

ERFOLGSREZEPTE AUSGEZEICHNETER PRAXEN

Umfassende Vergleichsstudie von Praxis+Award gibt detaillierte Einblicke

Mit dem Praxis+Award Qualitätssiegel können Arztpraxen ausgezeichnet werden (Abb. 1), die ihre besondere Leistungsfähigkeit in Bezug auf ihren Patientenservice sowie bezüglich ihrer internen und externen Kommunikation überprüfen (lassen). In dem der Auszeichnung zu Grunde liegenden Auditierungsverfahren beantworten die teilnehmenden Praxen mehr als 100 Fragen in den Kategorien Praxiskommunikation, Medieneinsatz, Patientenansprache, Mitarbeiterentwicklung und soziales Engagement.

Augenmerk wird dabei sowohl auf den Einsatz innovativer Methoden und Geräte – ebenso zur Diagnose wie zur Behandlung und Patientenaufklärung – als auch auf die Effektivität und Effizienz der Praxisabläufe gelegt. Extrem relevant und eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Praxisführung sind zudem die persönlichen Fähigkeiten sowie die technische Ausstattung für die Kommunikation nach innen und außen.

FRAGENKATALOGE BILDEN DATENSTOCK

Die vollständig bearbeiteten Fragenkataloge von knapp 350 Praxen, die erfolgreich an der Auditierung teilgenommen haben und anschließend mit dem Qualitätssiegel ausgezeichnet wurden, bilden nun den Datenstock für eine gesonderte Betrachtung der wesentlichen Faktoren für den Erfolg eines Praxisunternehmens (Abb. 2). Wissenschaftlich fundierte Unterstützung bei der Datenanalyse und Interpretation für die vorliegende Vergleichsstudie erhielt die praxis Plus award GmbH von dem renommierten, international tätigen Marktforschungs- und Beratungsunternehmen 2HMforum. aus Mainz.

Praxis+Award-Geschäftsführer Thomas Neef erklärt die Hintergründe, die zur Erstellung der Vergleichsstudie geführt haben, wie folgt: „Mit diesen exklusiven Insights eröffnen wir Praxisinhaberinnen und -inhabern sowie deren Dienstleistern die Möglichkeit, von ausgezeichneten Erfolgskonzepten zu profitieren, den eigenen Qualitätsanspruch zu hinterfragen und mit ganz konkreten Maßnahmen Verbesserungen vorzunehmen. Dieses Projekt läuft unter dem Dach der von uns ins Leben gerufenen 'Initiative zur Verbesserung des Patientenservices in deutschen Arztpraxen'. Und um deren Ziele zu erreichen, wollen wir an möglichst viele niedergelassene Ärztinnen und Ärzte neue Impulse vermitteln, die zu einer umfassenden Weiterentwicklung der Versorgungsqualität für die Patienten beitragen sollen.“

IMMENSER ERKENNTNISGEWINN

Da sich bereits innerhalb der Siegelträger-Gruppen (je nach Audit-Ergebnis erhalten die ausgezeichneten Praxen das Qualitätssiegel mit einem bis fünf Sternen) signifikante Unterschiede ergeben haben, sollte der Erkenntnisgewinn für alle Praxisinhaber/innen, die ihre Praxis-konzepte bisher nur sporadisch oder gar nicht überprüft haben, immens sein. Nachfolgend einige Beispiele:

1. Praxiskommunikation

- 81 Prozent der Arztpraxen, die das Praxis+Award Qualitätssiegel mit 5 Sternen erhalten haben, setzen gezielt Info-Veranstaltungen ein, um den direkten Kontakt mit Patienten zu knüpfen. In der Vergleichsgruppe (Praxen mit 1 bis 3 Sternen) sind es nur 35 Prozent.
- 83 Prozent setzen auf Filme in der Außenkommunikation oder für die fachliche Aufklärung.
- 80 Prozent der Vergleichsgruppe-Praxen nutzen dagegen keine Filme in ihrer Kommunikation!

2. Medieneinsatz

- 84 Prozent der „5-Sterne-Praxen“ sind werblich aktiv und informieren die Öffentlichkeit über Ihre Praxis –



Abb. 1: Mit dem Praxis+Award Qualitätssiegel werden Arztpraxen ausgezeichnet, die mittels Auditierungsverfahren (mehr als 100 Fragen) ihre Leistungsfähigkeit in Bezug auf ihren Patientenservice und ihre interne und externe Kommunikation überprüfen (lassen).

Abb. 2: Die von knapp 350 Praxen bearbeiteten Fragenkataloge bilden den Datenstock für eine gesonderte Betrachtung der wesentlichen Faktoren für den Erfolg eines Praxisunternehmens (Vergleichsstudie).

sei es durch PR-Artikel, Citylights, Print-Anzeigen, Advertorials oder Werbebanner. In der Vergleichsgruppe sind nur 30 Prozent in diesen Feldern aktiv.

