

## **Aus KFO-Patienten werden „KFO-Praxis-Verehrer“**

**- Masterplan zur idealen KFO-Praxis mit Patientenbefragung und regionalem Praxis-Benchmarking -**

**Davon sollten Kieferorthopäden profitieren!  
Machen Sie mit neuer Kommunikation Ihre Patienten zu Gewinnern &  
gewinnen Sie und Ihr Praxisteam gleich mit!**

Prof. Dr. Gerhard F. Riegl  
Gründer und wissenschaftlicher Leiter des  
Institut für Management im Gesundheitsdienst  
Prof. Riegl & Partner GmbH, Augsburg

Jede kieferorthopädische Praxis ist unverwechselbar und Ihre Praxis sollte für Patienten einzigartig, unaustauschbar und unverzichtbar sein. Diese Profilierung wird durch einen neuen Patientendialog unterstützt. Treue, begeisterte, weiterempfehlende, motivierende und investitionswillige Patienten oder Patienteneltern in kieferorthopädischen Praxen sind das Ziel dieser Initiative.

### **Wissen ist Macht ..... wer fragt, der führt und gewinnt**

Der individuelle Weg zur idealen KFO-Praxis beginnt mit einem professionellen, wissenschaftlich begleiteten Patientendialog nach dem „Best-Practice-Modell“. Diese attraktiv gestaltete Kommunikation mit Fragen- und Antwortkatalog zum Selbstauffüllen ist weit mehr als nur eine simple Patientenbefragung. Es handelt sich um ein intelligentes, lehrreiches Werbeprogramm in der Praxis für die Wertschätzung professioneller KFO-Behandlungen und um eine Methode zur Entschlüsselung der eigenen Praxisfans, vor allem aber um eine Qualitätsmessmethode zur Bestimmung der alles entscheidenden Outcome-Qualitäten der Praxis aus Patientensicht. Die Methode ist bei Patienten sehr beliebt und wirkt wie ein lehrreiches KFO-Kreuzworträtsel. Die Original-Patientenzitate und Äußerungen zur Praxis werden datenschutzsicher dargestellt. Besonders wertvoll ist die Gegenüberstellung von Beurteilungs-Vorhersagen der Behandler und Teammitglieder zu den tatsächlichen Patientenaussagen. So können Fehleinschätzungen ganz einfach und schnell aufgedeckt werden. Der Clou ist jedoch die Spiegelung der eigenen KFO-Praxis mit drei bis fünf teilnehmenden Nachbar-Praxen der Region jeweils aus Sicht der Patienten.

### **Wunderwaffe Benchmarking für KFO-Praxisteams**

Prof. Dr. Gerhard F. Riegl mit seinem renommierten Institut\* bietet erstmalig ein bundesweites, wissenschaftlich abgesichertes KFO-Konsortial-Benchmarking mit praxisindividuellem Patientenmanagement an.

Seit vielen Jahren rufen Kieferorthopäden nach einer für sie fachgebietsspezifischen Erfolgsmethode. Aber bisher wurde das Benchmarking im Dentalbereich vom Institut Prof. Riegl nur bei Zahnärzten, Implantologen, Prophylaxe-Praxen, Dentallabors und Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgen europaweit in 7 Sprachen angeboten. Jetzt gibt es endlich ein spezifisches Kommunikations-Programm für die besonderen Belange der Kieferorthopäden, das viel mehr bietet als jede Do-it-yourself-Befragung.

## **\* Der Marketing-Pionier und Patientenforscher.....**

Prof. Dr. rer. pol. Gerhard F. Riegl ist mit seinem Augsburger Institut seit 30 Jahren wegbereitend für die systematische Entwicklung und Anwendung eines ethisch verantwortlichen Marketing im ärztlichen und vor allem im zahnärztlichen Bereich bekannt. Viele kennen ihn aus seinen grundlegenden Veröffentlichungen und aus seinen motivierenden Vorträgen. Mit seinem Institut hat er bislang über eine Million Patientenevaluationen im Gesundheitssektor ausgewertet, davon 60 000 Patienten aus dem Dentalbereich. 10 000 Praxen wurden bisher mit Benchmarking-Methoden individuell analysiert. Alle Kommunikations-Programme des Prof-Riegl-Instituts sind ausgerichtet auf Qualitätsmanagement mit Argumentationshilfen für die Praxisteam, Wertschöpfungen für Praxen und ethisch motivierten Leistungswettbewerb zugunsten der Patienten.

