

**Mastering the medical sales mind shift**

**QuickStart-Guides**



Briefing Paper  
Der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich©  
für Haus- und Fachärzte als Service-Instrument  
für Healthcare-Marketing und -Vertrieb

Stand: 06 - 2023

## Impressum

Institut  
für betriebswirtschaftliche Analysen,  
Beratung und Strategie- Entwicklung  
(IFABS)  
Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill  
40474 Düsseldorf, Homberger Str. 18  
Tel.: +49-211-451329  
Mail: [post@ifabs.de](mailto:post@ifabs.de)  
Home: [www.ifabs.de](http://www.ifabs.de)

### ©IFABS / Thill

Die Gesundheitswirtschaft sowie die in dieser Publikation beschriebenen Sachverhalte unterliegen einem fortwährenden Entwicklungsprozess, so dass alle Angaben dieses Ratgebers immer nur dem Wissensstand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung entsprechen können.

Der Leser / Benutzer / Anwender selbst bleibt verantwortlich für den Einsatz und die Umsetzung der vermittelten Inhalte.

Der Verfasser übernimmt infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung für Schäden, die aus der Benutzung der in der Publikation enthaltenen Informationen entstehen.

Die Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## 1 Der Service-Ansatz im Überblick

„Auf der Suche nach Ideen für angebotsbegleitende Unterstützungs-Angebote, die sich an Haus- und Fachärzte wenden, ist es hilfreich, auch einmal einen Blick über den medizinisch-wissenschaftlichen bzw. produktbezogenen Tellerrand in den Bereich der Praxisführung zu werfen.“

### 1.1 Worum es geht

Service-Angebote für Haus- und Fachärzte fallen dann positiv aus dem Rahmen, wenn sie nicht nur einen Nutzen stiften, sondern einen Mehrwert vermitteln.

### 1.2 Mehrwert konkret

Das bedeutet, zusätzliche Vorteile und Nutzen zu schaffen, die über das hinausgehen, was die Zielpersonen normalerweise erwarten. Durch die Vermittlung eines Mehrwertes ist es deutlich leichter, sich von der Konkurrenz abzuheben. Er liefert den ärztlichen Ansprechpartnern einen motivierenden Grund, sich für das eigene Angebot zu entscheiden. Der Mehrwert ist das Extra, das das Gefühl vermittelt, die beste Wahl getroffen zu haben.

Oder kurz formuliert: Nicht die Schaffung von Zufriedenheit ist das Ziel, sondern von Begeisterung.

### 1.3 Das Mehrwert-Problem

Doch Leistungen mit einer derartigen Sogkraft haben meist einen entscheidenden Nachteil: sie sind nicht „alltagstauglich“, d. h. ihr Umsetzungs-Aufwand ist für die praktische Vertriebs-Arbeit und ihre Anforderungen deutlich zu hoch oder zu kompliziert.

### 1.4 Ansatzpunkt „Praxismanagement“

Unter der Maßgabe, den letztgenannten Aspekt zu vermeiden und den erstgenannten zu gewährleisten, wurde das Service-Tool „Praxismanagement-Betriebsvergleich“ entwickelt. Mit seiner Hilfe verschaffen Vertriebs-Mitarbeiter ihren ärztlichen Ansprechpartnern in allen Fachgruppen die „begeisternde“ Möglichkeit, ihre gesamte Praxisführung, von der Planung über die Organisation, Personalführung, Marketing, Zeitmanagement bis zum Controlling, mit dem Best Practice-Standard zu vergleichen und konkrete, bislang ungenutzte Verbesserungsvorschläge zu erhalten. Die Gestaltung dieses Bereiches ist deshalb so wichtig, da das Praxismanagement als Transmitter der ärztlichen Kompetenz und der Praxis-Ressourcen in die Patientenversorgung fungiert und letztlich den Praxisgewinn bestimmt.

Medizinisch formuliert ermittelt das Betriebsvergleich-Konzept die „Laborwerte“ der Praxisführung und fungiert als „bildgebendes Ver-

fahren“ zur Identifizierung der Stärken, Schwächen, Bedrohungen und Chancen der Arbeit.

