit auch keine Kosten.



FAZIT

Die Vergleichsstudie zeigt umfassend auf, was 5-Sterne-Praxen anders machen und welche Maßnahmen ihren Erfolg bedingen. Dabei ist die Bereitschaft, sich selbst immer wieder zu hinterfragen und stets besser werden zu wollen, die wesentliche Grundvoraussetzung.

Diese Einstellung manifestiert sich auch im zentralen Anspruch des Praxis+Award: Wir wollen Praxen bei ihrer Weiterentwicklung unterstützen – sowohl im Sinne ihres unternehmerischen Erfolgs als auch hinsichtlich der Qualität ihres Patientenservices.

WICHTIGE HINWEISE ZUR TEILNAHME

- Für die Teilnahme an der Auditierung für das Praxis+Award Qualitätssiegel sind rund 100 Fragen in einem reliablen Fragenkatalog auszufüllen.
- Für die Höhe der Gesamtpunktzahl ist die vollständige Bearbeitung aller Fragen wichtig.
- Nutzen Sie unbedingt die Textfelder, um Ihre Maßnahmen zu erläutern oder zu begründen.
- Neben den Antworten zu konkreten Maßnahmen, Einrichtungen und Verfahren sind auch Absichtserklärungen (Planungen, Vorhaben, Ideen) sowie weitere „Statements“ punkterelevant.
- Abgefragt werden die Leistungsfähigkeit und die Qualitätsmerkmale des Patientenservices Ihrer Praxis in fünf Kategorien:
 1. **Praxiskommunikation**
Patientenveranstaltungen, Terminvergabe, Praxislogo, Praxis- und Fachfilme, Praxisfotos.
 2. **Medieneinsatz**
Info-Flyer, Praxisbroschüren, Pressearbeit, Anzeigen, Plakate etc., Internetauftritt, Newsletter, Aktivität auf Social Media-Kanälen und Bewertungsportale, Medien für Patientenaufklärung, Entertainment-Angebote.
 3. **Patientenansprache**
Praxisdesign, Nachhaltigkeit, persönlicher Umgang mit Patienten, Wartezeiten-Management, Patientenbefragungen, Feedback-Bearbeitung.
 4. **Mitarbeiterentwicklung**
Team-Building-Aktivitäten, soziale Leistungen, regelmäßige Mitarbeitergespräche, Incentives, in- und externe Weiter- und Fortbildungsangebote.
 5. **Soziale Verantwortung**
Teilnahme an Hilfseinsätzen, lokales Engagement, Charity-Projekte, Ehrenämter, Spenden, Sponsorship, Wohltätigkeitsveranstaltungen.

So können Sie teilnehmen:

- Bewerben Sie sich unter: www.plusaward.de/Bewerben
- Mit Ihrer persönlichen TAN starten Sie unter: www.plusaward.de/Teilnahme
- Nehmen Sie direkten Kontakt zu uns auf – für Fragen und Unterstützung („Experten-Call“), unter Tel.: **040 – 22 820 747**



VORBILDICHE SERVICE-QUALITÄT & PRAXISKULTUR

- + Patientenansprache
- + Praxiskommunikation
- + Mitarbeiterentwicklung
- + Medieneinsatz
- + Soziale Verantwortung

Eine Initiative der
praxis PLUS award GmbH