



## Der Fall: Ein Augenzentrum setzt auf Marketing und verliert die Basics aus dem Blick

Von IFABS

Erstellt am 27 Apr 2019 - 06:48

### Worum es geht

Die Ärzte eines augenärztlichen Zentrums setzen seit zwei Jahren auf eine intensive Marketing-Arbeit, mit deren Hilfe das Leistungs-Spektrum und die -Qualität im Einzugsgebiet fest positioniert werden sollten. Doch trotz eines initial hohen Patienten-Zulaufs blieb der erwartete Erfolg auf Dauer aus.

### Das Analyse-Ergebnis

Die Analyse der Key Performance-Indikatoren zeigte die Gründe:

- Zunächst hatten die Mediziner aufgrund der hohen Fokussierung auf die Marketing-Arbeit und die persönliche Einbindung durch Veranstaltungen die Personalführung der 25 Mitarbeiterinnen vernachlässigt. Die Folgen waren Konflikte, Gruppen-Bildung und deutliche Einbußen bei der Arbeitsqualität.
- Die Probleme innerhalb der Belegschaft wirkten sich unmittelbar negativ auf die Funktionalität der Organisation aus.
- Sowohl offen ausgetragene Streitigkeiten als auch eine wachsende Unfreundlichkeit des Personals in Kombination mit den organisatorischen Defiziten beeinflussten massiv die Patientenzufriedenheit .
- Hinzu kam ein unzureichendes Zeitmanagement der Ärzte, die bei der Marketingarbeit verwendete Aspekte wie ausführliche Information oder individuelle Betreuung in der Praxis-Realität nicht einlösen konnten.

### Optimierung

Neben der Defizit-Aufarbeitung in der Aktionsbereichen „Führung“ und „Organisation“ ging es vor allem darum, die Marketing-Intensität einerseits nicht zu mindern, gleichzeitig aber die zeitliche Beanspruchung der Ärzte hierfür zu reduzieren. Dies gelang mit Hilfe eines Werbekonzeptes, in dessen Mittelpunkt Videos und Webinare standen, die die Inhalte der Veranstaltungen transportierten

### Einfach optimieren.

Der Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ für Haus- und Fachärzte erstellt mit Hilfe eines Best Practice- und Fachgruppen-Benchmarkings eine MRT-Aufnahme der Praxisführung. Auf diese Weise ermittelt die ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters durchführbar Untersuchung im Mittel knapp 40 Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxisarbeit. Alle Informationen im Überblick: <https://bit.ly/2TP937I> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:16):** <http://www.medkom24.eu/node/23952>

### Links:

[1] <https://bit.ly/2TP937I>



## **Der Fall: Ein Augenzentrum setzt auf Marketing und verliert die Basics aus dem Blick**

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://www.medkom24.eu>)

---