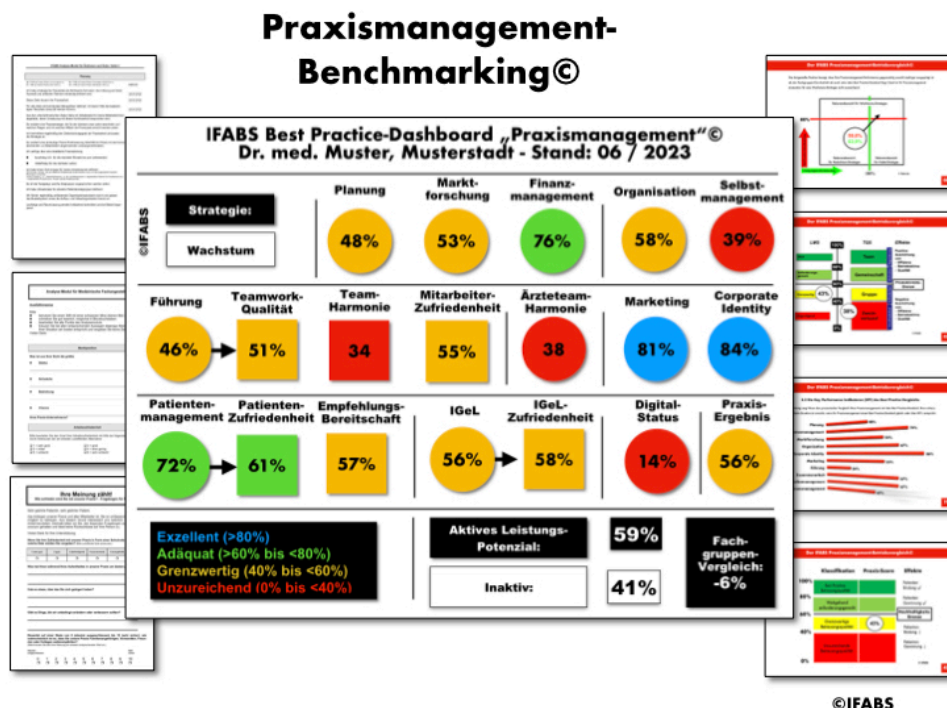
## 1.5 Der methodische Ansatz

Der verwendete Best Practice Standard beschreibt alle Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen, die für eine auch unter wechselnden Anforderungen reibungslos funktionierende Arbeit unerlässlich sind.

Im Durchschnitt setzen Haus- und Fachärzte aber knapp die Hälfte des Standards NICHT ein. Das ist der zentrale Grund für die meisten Probleme, mit den Praxen täglich zu kämpfen haben.

## 1.6 Die Problem-Lösung

Die einfach, schnell und kostengünstig zu platzierende und zu erstellende Benchmarking-Analyse zeigt Ärzten als konkrete, holistisch angelegte Problem-Lösung den Best Practice-Status ihrer Praxismanagement-Aktionsbereiche und die damit verbundenen Verbesserungs-Chancen.



Detail-Grafiken und die zugehörige Expertise beschreiben im Detail anschaulich die notwendigen Umsetzungs-Schritte.

Damit eignet sich das Konzept als ideales Support-Instrument für den Pharma- und Medizintechnik-Vertrieb.

## 1.7 Der Mehrwert: spürbar

Im Durchschnitt können sich Praxisinhaber, selbst solche, die ihre Betriebe als voll funktionsfähig erachten, über 40 Optimierungs-Ansätze freuen, die dazu beitragen, dass

- der tägliche Arbeitsdruck sinkt,
- die zeitlichen Freiräume sich vergrößern,
- effizienter und produktiver gearbeitet wird,
- flexibel auf Anforderungen reagiert werden kann,
- sich die Attraktivität der Praxis für Patienten erhöht und insgesamt
- das Praxisergebnis stabilisiert, verbessert oder langfristig gesichert wird.

Weiterhin ist der Betriebsvergleich ein Instrument zur kennzahlenbasierten Steuerung des Praxismanagements.

## 1.8 Der Arbeitsaufwand: Gering!

Die Platzierung des Services bedeutet für den Außendienst kaum Zusatzbelastung und bedarf nicht mehr Zeit als eine Veranstaltungseinladung, spezielles Wissen wird nicht benötigt.

Jeder Mitarbeiter kann das Instrument so intensiv nutzen, wie es in seinen Arbeits-Kontext passt. Durch die Option der Wiederholung der Untersuchung besteht die Möglichkeit einer Langfrist-Betreuung.

In den Praxen liegt der Arbeitsaufwand zur Beschreibung der Praxis-Situation bei 30 Minuten für Ärzte und 20 für jede MFA, eine Patientenbefragung rundet die Dokumentation ab.

