



**Die richtigen Fragen können Ihnen dabei helfen, Praxisabläufe und den generellen Umgang mit Patienten langfristig zu optimieren**

### Wissen, wie die Praxis ankommt

Gerade unter zunehmend verschärften Wettbewerbsbedingungen ist eine konsequente Ausrichtung Ihrer Arztpraxis auf die Bedürfnisse und Wünsche der Patienten wichtig. Insbesondere eine patientenfreundlichere Serviceorientierung als Alleinstellungsmerkmal ist der Schlüssel für dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg und bietet Ihrer Praxis eine gute Möglichkeit, Patienten durch deren Zufriedenheit langfristig zu binden.

Patientenbefragungen sind hierbei ein wichtiger Bestandteil des Praxismanagements, welcher auch der Gesetzgeber in verschiedenen Richtlinien als regelmäßig anzuwendendes Instrument verpflichtend vorschreibt, möglichst unter Einsatz geeigneter Messinstrumente. In Befragungen geben Ihre Patienten Anregungen, Wünsche oder Beschwerden sowie positive Rückmeldungen zu allen Praxisabläufen. So bringt eine regelmäßig durchgeführte Patientenbefragung viele Dinge ans Licht, die man bei der täglichen Routine vergisst, durch eigene Betriebsblindheit nicht erkennt oder die im Laufe der Zeit als normal angesehen werden.



**Wir begleiten Sie Schritt für Schritt im gesamten Prozess einer Patientenbefragung: Konzeption – Durchführung – Auswertung**

### Beratung bei der Konzeption Ihrer Patientenbefragung:

- Absprache des Zeitraums der Befragung
- Festlegung der Anzahl der zu befragenden Patienten
- Fertigstellung des kompletten Fragebogens
- Design und Programmierung der Onlinefragebögen

### Durchführung und Steuerung Ihrer Patientenbefragung:

- Organisation der Befragung in Ihren Praxisräumen
- Überwachung der Rücklaufquote
- Einrichtung einer Hotline für Durchführungsfragen Ihrer Patienten
- Datenerfassung
- Einhaltung des Datenschutzes

### Auswertung und Handlungsempfehlung aus der Patientenbefragung:

- Aufbereitung der Ergebnisse
- Darstellung in einer übersichtlichen und leicht verständlichen Form – Berichtlegung
- Bei Bedarf: Präsentation und Besprechung der Ergebnisse in Ihrem Praxisteam
- Maßnahmenplan für alle Handlungsempfehlungen

### Nutzen von Patientenbefragungen:

- ✓ Kontrolle der Patientenzufriedenheit
- ✓ Erkennung der Schwachpunkte, Fehler und Probleme in den Praxisabläufen
- ✓ Aufzeigen von Einsparungspotenzial
- ✓ Verminderung von Stressfaktoren für Sie und Ihre Mitarbeiter
- ✓ Erhöhung von positiven Einträgen in öffentlichen Bewertungsportalen
- ✓ Erhöhung der Patientenbindung und positiver Imagegewinn für Ihre Praxis
- ✓ Überwachung der Wirksamkeit bereits eingeleiteter Änderungen

### Modelle für Patientenbefragungen

	Empfehlung		
	Patientenbefragung Basis	Patientenbefragung Plus	Kontinuierliche Befragung
Online-Befragung - Kein Aufwand für Ihre Praxismitarbeiter - Zugang per QR-Code oder Link	✓	✓	✓
Erscheinungsbild der Praxis	✓	✓	✓
Anpassungsmöglichkeit des Fragebogens	max. 1 standardisierte Zusatzfrage	max. 3 standardisierte Zusatzfragen	max. 3 standardisierte Zusatzfragen
Integration offener Fragen möglich <sup>(1)</sup>	✗	✓	✓
Tagesaktuelle Information über ein Dashboard für den Befragungszeitraum <sup>(2)</sup>	✗	✓	✓
Benchmark mit anderen Arztpraxen <sup>(3)</sup>	✗	✓	✓
Statistisch aussagekräftige Ergebnisdarstellung inkl. Handlungsempfehlungen <sup>(4)</sup>	✓	✓	✓
Besprechung der Ergebnisse und Maßnahmen per Webkonferenz	✗	✓	✓
Kontinuierliche Befragung mit Feedback (quartalsweise)	✗	✗	✓
Kontinuierliche Auswertung	✗	✗	✓
Preis	800 € einmalig	1.400 € einmalig	2.160 € pro Jahr



**Wir haben Ihr Interesse geweckt?  
Kontaktieren Sie uns noch heute!**

**Tel.-Nr.:** +49 5407-803260

**Fax:** +49 5407-8032666

**E-Mail:** mail@in-vivo.info

**Web:** www.in-vivo.info

<sup>1</sup> Zusätzlich 150,00 € zzgl. MwSt. je Frage.

<sup>2</sup> Jedes weitere Dashboard (erforderlich z.B. bei Praxen mit mehreren Ärzten) wird pro Monat mit 10,00 € zzgl. MwSt. berechnet.

<sup>3</sup> Ein Benchmark ist ein anonymer Vergleich von Ergebnissen mit anderen Arztpraxen gleicher Fachrichtung.

<sup>4</sup> Sollten bei Arztpraxen mit mehreren Ärzten separate Auswertungen gewünscht werden, werden diese mit jeweils 240,00 € zzgl. MwSt. berechnet.