

Wenn es um die Gesundheit geht, sollte niemand Kompromisse eingehen müssen, sondern sich in einer Praxis rundum wohlfühlen



PRAXIS IST NICHT GLEICH PRAXIS

In Zeiten digitaler Suchmaschinen und subjektiver Bewertungen auf Portalen wird es für Patienten immer wichtiger, glaubwürdige und fundierte Informationen über eine Arztpraxis finden zu können. Das **Praxis+Award-Qualitätssiegel** wurde entwickelt, um als objektiver Wegweiser bei der Suche nach einer Top-Praxis – und damit nach dem »richtigen« Arzt – zu dienen. Praxen, die ihre Patientenkommunikation pflegen, an der Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter interessiert sind, sich auch sozial engagieren und damit ihren Patienten-

service kontinuierlich verbessern, können mit diesem Gütesiegel ausgezeichnet werden. In einem unabhängigen, neutralen und objektiven Verfahren wird dabei nicht der Arzt bewertet, sondern die Leistungsfähigkeit seiner Praxis in Bezug auf den Patientenservice. Für die Teilnahme an der Vergabe des **Praxis+Award-Qualitätssiegels** können sich Praxen bewerben oder von Patienten empfohlen werden.

Mehr Informationen unter: plusaward.de/bewerben plusaward.de/empfehlen



Eine gute Praxis kann man oftmals bereits an der Hilfsbereitschaft der Menschen am Empfangstresen erkennen

AUSGEZEICHNET MIT DEM PRAXIS+AWARD-QUALITÄTSSIEGEL:
UNSERE PRAXEN MIT HERAUSRAGENDEM PATIENTENSERVICE



VORBILDICHE SERVICE-QUALITÄT & PRAXISKULTUR

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

Eine Initiative der Praxis PLUS award GmbH



MEIN TIPP

ASTRID ERMONEIT

Beauty-/Health-Journalistin

Nicht jeder ist beziehungsstauglich ...

Wie bei jeder anderen Beziehung im Leben spielt auch die zu unserer Ärztin oder unserem Arzt eine ganz entscheidende Rolle für unser Wohlbefinden – und ganz besonders für unsere Gesundheit. Darum ist es wichtig, sich in einer Praxis von der ersten Sekunde an gut aufgehoben zu fühlen – und das beginnt bei mir schon am Empfangstresen. Denn wenn ich hier nett begrüßt werde, man sich Zeit nimmt und mich über alles informiert, ist es in den meisten Fällen im Behandlungszimmer auch so. Und sollte ich mich aus irgendeinem Grund nicht wohlfühlen in der Praxis, spreche ich das offen an und entscheide dann, ob ich einen weiteren Termin möchte oder nicht.

Was eine gute Praxis auszeichnet

SERVICE-QUALITÄT Auch der Patientenservice in einer Arztpraxis trägt entscheidend zum Behandlungserfolg bei. Was sollten wir von einer guten Praxis erwarten dürfen?

Laut einer Studie* der Bertelsmann-Stiftung aus dem Jahr 2018 fürchtet jeder vierte Deutsche – aufgrund fehlender frei zugänglicher Informationen –, nicht die richtige Ärztin, den richtigen Arzt finden zu können. Die Bereitstellung solcher Informationen – ob auf der Praxis-Homepage, durch telefonische Beratungen, bei Veranstaltungen oder eben direkt in der Praxis – gehört zu den wesentlichen Bestandteilen des sogenannten „Patientenservices“.

Unter diesem Begriff werden alle Leistungen zusammengefasst, die medizinische Versorgungseinrichtungen erbringen, um die Patienten und ihre Angehörigen zu informieren, zu beraten, aufzuklären und zu betreuen.

Das betrifft alles, was eine Praxis tut, damit wir uns als Patienten gut betreut, ernst genommen und kompetent behandelt fühlen. Ebenso wichtig ist der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses als Grundvoraussetzung, um Beschwerden zu lindern und Krankheiten zu heilen. Wie aber kann die Qualität dieser Services

objektiv bewertet werden und wo findet man diese Information?

In Zeiten von schnell zugänglichen Foren und Arztbewertungsportalen werden die meisten von uns sicher zunächst im Internet suchen. Andere fragen vielleicht Freunde, Verwandte und Bekannte nach einer Empfehlung. Die dafür zugrunde liegende Beurteilung einer Arztpraxis erfolgt in jedem Fall subjektiv und emotional: Wie tritt das Praxisteam auf, wie viel Zeit nehmen sich die Ärztinnen und Ärzte für mich oder als wie freundlich empfinde ich sie?

Da es dabei letztlich um die kommunikativen Fähigkeiten und die Service-Orientiertheit der Ärzte und ihrer Teams geht, kann eine verlässliche Orientierungshilfe für die Wahl der „richtigen“ Arztpraxis nur durch eine neutrale Bewertung gewährleistet werden.

Eine Liste von Praxen, die für ihren Patientenservice über ein unabhängiges Verfahren ausgezeichnet worden sind, finden Sie auf der rechten Seite.

* „SPOTLIGHT Gesundheit: Public Reporting über Arztpraxen“, Bertelsmann Stiftung (Hrsg.), Dr. Stefan Etgeton, Marcel Weigand, erschienen am 07.05.2018.



relax&smile – sanfte Kieferorthopädie
Dr. Christoph Moschik & Dr. Ana Torres Moneu
Albert-Roßhaupter-Straße 73
81369 München
Tel.: 089-762398
relax-and-smile.info



die spangenburg Kieferorthopäden
Dr. Oona Sandau-Schröder
Obere Marktstraße 17b
92318 Neumarkt i. d. OPf.
Tel.: 09181-8089
spangenburg.de



Die Zahnprofis Schwaikheim MVZ
Dr. Jens Konzelmann
Bahnhofstraße 16-20
71409 Schwaikheim
Tel.: 07195-51011
die-zahnprofis.de



Kieferorthopädin Dr. Britta Konietzny
Zur Alten Mühle 2
45481 Mülheim a. d. Ruhr
Tel.: 0208-4 666 555
dr-konietzny.de



Zahnarztpraxis für Kinder und Jugendliche
Dr. Melanie Elger MSc & Dr. Kimberley Jakusz
Alte Holstenstraße 12
21031 Hamburg
Tel.: 040-40113170
kinderzahnarzt-bergedorf.de



Praxis für Kieferorthopädie Dr. Brockhaus
Dr. Gabriele Brockhaus
Kreisstraße 51
59379 Selm
Tel.: 02592-977910
praxis-dr-brockhaus.de



Zahnarztpraxis Klinkisch
Irene & Andreas Klinkisch
Nikolaus-Höfer-Straße 2
95466 Weidenberg
Tel.: 09278-7749484
praxis-klinkisch.de



DarmGesundheitspraxis Dr. Steenfatt
Dr. Nicole Steenfatt
Klosterstraße 25
32545 Bad Oeynhausen
Tel.: 05731- 9819061
darmgesundheitspraxisdrsteenfatt.de



Zahnmüندن
Dr. Julia Sapschak
Bahnhofstraße 32c
34346 Hann. Müندن
Tel.: 05541-1097
zahnmueندن.de



Zahnärzte am Perlach
Dr. Christian Leonhardt
Karolinenstraße 2
86150 Augsburg
Tel.: 0821- 515145
zahnärzte-am-perlach.de



Die Initiative zur Verbesserung des Patientenservices in deutschen Arztpraxen