## 2 Der Service-Ansatz im Detail

### 2.1 Worum es geht

Wer als Marketing-Verantwortlicher oder Vertriebs-Mitarbeiter seinen medizinischen Ansprechpartnern einen Mehrwert bieten will, benötigt Leistungen, die das eigene Angebot ergänzen und einen Nutzen bieten, der die Erwartungen der Zielpersonen übertrifft.

Einen aktuellen Ansatzpunkt stellt der stark zunehmende Bedarf von Haus- und Fachärzten dar, in einem sich stark wandelnden Umfeld Orientierung für ihre Praxisführung zu erlangen.

Das hierfür geeignete Instrument ist ein Praxismanagement-Betriebsvergleich©. Dienen derartige Untersuchungen normalerweise einer Einordnung der wirtschaftlichen Situation von Arztpraxen, bietet der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich© Haus- und Fachärzten die völlig neue Möglichkeit, Art, Intensität und Effekte ihrer Praxisführung den repräsentativen Gegebenheiten ihrer Fachgruppe sowie dem Best Practice-Standard gegenüberzustellen.

len. Das Konzept eignet sich aufgrund seiner leichten Umsetzbarkeit auch als Service-Instrument für Marketing und Vertrieb der Medizintechnik- und Pharmaindustrie.

Sein Ansatz basiert auf einer ganzheitlichen Sichtweise, die davon ausgeht, dass die positiven Eigenschaften von Healthcare-Angeboten nur in einem professionalisierten Behandlungskontext zur Geltung kommen können.

Betrachtet wird also der gesamte Behandlungsprozess, in den sowohl pharmazeutische als auch medizintechnische Produkte selbst als auch deren Einsatz beeinflussende Aspekte, wie z. B. das Kommunikationsverhalten mit Patienten, Mitarbeitern und zuweisenden Ärzten und das Patientenmanagement eingebunden sind.

## 2.2 Was ist der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich©?

Der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich© ist ein seit Jahren bewährtes und validiertes System für den kennzifferbasierten Abgleich des gesamten Praxismanagements einer Haus- oder Facharztpraxis sowie der hiermit erzielten Effekte mit zwei Referenz-Maßstäben:

- dem Fachgruppen-Standard, der die Gegebenheiten der Praxisführung in Praxisbetrieben der eigenen Fachrichtung repräsentiert und
- dem Best Practice-Standard, d. h. den Regelungen, Instrumenten und Verhaltensweisen, die einen auch unter wechselnden Anforderungen reibungslos funktionierenden Praxisbetrieb gewährleisten.

Der Vergleich ist für alle Fachrichtungen, Praxisformen und –größen geeignet. Optional kann bei MVZ oder überregional tätigen Praxen und Arztnetzen ergänzend auch ein interner Praxismanagement-Betriebsvergleich zwischen einzelnen Therapie-Bereichen bzw. Mitgliedern durchgeführt werden.

Über diesen [LINK](#) gelangen Sie zur Präsentation „Der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich© in 4 Minuten“.

## 2.3 Welchen Nutzen haben Ärzte von einer Durchführung?

Der fragebogengestützte (Arzt / Ärzte, MFA, Patienten) Praxismanagement-Vergleich bietet Haus- und Fachärzten zehn grundlegende Vorteile zur Unterstützung ihrer Praxisführung:

### 2.3.1 Objektive Status-Bestimmung für die Praxisführung

Der Betriebsvergleich zeigt mittels objektiver Parameter, wo eine Praxis „steht“, indem er die praxisintern gerichtete Sicht um das relevante äußere Handlungsumfeld - die Praxisführung in Betrieben der gleichen Fachrichtung und die Funktions-Regeln erfolgreicher Praxisführung - erweitert. Diese Gegenüberstellung

- führt zu einem umfassenden, strukturierten und anhand der Realität bewerteten 360-Grad-Einblick in die aktuelle Praxismanagement-Konstellation,

- Stärken und Schwächen, aber auch Bedrohungen und Chancen werden identifiziert und benannt.

Dadurch erhöhen sich - insgesamt betrachtet - sowohl die Analyse- als auch die Entscheidungs-Qualität.

Der Praxismanagement-Betriebsvergleich© ist ein unverzichtbares Instrument, wichtige Informationen für die Analyse, Planung, Kontrolle und Steuerung des Praxisbetriebs zu erhalten:

- dadurch können Praxisteams sich problemlos auf bereits veränderte oder sich entwickelnde Handlungsbedingungen einstellen,
- regelmäßig durchgeführt stellt der Betriebsvergleich sicher, dass die Praxisarbeit stets auf der Höhe der Zeit ist,
- nach einer Neugründung und in der Folge, vor Praxis-Übernahmen und Kooperationen sowie zur Praxiswert-Bestimmung ist sein Einsatz ein Muss.