## **So werden KFO-Praxen zu „Erfolgshellsehern“**

Die Teilnahme an diesem praxis-individuellen Analyse- und Beratungsprojekt ist bequem und denkbar einfach. Sie können praktisch nichts falsch machen und Datenschutz sowie Anonymität sind für alle Beteiligten garantiert. Es werden keine betriebswirtschaftlichen Zahlen der Vergangenheit oder Gegenwart abgefragt. Es geht um etwas viel Wichtigeres, das Patienten-Kapital der Praxis für die Zukunft. Aufgezeigt werden Stärken und Chancen der Praxis bei Patienten, das Vertrauens-Image der Praxis, die Weiterempfehlungen über die Praxis im Umfeld, die Fangemeinde der Praxis, die Lotsen und Patientenbringer zur Praxis, die arbeitsmotivierenden Feedbacks der Patienten, die Effizienz- und Organisationsreserven beim Umgang mit Patienten und vieles mehr. Das sind die wahren Schätze einer Praxis, wie sie in den Köpfen und Herzen, quasi wie in einem Tresor, sicher gespeichert sind. Die Praxis wird von keinem externen Berater betreten, aber dennoch nach allen Regeln der Kunst durchleuchtet. Die Patienten als Praxis-Kenner und als Augenzeugen der Wahrheitsfindung werden mit diesem Fragen-Antwort-Katalog zu wertvollsten Unternehmensberatern und zu Wertschätzern der KFO-Praxis aufgewertet. Patienten verraten an Team und Chef das Erfolgsprinzip der Praxis bei Laien, chronische Meckerer werden geoutet.

## **Patientenbefragung als Gegenmittel zu künftiger Schmähkritik im Internet**

Diese Eigeninitiative der Praxis, einen freiwilligen Patientendialog mit allen Vorteilen eines externen Auswertungsinstituts zu durchlaufen, und die letztendlichen Ergebnisdarstellungen bieten eine gute Prävention, um sich gegenüber zunehmender ungerechtfertigter Schmähkritik in Internetportalen mit einer abgesicherten Evaluation zu wappnen.

## **Was Sie schon immer über Ihre KFO-Praxis wissen wollten und sollten**

Gegenstand der Praxis-Analysen und des praxisindividuellen Super-Gutachtens sind rund 100 Schlüssel-Erfolgsindikatoren für Ihre Standortsicherung und Praxis-Zukunft:

- Sind Ihre Termine und Wartezeiten im Vergleich zu Anderen in der Region wettbewerbsfähig?
- Wirkt Ihr Team auf Patienten so beeindruckend wie erwartet oder sogar noch besser?
- Worauf legen Ihre Patienten bei der Aufklärung, Ansprache und beim Informationsmaterial den größten Wert?
- Was könnte noch verstärkt werden, damit Behandler entlastet oder aus der Sicht der Patienten aufgewertet oder als Zugpferd der Praxis erkannt und besonders gewürdigt werden?
- Wie lässt sich Finanzielles bei Patienten noch harmonischer, bedarfsgerechter und nutzenvorteilhafter regeln und zu welchen Eigenleistungen sind Patienten eigentlich bereit?
- Welche Rolle spielt die regionale Selbst- und Außendarstellung der eigenen Praxis heute im Internetzeitalter und bei Social Media wirklich?
- Welche Erfolgsgeheimnisse besitzt Ihre KFO-Praxis bei Patienten und wie lassen sich diese noch bewusster nutzen?
- Wie kann aus einer fachlich guten KFO-Praxis eine Markenqualitäts-Praxis mit besonders gutem Ruf und möglichst vielen Praxisverehrern und -empfehlern werden?
- Auf welchem Weg funktioniert der Zustrom neuer, idealer Patienten am besten?
- Was können Sie von den besten Kieferorthopäden der Region noch lernen oder erkennen Sie, wo Sie bereits die Besten sind, und wollen Sie diese Stufe noch ausbauen?

Kurz: Wir wollen für Sie an Ihrem Standort herausfinden: Wie aus einer fachlich kompetenten KFO-Praxis auf kürzestem Weg eine nachhaltig erfolgreiche KFO-Praxis wird.

## **Steckbrief Benchmarking „Ideale KFO-Praxis“**

Starter-Kit mit Lieferung in die Praxis:

150 lesefreundliche Selbstauffüller-KFO-Fragebögen für Patienten und Eltern,  
5 Teambögen zur Spiegelung der vermuteten Patientenmeinungen und  
155 Rücksendeküverts an das Institut Prof. Riegl.

Programmierte Bedienanleitung für das Praxisteam zur sofortigen Selbstanwendung  
einschließlich Hotline zum Institut.

Sämtliche Dateneingaben und statischen Auswertungen im Institut mit striktem  
Datenschutz.

Individuelles Qualitäts-Gutachten mit über 100 Seiten und Zertifikat für den Praxis-  
Empfang und die Praxis-Homepage.

Regionaler KFO-Praxis-Vergleichstest (anonym) anhand von Patientenfeedback aus ca.  
drei bis fünf gegenüber gestellten teilnehmenden Nachbarpraxen.

Kosten für All-Inclusive-Leistungen: 600,00 Euro + MwSt. ab Augsburg, ohne Porto.  
Insgesamt hat das praxisindividuelle KFO-Benchmarking auf dem Beratermarkt den  
10-fachen Wert dessen, was die einzelne Praxis bei dieser Initiative bezahlt.

