



Zufriedenheit wechselt, Bilder bleiben: Image-Management in der Arztpraxis

Von *IFABS*

Erstellt am 16 Mai 2013 - 06:57

Quelle und Abbildung: <http://bit.ly/18MLz6N> [1]

Image-Analysen sind in der Gesundheitswirtschaft eher eine Rarität. So wurde bislang gerade einmal in einem Viertel der Krankenhäuser der Image-Status bestimmt und das nur unzureichend. Auch MVZ, Arztnetze oder Verbände verzichten auf derartige Untersuchungen. Und nicht zuletzt niedergelassene Ärzte. Dabei wird jedoch übersehen, dass ein intensiverer Wettbewerb, sowohl innerhalb des ambulanten und stationären Sektors, aber auch zwischen den beiden Bereichen, eine wachsende Patienten-Souveränität und vor allem eine zunehmende Auswahltransparenz (Stichwort: “Arzt-und Klinik-Bewertungsportale”) die Bedeutung von Images für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen der Gesundheitswirtschaft immer weiter erhöhen. Gerade niedergelassenen Ärzten ist zudem nicht bewusst, dass trotz positiver Ergebnisse bei der Patientenzufriedenheit das Image einer Arztpraxis schlecht sein kann (“Patientenzufriedenheits-Falle“). Die folgende Abbildung verdeutlicht das Gesagte: die Zufriedenheitsbefragung zur Organisation in einer Orthopädie-Praxis ergab einen auf Schulnoten-Basis ermittelten Wert von 3,2, der für Praxen dieser Fachrichtung typisch ist. Eine zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführte Image-Analyse zeigt für den Organisations-Bereich jedoch, dass die Praxis hier ein tiefgreifendes Problem hat, denn das Praxis-Image liegt noch unter dem Fachgruppen-Durchschnitt. Hinzu kommt eine deutliche Fehleinschätzung des Teams über die eigene Wirkung. Eine alleinige Beurteilung der Praxis-Situation an Hand der “Augenblicks-Daten” (Zufriedenheit) würde somit in die Irre führen

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:49): <http://www.medkom24.eu/node/17726>

Links:

[1] <http://bit.ly/18MLz6N>