### 2.3.2 Feintuning der Versorgungsqualität

Das Praxismanagement fungiert als Transmitter der medizinischen Kompetenz in die Patientenversorgung. Der Betriebsvergleich unterstützt Praxisinhaber dabei,

- die Qualität dieses Transfer-Prozesses durch eine Spiegelung mit der Außensicht zu überprüfen und dadurch auch
- dem sich vollziehenden dynamischen Umbruch im Gesundheitswesen zu begegnen.

### 2.3.3 Sicherheit durch Orientierung

Das Praxismanagement ist ein komplexes Geschehen mit verschiedenen Aktionsbereichen, die eng miteinander verknüpft sind und sich zum großen Teil gegenseitig bedingen und beeinflussen. Ein Beispiel ist die intensive Interaktion zwischen Führung und Organisation. Für eine optimale Funktionsfähigkeit müssen die Gestaltungs-Parameter dieser und aller anderen Bereiche wie feinjustierte Zahnräder ineinandergreifen.

Der Praxismanagement-Betriebsvergleich

- systematisiert diese Zusammenhänge mithilfe von Kennziffern, den Key Performance Indikatoren,
- sorgt so für Transparenz und Steuerbarkeit und
- schafft so „das gute Gefühl“, stets alles im Blick zu haben.

### 2.3.4 Informations- und Handlungsvorsprung

Erst durch den systematischen „Blick über den Tellerrand“, den ein Betriebsvergleich ermöglicht, gelangt man zu neuen Erkenntnissen und wird motiviert, vom System ermittelte Schwachstellen zu beseitigen:

- durch die Gegenüberstellung des eigenen Management-Potenzials mit den Anforderungen und Gegebenheiten der Versorgungslandschaft wird erkennbar, inwieweit die Arbeit geeignet ist, die verfolgte Praxis-Strategie zielgenau umzusetzen.
- Ärzte, die sich auf diese Weise mit ihrer Leistungs-Qualität beschäftigen, sind in der Lage, deutlich einfacher und präziser bessere betriebliche Entscheidungen zu treffen,
- die Kenntnis der eigenen relativen Position wird zudem umso wichtiger, je höher die Wettbewerbsintensität innerhalb des eigenen Einzugsgebietes ist: Praxis-Teams, die in einem intensiven Konkurrenzumfeld angesiedelt sind, werden durch den Betriebsvergleich in die Lage versetzt, die wettbewerbsrelevante Position ihres Betriebs sicher einschätzen zu können.

### 2.3.5 Fehler- und Risikominimierung

Der Betriebsvergleich ist in der Lage, Fehljustierungen und Risikofaktoren aufzudecken und in ihren Auswirkungen zu kategorisieren, die zu einer Beeinträchtigung

- sowohl der operativen Tätigkeit als
- auch der strategischen Entwicklung führen können.

### 2.3.6 Schaffung von Handlungs-Spielräumen

Ebenso benennt das System bislang ungenutzte Optimierungsansätze und Entwicklungs-Möglichkeiten, mit deren Hilfe der Erfolg der Praxisarbeit weiter steigerbar ist. Dadurch entstehen Handlungs-Freiräume,

- die die Management-Flexibilität erhöhen,
- sodass Veränderungen des Praxis-Umfeldes jederzeit proaktiv begegnet werden kann.

### 2.3.7 Ersatz von Annahmen durch Fakten

Der zweifache Vergleich gewährleistet eine objektive und realistische Beurteilung der Praxismanagement-Situation mithilfe von Kenngrößen:

- subjektive Einschätzungen werden durch konkrete Tatsachen ersetzt und wirken so zielgerichtet möglichen Fehlentscheidungen entgegen,
- falsche Interpretationen von Kausalitäten und
- Überbewertungen von Stärken unterbleiben.