Wobei kein Berater die reizvollen direkten regionalen KFO-Vergleiche bieten kann.  
Start September 2011 – vorbehaltlich Mindestteilnehmerzahlen von KFO-Praxen -

Die Gesamtergebnisse aller teilnehmenden Praxen aus dem Bundesgebiet können  
zusammengefasst und datengeschützt für die solidarische Selbstdarstellung,  
Öffentlichkeitsarbeit und Interessenvertretung genutzt werden.

## **Wovon Sie als Teilnehmer bei diesem Qualitäts- & Marketing-Projekt sofort profitieren**

- Sie erkennen Ihre ur-eigenen, ungenutzten Potenziale als Markenqualitäts-KFO-Praxis, die Mehrwert für Patienten stiften.
- Sie erkennen die Preisbewilligungsbereitschaft von Patienten und Eltern in Ihrer Praxis und Region.
- Sie erhalten Qualitätsmessungen aus der kieferorthopädischen Patientenversorgung Ihrer Praxis mit Wettbewerbsvergleich, den es sonst nirgends gibt, anhand von rund 100 kieferorthopädischen Erfolgsindikatoren, nutzbar auch für QM und Zertifizierungs-Vorhaben oder Re-Evaluationen.
- Bereits die Durchführung wie auch die Ergebnisse der Initiative haben Werbe- und PR-Effekte für die Praxis, im Offline-Bereich und im Internet, denn Patienten werden zum Weitersagen ermuntert
- Die Erkenntnisse aus der Befragung haben Fortbildungscharakter und einen hohen Motivierungseffekt für das gesamte KFO-Team.

## Mehr Gründe, jetzt mitzumachen als noch zu warten

Es gibt keinen stichhaltigen Grund, diese aufschlussreiche und sofort erlöswirksame Initiative in der eigenen KFO-Praxis noch zu verschieben. Für folgende

Herausforderungen können Sie das KFO-Benchmarking bestens gebrauchen:

- Geplante Renovierungen, Umbauten, Erneuerungen nach Patientenbedarf.
- Neue Behandlungen, Fortbildungen und gegebenenfalls Investitionen in das Leistungsspektrum mit Klärung zur Akzeptanz bei Ihrer Stammklientel.
- Bevorstehende personelle Veränderungen unter Berücksichtigung der wahren Patientenwunschprofile und Praxisanforderungen.
- Organisatorische Umstellungen mit neuen Sprechzeiten, verbessertem Zeitmanagement oder Flexibilitäten unter Berücksichtigung der Ideen wichtiger Patienten und der Kompatibilität zu den Praxiszielen.
- Erkenntnisse zu Angebotslücken, falls neue niederlassungswillige Kollegen nach Einstiegs- und Wettbewerbschancen suchen könnten.

## Was Sie tun sollten & was Sie erhalten!

Nach Anmeldung beim KFO-Benchmarking im Institut (Kontakt siehe unten) oder via Internet ([www.prof-riegl.de](http://www.prof-riegl.de) Aktuelles) erhalten Sie Ihr Praxis-Starterkit. Die Durchführung können Sie in aller Ruhe in Ihrer Praxis flexibel innerhalb von max. drei Monaten einplanen oder auch viel schneller realisieren.

Die Hauptarbeiten der Evaluation, wie die Fragebogenauswertung, Interpretation und Begutachtung übernimmt das externe Institut Prof. Riegl & Partner GmbH. Zum Abschluss erhalten Sie eine komfortable Analyse, praxisindividuelle Auswertungen und Vergleichstests zu den Praxis-Stärken und Erlös-Chancen für die Zukunft. In diesem Praxis-Gutachten werden die sinnvollen Verbesserungspotenziale, die übrigens nicht viel kosten müssen, aber sehr viel Wirkung haben, entschlüsselt.

Altes Marketing in der Praxis hat den Patienten viel **erzählt** und auf Patientenfragen **geantwortet**.

Neues Marketing in der Praxis **hört** mehr als bisher zu und **fragt** Patienten mit System<sup>1)</sup>.

1) Vgl. v. Fournier & Danne: Anders und nicht artig, Wien 2011, Seite 43

**Das Benchmarking „Ideale KFO-Praxis“ ist entsprechend dem Zeitgeist das perfekte Befragungs- und Reputationssystem für Kieferorthopäden bei Patienten!**

## **Literaturhinweis und Bestseller:**

Riegl, G. F.: Erfolgsfaktoren für die zahnärztliche Praxis, Zahnarzt-Imagestudie & Qualitätsmanagement, Augsburg 2010

Riegl, G. F.: Die Zahnarztpraxis als Center of Excellence, Augsburg 2003

## **Institutskontakt und Informationen:**

Prof. Riegl & Partner GmbH  
Institut für Management im Gesundheitsdienst  
Projektleiterin Angelika Böck (Dipl. Betriebsw. FH)  
Provinostrasse 11  
86153 Augsburg  
Tel. 0821 / 567 144 0  
Fax 0821 / 567 144 15  
E-Mail: [info@prof-riegl.de](mailto:info@prof-riegl.de)  
Web: [www.prof-riegl.de](http://www.prof-riegl.de)