

## Presseinformation

### Große Zahnarzt-Imagestudie 2010

## Neues Ideen- und Zukunftswerk für das Marketing der Zahnärztlichen Praxis

**Patientenforschung mit 60.000 Befragungen und 1.000 Praxisanalysen im 11-Jahrestrend sowie Zuweiserforschung bei 3.000 Hauszahnärzten**

**Augsburg 24. September 2010.** Patienten geben ihren Zahnärzten eine 6 % bessere Spitzenbeurteilung als vor 11 Jahren mit Note 1,5. Die Wartezeiten bei Hauszahnärzten sind im gleichen Zeitraum von durchschnittlich 17,2 auf 11,7 Minuten gesunken. Zugleich haben jedoch Patienten noch beachtliche Zusatzwünsche und sehen Verbesserungsbedarf bei Zahnärzten, z.B. 47 % beim ersten Eindruck am Empfang. Eigenverantwortung der Versicherten für ihre Zahngesundheit und immer größere Praxis-Wechselfreudigkeit der jüngeren Patienten erfordern künftig mehr Qualitätstransparenz für die Bevölkerung und Serviceprofilierung der Zahnmedizin. Infolge jahrelanger Prophylaxemotivierungen gibt es 13 % mehr regelmäßige Praxisbesucher beim Zahnarzt als vor 11 Jahren. Der Liebhaberwert von gesunden und schönen Zähnen erfasst inzwischen 94 % der Patienten. Bei Zahnverlust interessieren sich auch deswegen 98 % der Patienten für höherwertige Implantate statt nur für Brücken oder konventionellen Zahnersatz. 90 % der Patienten erwarten nicht zuletzt angesichts ihrer Eigenleistungen mehr Kostenberatungen vom Zahnarzt als bisher, aber zum Vergleich nur rund 30 % mehr Fachberatungen.

Zu diesen Feststellungen kommt eine neue faktenreiche Imagestudie über Zahnärzte und Zuweiserkooperationen von Implantologen, die heute von Prof. Dr. Gerhard Riegl, Marketingdozent an der Hochschule Augsburg und wissenschaftlichem Leiter der Patientenforschung mit 60.000 Befragten über Jahre auf der Basis von Benchmarking-Analysen mit 1000 Praxen, als Ideen- und Zukunftswerk für Zahnmediziner vorgelegt wurde.

„Die Ergebnisse zeigen, wie Praxisteams ihre Patienten trotz der Ausnahmesituation bei Zahnarztbesuchen sofort zu Gewinnern machen können und dabei selbst in der Gunst der Patienten aufsteigen“, betont Riegl. Nachhaltig gute Zahnmedizin ist auch ein Gemeinschaftswerk mit Zahnpflege durch Patienten und erfordert nachhaltig gute Patientenorientierung. Das ist jedoch mehr als nur moderne Kundenorientierung.

Literaturhinweis: Riegl, G. F.: Erfolgsfaktoren für die zahnärztliche Praxis, Zahnarzt-Imagestudie & Qualitätsmanagement, Augsburg 2010, 539 Seiten

#### Weitere Informationen:

Prof. Dr. Gerhard F. Riegl  
Hochschule Augsburg  
Fakultät Wirtschaft  
Schillstraße 100  
86169 Augsburg  
Tel. 0821 / 567 144 0  
Fax 0821 / 567 144 15  
E-Mail: [Prof.Riegl@hs-augsburg.de](mailto:Prof.Riegl@hs-augsburg.de)

#### 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)  
[www.prof-riegl.de](http://www.prof-riegl.de)