### 2.3.8 Vermeidung von Betriebsblindheit

Routinen helfen Praxis-Teams, den täglichen Arbeits-Anforderungen zu genügen. Betriebsblindheit entsteht, wenn diese im Zeitablauf nicht oder nur unzureichend überprüft werden und führt zu sinkender Leistungsfähigkeit. Dem wirkt der Praxismanagement-Betriebsvergleich<sup>©</sup> entgegen. Er hilft,

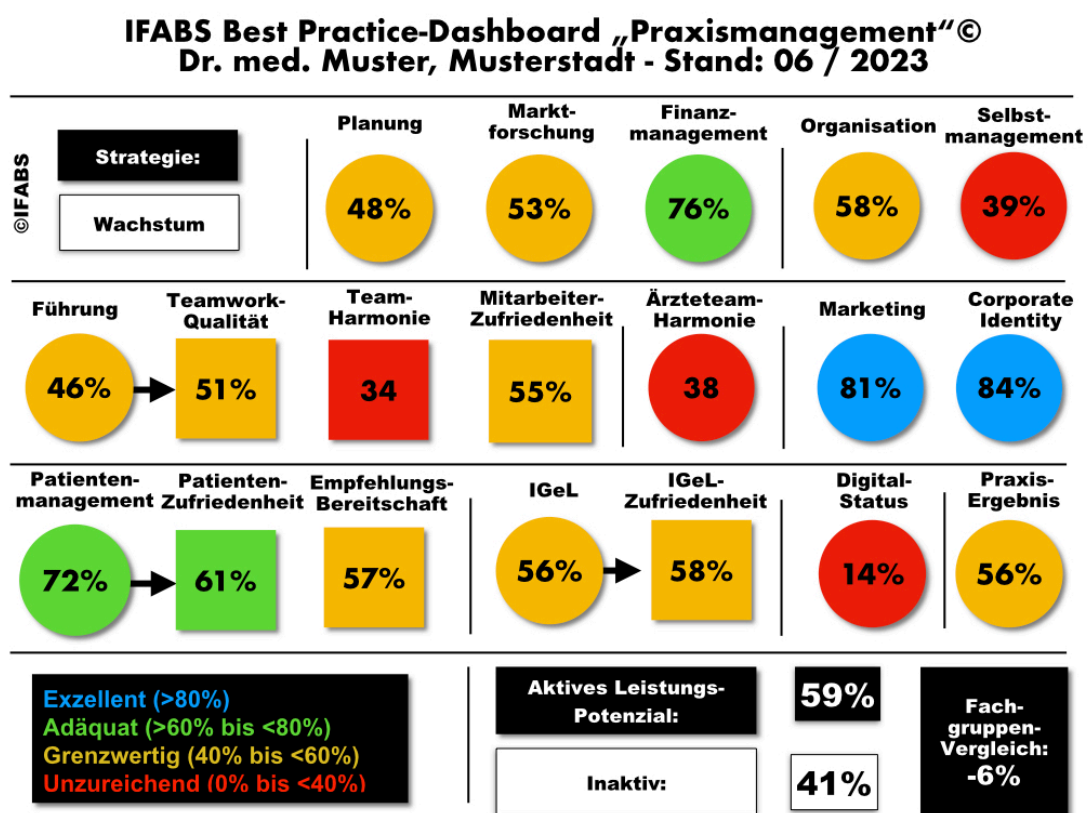


- realistische Ziele zu definieren,
- für den Arbeitsalltag passende Prioritäten zu setzen und
- die Praxis-Ressourcen Ressourcen anforderungsgerecht einzusetzen.

### 2.2.9 Dashboard zur Steuerung der Praxisführung

Die strukturierte Aufbereitung des Praxismanagements unter Verwendung von Indikatoren ermöglicht,

- konkrete Zielparameter für die Praxisarbeit zu definieren und
- ihre Entwicklung in Folgeuntersuchungen systematisch zu überprüfen.



### 2.3.10 Verbesserung der finanziellen Situation

Optimierungen des Praxismanagements wirken sich stets direkt positiv

- auf die Kostensituation,
- den Umsatz sowie auf
- das Praxisergebnis aus.

## 2.4 Welchen Nutzen hat der Vertrieb von einem Einsatz?

### 2.4.1 Zielgruppengerechtes Konzept

Die Resultate des Betriebsvergleichs sind für alle Haus- und Fachärzte interessant, sodass er deshalb auch allen Praxisinhabern angeboten werden kann. Die Ausführungen in Abschnitt 2 zeigen zudem die Nutzen-Vielfalt des Instruments für Praxisinhaber.