- Ebenfalls deutlich ist der Unterschied beim Einsatz von Social Media: 73 Prozent der Top-Praxen nutzen Facebook & Co. für ihre Außendarstellung – gegen nur 38 Prozent in der Vergleichsgruppe.

3. Patientenansprache

- Mehr als 85 Prozent der mit 5 Sternen ausgezeichneten Praxen führen mindestens einmal jährlich Patientbefragungen durch, in der Vergleichsgruppe sind es lediglich 47 Prozent.
- 79 Prozent „5-Sterne-Praxen“ bieten ihren Patienten zudem eine Feedback-Möglichkeit mit „Rückkanal“ an, zum Beispiel über ein digitales Gästebuch oder eine Facebook-Präsenz – in der Vergleichsgruppe sind 37 Prozent.

4. Mitarbeiterentwicklung

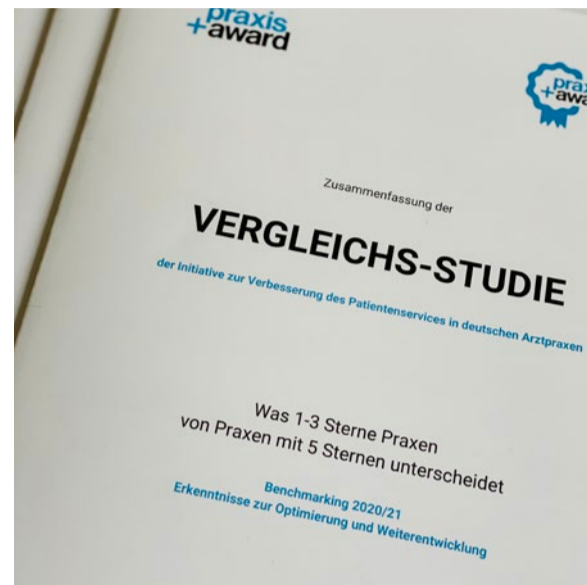
- 86 Prozent der „Top-Praxen“ bieten ihren Mitarbeitern Fort- und Weiterbildungen an, die über das rein Fachliche hinausgehen. In der Vergleichsgruppe machen dies bisher lediglich 35 Prozent.
- 49 Prozent der „5-Sterne-Praxen“ verfügen über anonyme, digitale Feedback-Prozesse oder eine unabhängige Mediation zur Klärung schwieriger Sachverhalte, in der Vergleichsgruppe sind es erst 10 Prozent.
- 78 Prozent der mit 5 Sternen ausgezeichneten Praxen schalten Personal-Anzeigen in den sozialen Netzwerken (Vergleichsgruppe: 33 Prozent).

5. Soziale Verantwortung

- 97 Prozent der mit 5 Sternen ausgezeichneten Praxen engagieren sich im sozialen Bereich – wobei davon 21 Prozent dieses Engagement bewusst nicht kommunizieren, da sie darin eine Selbstverständlichkeit sehen. Gründen sich Praxiskonzept und Unternehmenskultur auf nachhaltige und soziale Werte, ist diese gelebte Haltung sowohl für die Mitarbeiter/innen als auch für die Patienten spürbar.

UMFASSENDE EINBLICKE LASSEN SICH IN ERFOLGSREZEPTE UMMÜNZEN

Die aus der Auswertung der Fragenkataloge gewonnenen Erkenntnisse lassen sich problemlos in einen Kontext bringen. So zeigt sich, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Erfolg einer Zahnarztpraxis und dem Vorhandensein einer oder mehrerer der oben genannten Bemühungen besteht. Daraus lassen sich wiederum wichtige Erkenntnisse aber auch Handlungsempfehlungen



für Praxen ableiten, die ihren Erfolg steigern wollen. Die praxis Plus award GmbH steht diesbezüglich unterstützend und beratend zur Seite.

ÜBER DIE VERGLEICHSTUDIE

Als Basis für diese Untersuchung wurden die Antworten in den Fragenkatalogen von 357 repräsentativen Teilnehmern aus den Jahren 2020 und 2021 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.

ÜBER DAS PRAXIS+AWARD QUALITÄTSSIEGEL

Das neutrale, unabhängige und objektive Praxis+Award-Qualitätssiegel wurde entwickelt, um die Leistungsfähigkeit von Arztpraxen zu überprüfen und anschließend „sichtbar“ zu machen. Damit unterstützt die „Initiative zur Verbesserung des Patientenservices“ die Praxen in ihrer Entwicklung hin zu mehr Effizienz, einer authentischen Außendarstellung und nachhaltigem Erfolg sowie bei der Neugewinnung und Steuerung gewünschter Patientengruppen. Gleichzeitig dient das Qualitätssiegel den Patienten als vertrauenswürdiger „Wegweiser“ bei der Suche nach dem „richtigen“ Arzt.

Weitere Infos zum Qualitätssiegel unter www.plusaward.de

Zusammenfassung der Vergleichsstudie unter www.plusaward.de/Vergleichsstudie

praxis plus award GmbH
Hegestraße 40 | 20251 Hamburg
Tel.: +49 40 22820747
info@plusaward.de

