

Zahnärztliche Nachrichten Schwaben

- 3 Editorial: Mauschelei
- 4 Leitartikel: Antikorruptionsgesetz: Schwere Schwere Kost
- 6 Leitartikel: Interview: Verhaltensweisen im Fokus – nicht Personengruppen
- 7 GOÄ-Reform: Im Kreuzfeuer der Kritik
- 8 Lieber keine GÖÄ als diese
- 9 Dr. Janusz Rat tritt ab
- 10 „PraxisCheck“ als Wunderwaffe?
- 13 Bezirksgruppenversammlung des FVDZ: Stark für Schwaben
- 15 Recht: Nur vollständige Krankenakten zählen
- 16 Mitteilungen des ZBV Schwaben
- 19 Referat Fortbildung
- 26 Referat Zahnärztliches Personal



Das Antikorruptionsgesetz lässt grüßen

Herausgeber: Zahnärztlicher Bezirksverband Schwaben, Körperschaft des öffentlichen Rechts

„PraxisCheck“ als Wunderwaffe?

Befragung und Benchmarking in der Zahnarztpraxis auf wissenschaftlicher Basis

„Bohren können Sie noch wie bisher, sonst wird sich alles verändern!“. Es klingt wie eine Provokation, was der Augsburger Gesundheitsforscher Prof. Dr. Gerhard F. Riegl zum Auftakt des „Zukunfts-Checks für die Excellence-Praxis“ mitteilt. In Kempten hat die EDA (European Dental Association), bekannt für hochwertige Prüfungen in den zahnärztlichen Disziplinen, jetzt für ihre Mitglieder das Programm „PraxisCheck“ gestartet.



Auftaktveranstaltung der EDA in Kempten.

„Das Marketing der Zukunft geht vom Patienten aus, nicht mehr vom Zahnarzt“, heißt es in einer Verlautbarung des Prof.-Riegl-Instituts Augsburg. Gemeinsam mit der EDA hat Prof. Riegl ein Konzept erarbeitet, das PraxisCheck heißt, und mit einer Patientenbefragung auf wissenschaftlicher Basis beginnt, die anschließend vom Institut ausgewertet wird. Dabei geht es um die Patientenorientierung als Qualitätskriterium zur Abrundung und Aufwertung zahnärztlicher Qualität.

Denn für den Marketingspezialisten Riegl ist klar, dass die fachlichen Qualifikationen und Qualitäten des Zahnarztes vom Patienten längst vorausgesetzt werden. Stattdessen treten andere Faktoren in den Vordergrund. Das Schicksal über Erfolg oder Misserfolg bei der Patientenbindung wird seiner Meinung nach auch vom Knowhow über den Patienten abhängen. „Wer die Patienten am besten versteht, wird der Gewinner sein“, sagt Prof. Riegl. Die Patienten hätten sich in den vergangenen Jahren in weitaus größerem Umfang verändert als die Zahnmedizin.

Das Konzept zielt auf die intensive, qualitätsorientierte Patientenbindung und dient der Zukunftsgestaltung der Praxis. Das mit dem Prof. Riegl-Institut erarbeitete Konzept motiviert und schult die Praxismitarbeiterinnen intern durch deren aktive Einbeziehung über eine Selbsteinschätzung und den Dialog mit Patienten

der Praxis. Die Patienten wiederum erfahren besondere Wertschätzung durch ihre Auswahl und die Möglichkeit zur Mitgestaltung im unbeschwertem und freundschaftlichen Dialog mit Praxismitarbeiterinnen und Behandlern. So sollen gemeinsam neue qualitätsorientierte Optimierungserkenntnisse in zahnärztli-



Wie geht die Auswertung vorstatten? Prof. Dr. Gerhard Riegl im Gespräch mit dem ZBV-Vorsitzenden Christian Berger



Prof. Dr. Riegl erläuterte die Inhalte der Befragung.

chen Praxen und mehr Praxis-Identifikationen aus Sicht der Beteiligten gewonnen werden. Die individuellen Auswertungen und die Empfehlungen für jede beteiligte zahnärztliche Praxis sind wissenschaftlich basiert und werden vom Prof.-Riegl-Institut erarbeitet und ausgewertet.

Für den ZBV-Vorsitzenden und EDA-Mitglied Christian Berger ist das neue Programm der EDA beispielhaft dafür, wie Praxen, die auf fachlicher Ebene top sind, dies auch im Umgang mit den Patienten werden können.

Nach der internen Befragung der Zahnärzte und der Mitarbeiterinnen der Praxis geht es um detaillierte Patienten-Dialog-

Bögen, die Qualität und Leistungsvorteile der jeweiligen zahnärztlichen Praxis abfragen. Beteiligte Praxen erhalten ein Zertifikat, das sie als Teilnehmer der Qualitätsbefragung ausweist. Nach Abschluss der Patienteneinschätzung erstellt das Institut eine umfassende Auswertung und einen vertraulichen Consulting-Report zu Fremd- und Eigenbild sowie individueller Stärken-/Schwächenanalyse. Daraus folgen Handlungsempfehlungen einschließlich der Benennung von Chancen und Wertschöpfungsmöglichkeiten. Es gibt zudem eine Vergleichsuntersuchung zu vier regional angrenzenden und ebenfalls teilnehmenden zahnärztlichen Praxen.

Anita Wuttke

Interessiert?

EDA-Mitglieder können zum Sonderpreis am Praxis-Check teilnehmen. Kontakt: info@eda-eu.org

Kontakt

Prof. Dr. Riegl
Hochschule Augsburg
University of Applied Sciences Augsburg
Faculty of Business
Marketing Management International
Institut für Management im Gesundheitsdienst, Prof. Riegl & Partner GmbH, Augsburg,
www.prof-riegl.de
FON +49/821/567 144 0

Drei Fragen an Prof. Dr. Gerhard F. Riegl

Was bietet der ZukunftsCheck zur Excellence von Praxen den Zahnärzten?

Riegl: Zahnärzte und Zahnärztinnen erfahren wie ihre Patienten ticken, womit sie noch mehr Chancen haben und wo es Missverständnisse gibt. Im Internet-Zeitalter sind diese digitalen Daten über Patienten und Wettbewerbssituationen maßgebliche Erfolgsfaktoren für jede Praxis. So erkennt man, welche Qualitäten und seriösen Marketingmaßnahmen wirksamer sind als Pseudo-Tricks oder

Reklame und wie sich die Praxis im Umfeld besser positionieren und schärfer profilieren lässt. Eigenes Handeln und das der Mitarbeiterinnen lässt sich so optimieren.

Warum sollen Patienten die Zukunft der zahnärztlichen Praxis mitgestalten?

Riegl: Die Einladung von Patienten zur partnerschaftlichen Mitgestaltung der zahnärztlichen Praxiszukunft mit Hilfe des neuen Tools wird von diesen positiv als Privileg aufgenommen und entspricht

dem neuen Zeitgeist von teilen, „ liken“, bewerten, mitreden und weiterempfehlen in unsere Gesellschaft.

Wann und wie startet der Praxis-Check zur zahnärztlichen Excellence?

Riegl: Jede Praxis kann sich heute direkt im Institut Prof. Riegl anmelden und nach Eintreffen ihrer Tool-Box in den Wochen darauf die Durchführung mit Mitarbeiterinnen und Patienten flexibel einplanen.