### 2.4.2 Geringer Aufwand für Marketing und Vertrieb

- Die Standardisierung und die Nutzung von Dokumentationsbögen (vgl. Abschnitt 5) ermöglichen, den Ansatz als kostengünstiges Breiten-Instrument einzusetzen, nicht nur für Praxis-Unternehmen, sondern auch für Arztnetze und MVZ. Das Konzept eignet sich sowohl für den Direktmarketing- als auch für den Außendienst-Einsatz.
- Neben einer Unterstützung der Vertriebs-Arbeit ist auch ein Einsatz im Rahmen von Direktmarketing-Aktivitäten möglich.
- Die Vorstellung des Ansatzes, die Abgabe der Dokumentationsbögen, die Organisation des Rücklaufs der ausgefüllten Bögen für die Auswertung sowie die Übermittlung des Auswertungsberichts mit Expertise erfordern weder einen hohen Erklärungsaufwand noch Schulungen oder aufwendige administrative Arbeitszeit.
- Eine Auswahl aus verschiedenen Bezahl-Verfahren sorgt dafür, dass der Vertriebs-Mitarbeiter sich um diesen Aspekt gar nicht kümmern muss. Er kann unter anderem zusammen mit den Unterlagen einen Bezahl-Link übergeben.
- Ebenso fallen keine Konzeptions- oder Vorlaufkosten an.
- Es ist möglich, die Unterlagen auf die Firmen- und Präparate-CI auszurichten.

### 2.4.3 Kontakt-Substantiierung durch Kompetenz-Erweiterung

Bedingt durch die Wandlungs-Dynamik des Gesundheitswesens verändern sich auch die Anforderungen und Erwartungen von Haus- und Fachärzten an Marketing- und Vertriebs-Leistungen. Ein zentraler Aspekt ist hierbei die Unterstützung im Hinblick auf das Praxismanagement,

- da einerseits seine Funktionalität immer mehr über den Praxiserfolg, die konkreten Arbeitsbedingungen von Ärzten und ihren Teams sowie über die Qualität der Patientenversorgung entscheidet,
- Praxisinhaber aber andererseits über nur wenig Know-how in Bezug auf mögliche Analysen und Optimierungen besitzen.

Der Betriebsvergleich leistet kann hierzu aktive Unterstützung mit einem Ein- und Überblick, den nur die wenigsten Ärzte bislang kennen. Aus der Vermittlung dieser Hilfestellung resultieren für Healthcare-Anbieter eine nachhaltige Kontakt-Substantiierung sowie eine profilierende Kompetenz-Erweiterung. Ergänzend ist zu berücksichtigen: gut zwei Drittel der Haus- und Fachärzte können sich heute vorstellen, ihre Präparate-Informationen auch durch Internet-Quellen, ganz ohne Außendienst, zu beziehen. Es ist davon auszugehen,

dass in den nächsten Jahren eine steigende Anzahl von Medizinern diese Vorstellungen auch in die Tat umsetzen wird. Dem kann jedoch u. a. über Angebote bedarfsgerechter Support-Leistungen entgegengewirkt werden.

#### 2.4.4 Insights steigern die Betreuungsqualität

Die ganzheitliche Betreuung von Ärzten, sowohl in ihrer Rolle als Mediziner als auch in ihrer Funktion als Unternehmer, bietet Vertriebs-Mitarbeitern messbare Vorteile. Wer diese Service-Form anbietet, erhält u. a. deutlich bessere Arzt-Zufriedenheitsbewertungen. Begleit-Untersuchungen zum Einsatz des Praxismanagement-Betriebsvergleichs© zeigen, dass durch die vielschichtigen und umfassenden Einblicke des Instruments die Betreuungsqualität, gemessen mit dem Customer Care Quality Score (CQS, das Verhältnis der Zufriedenheit mit der Außendienst-Betreuung in Relation zu den Anforderungen, Optimum = 100%), durchschnittlich um 20% bis 30% gesteigert werden kann.

#### 2.4.5 Die Produktinformation wird nachhaltig unterstützt

Die im Kontext produktspezifischer Angebote von Vertriebs-Entscheidern häufig gestellte Frage, ob denn die Produktinformation nicht zu kurz kommt, kann eindeutig mit einem „Nein“ beantwortet werden. Das Gegenteil ist vielmehr der Fall: die mit den Aktivitäten für den Betriebsvergleich assoziierten Produktbesprechungs-Zeiten liegen weit über dem Durchschnitt und die Mitarbeiter“ treffen auf eine deutlich gesteigerte, weitaus interessiertere und offene Grundhaltung als zuvor.

### 2.5 Was untersucht der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich© im Detail?

#### 2.5.1 Übersicht

Die Untersuchungsbereiche und -objekte sind in der folgenden Übersicht aufgeführt:

#### Arzt-Sicht

- Praxisprofil
- SWOT
- Strategie / Planung
- Organisation
  - Bestellsystem
  - Struktur / Prozesse
  - Arbeitsumgebung
  - Zeit- / Selbstmanagement
- Führung / Zusammenarbeit
- Patientenmanagement
  - Gesprächsinhalte
  - Gesprächsunterstützung
  - Kooperation
- Marktforschung
- Corporate Identity / Marketing
- IGeL-Management
- Controlling & Abrechnung

#### MFA-Sicht

- SWOT
- Definition Arbeitsziele
- Koordination Abläufe
- Definition Arbeitsgebiete
- Gleichbehandlung
- Entscheidungs-Eindeutigkeit
- Problemlösung
- Kollegialität
- Zusammenarbeits-Qualität
- Arbeitsklima
- Arbeitsinhalte
- Organisationsqualität
- Arbeitszufriedenheit
- Verbesserungsmöglichkeiten

#### Patienten-Sicht



Analysiert werden dabei - die jeweils in der Fachgruppen- und Best-Practice-Betrachtung - alle Funktionen, Interaktionen und Wirkungen sowie Hinweise auf mögliche Risikofaktoren.

### 2.5.2 Analyse-Beispiel

Auf diese Weise erfährt der Anwender beispielsweise,

- wie zufrieden die eigenen Patienten mit der Länge der Wartezeit im Vergleich zu den Praxisbesuchern in Fachgruppen-Praxisbetrieben sind und wie
- diese Zufriedenheit ergänzend zu der generellen Anforderung an dieses Leistungsmerkmal einzuordnen ist.

Beide Maßstäbe bilden den operativ-strategischen Zielkorridor für die Gestaltung dieses und aller anderen Leistungsmerkmale.

### 2.5.3 Informationen zum Digitalisierungs-Status

Der Praxismanagement-Betriebsvergleich beinhaltet zudem einen Digitalisierungs-Indikator, der es Praxisinhabern ermöglicht, den Status ihrer eigenen Transformations-Überlegungen und -Umsetzungen im Kontext ihrer Fachgruppe und in Relation zu Arztpraxen generell zu betrachten.

## 2.6 Wie funktioniert der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich©

### 2.6.1 Easy-to-use

Die Erhebung der für den Vergleich notwendigen Arzt-, Mitarbeiterinnen- und Patientenangaben erfolgt mithilfe anwenderfreundlicher und praxisbewährter Dokumentationsbögen. Die Bearbeitung erfolgt - neben einigen Freitext-Angaben - intuitiv im Ankreuz-Verfahren, hierfür werden weder Vorwissen noch zusätzlichen Unterlagen benötigt.

### 2.6.2 Bildung von Vergleichs-Kennziffern

Die ausgefüllten Bögen gelangen auf dem Postweg in unser Institut und werden hier ausgewertet. Die Skalierung des Ankreuz-Verfahrens ermöglicht es, die Beschreibungen aus den Bögen in Kennziffern, die sog. Key Performance-Indikatoren, zu wandeln und diese mit den Referenz-Werten zu vergleichen.

### 2.6.3 Repräsentative Vergleichsdaten

Hierfür steht ein Datenpool mit mehr als 15.000 autorisierten und anonymisierten Praxismanagement-Beschreibungen zur Verfügung, der kontinuierlich erweitert und erneuert wird.

### 2.6.4 Ergebnis-Report mit Expertise Übersicht

Nach der Auswertung wird ein ausführlicher, ca. 50seitiger Statusbericht als PDF-Datei per E-Mail an die jeweilige Praxis geschickt:

- er demonstriert mittels übersichtlicher Diagramme alle Details der Praxismanagement-Situation im Fachgruppen- und Best Practice-Vergleich,
- Erklärungen zu allen Abbildungen und anschauliche zusammenfassende Grafiken verdichten die Resultate,

- ein “Optimeter” beschreibt detailliert die Verbesserungsmöglichkeiten der Praxisarbeit und weist auf verdeckte Risikofaktoren hin,
- eine Expertise erläutert die Resultate.

## Die Inhalte des Reports im Detail

### Vorwort

#### 1 Das Gesamtergebnis: Ihr Praxismanagement im Fachgruppen- und Best Practice-Vergleich

#### 2 Praxisführung

##### 2.1 Praxismanagement

###### 2.1.1 Fachgruppen-Vergleich

###### 2.1.2 Best Practice-Vergleich

##### 2.2 IGeL-Management

###### 2.2.1 Fachgruppen-Vergleich

###### 2.2.2 Best-Practice-Vergleich

##### 2.3 Führungsmanagement

###### 2.3.1 Eingesetzte Führungsinstrumente im Vergleich zur Führungswirkung

###### 2.3.2 Das Führungsmanagement aus Mitarbeitersicht

###### 2.3.2.1 Fachgruppen-Vergleich

###### 2.3.2.2 Best-Practice-Vergleich

###### 2.3.3 Team-Analyse

###### 2.3.3.1 Teamwork Quality Score (TQS)

###### 2.3.3.2 Team-Harmonie

#### 3 Patientenzufriedenheit

##### 3.1 Fachgruppen-Vergleich

##### 3.2 Best Practice-Vergleich

##### 3.3 Patient Care Quality Score (PCQS)

##### 3.4 Weiterempfehlungsbereitschaft

##### 3.5 Matchment von Praxis-Eigen- und Patienten-Fremdbild

##### 3.6 Bewertung der Warte-/ Gesprächszeit-Relation aus Patientensicht

##### 3.7 Eingesetzte Instrumente des Patientenmanagements im Vergleich zur Patientenzufriedenheit

#### 4 Digitalisierungs-Status

#### 4.1 Fachgruppen-Vergleich

#### 4.2 Patienten-Anforderungen an digitale Leistungsangebote Ihrer Praxis

#### 5 Ihr Strategie-Portfolio

### 2.7 Wie groß ist der Aufwand für die Durchführung in der Praxis?

Der IFABS Praxismanagement-Betriebsvergleich© ist so konzipiert, dass ein maximaler Nutzen mit einem minimalen Aufwand erreicht wird. Folgende Bearbeitungszeiten fallen dabei an:

- Arztbogen: ca. 30 Minuten,
- MFA-Bogen: ca. 20 Minuten,
- Patientenbogen: ca. 2 Minuten (es können bis zu 100 Patienten befragt werden).

### 2.8 Wie groß ist der Aufwand für den Vertrieb?

Die Platzierung des Services bedeutet für den Außendienst kaum Zusatzbelastung und bedarf nicht mehr Zeit als eine Veranstaltungs-Einladung, spezielles Wissen wird nicht benötigt.

Jeder Mitarbeiter kann das Instrument so intensiv nutzen, wie es in seinen Arbeits-Kontext passt. Durch die Option der Wiederholung der Untersuchung besteht die Möglichkeit einer Langfrist-Betreuung.

### 2.9 Welche Leistungen umfasst der Betriebsvergleich?

- Bereitstellung der Dokumentation-Unterlagen (Kopiervorlagen) im PDF-Format
- Erfassung der eingehenden ausgefüllten Fragebögen
- Datenauswertung inkl. Fachgruppen- und Best Practice-Vergleich
- Erstellung eines Auswertungsberichts mit Expertise
- Versand des Betriebsvergleich-Statusberichts im PDF-Format per E-Mail.

### 2.10 Preis

Auf Anfrage.

### Kontakt

IFABS  
Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill  
40474 Düsseldorf, Homberger Str. 18  
Tel.: +49-211-451329  
Mail: post@ifabs.de

## Copyright und Datenschutz

### Copyright

Methode, Verfahren, Benchmarking-Daten und alle Unterlagen des Vergleichs sind als Ganzes und in ihren Teilen durch die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere durch die des Urheber- und Wettbewerbsrechts, geschützt und nur im Einklang mit diesen nutzbar. Jegliche über den Einsatz im Rahmen dieser Aktion hinausgehende Speicherung, Vervielfältigung, Verbreitung oder Veröffentlichung der Analyse- und Dokumentations-Bögen und des Auswertungsberichtes (Praxis-Expertise) oder von Teilen hiervon bedürfen der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch unser Institut.

### Datenschutz

Die Angaben der eingereichten Bögen werden für die Auswertung elektronisch erfasst und gespeichert, die Analyse-Bögen danach unidentifizierbar vernichtet. Nach Erstellung des Auswertungsberichts bleiben die erfassten Daten - soweit nicht anders in schriftlicher Form vereinbart - sowie die Datei des Berichts für die Dauer von vier Wochen gespeichert, damit bei Verlust des Reports Ersatz bereitgestellt werden kann. Nach Ablauf der genannten Frist werden die Erfassungsdaten anonymisiert in den Betriebsvergleichs-Pool übernommen und die Berichts-Datei gelöscht, es sei denn, der Anwender beauftragt schriftlich eine Speicherung seiner Daten für einen später geplanten Folge-Vergleich.