

---

## Praxisimage - Gravierende Fehler durch Eigenbild-Fremdbild-Diskrepanzen

Veröffentlicht am: 04.05.2010, 16:07

Pressemitteilung von: **IFABS // Klaus-Dieter Thill**

Der Begriff "Praxisimage" bezeichnet das "Bild", das Patienten von einer Praxis haben und beschreibt, was Patienten assoziieren, wenn sie an eine Praxis denken. Im Image manifestiert sich die Beurteilung eines Praxisbetriebs, die an Dritte weitergegeben wird. Anders als die Zufriedenheit, die situativ wechseln kann, ist das Praxisimage länger beständig und schwerer zu verändern. Damit positioniert das Image eine Praxis, grenzt sie von anderen, vergleichbaren Leistungsanbietern ab und ist ein wichtiges Instrument zur Patientenbindung und -gewinnung. Praxisanalysen zeigen immer wieder, dass Ärzte sich bislang nur wenig aktiv um das Image ihrer Praxisbetriebe kümmern und eine systematische Überprüfung und Entwicklung der relevanten Imagedimensionen vernachlässigen. Vielmehr wird dieser Bereich durch subjektive Annahmen erschlossen. In diesem Zusammenhang stellen sich die Fragen, welche Elemente das Image von Arztpraxen bestimmen und wie realitätsnah diese Image-Einschätzungen von Praxisteams sind, d. h. wie gut sie die Patientenmeinung abbilden. Zur Klärung dieser Fragen ermittelte das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS), Düsseldorf, in einer Vorstudie zunächst, welche Praxis-Imagefaktoren für Patienten wichtig sind. In der Hauptstudie erfolgte dann eine Beurteilung dieser Dimensionen durch Patienten-Imagebefragungen in 640 Arztpraxen (Allgemeinärzte, Praktiker, Hausärztliche Internisten). Parallel wurden in den untersuchten Praxen die Image-Selbsteinschätzungen der Praxisteams erhoben. In der Vorstudie konnten insgesamt 33 Merkmale in vier Bereichen ("Atmosphäre", "Organisation", "Personal" und "Arzt") identifiziert werden, die für Patienten das Image einer Arztpraxis vollständig beschreiben. Die Hauptstudie zeigte eine ganze Reihe von Image-Problemfeldern, die von den Praxisteams in der Mehrzahl nicht erkannt wurden, vor allem im Organisationsbereich, aber auch bei der Praxisatmosphäre sowie bei der Beurteilung von Personal und Arzt. Viele Praxisteams überschätzten das Image ihrer Praxis, so dass es zu einer deutlichen Eigenbild-Fremdbild-Diskrepanz kam. Diese verhindert, dass Handlungsnotwendigkeiten und -bereiche überhaupt identifiziert werden. Damit bleibt in vielen Arztpraxen die Chance ungenutzt, eine eindeutige Positionierung und Differenzierung für den Praxisbetrieb aufzubauen. Vergleicht man Arztpraxen, die ihr Image pflegen mit anderen, die dies nicht tun, zeigt sich u. a. ein deutlicher Unterschied in der Weiterempfehlungsbereitschaft der Patienten. Eine Zusammenfassung der Studienergebnisse kann kostenlos über die E-Mail-Adresse [post@ifabs.de](mailto:post@ifabs.de) angefordert werden. Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill Homberger Str. 1840474 Düsseldorf Tel.: 0211-451329 Fax: 0211-451332 E-Mail: [post@ifabs.de](mailto:post@ifabs.de) Internet: [www.ifabs.de](http://www.ifabs.de) Das IFABS Firmenprofil finden Sie im Internet unter [www.ifabs.de](http://www.ifabs.de)

## Pressekontakt

Herr Klaus-Dieter Thill

### IFABS

Hombberger Str. 18  
40474 Düsseldorf, Deutschland

Telefon: +49-211 - 451329

E-Mail: [post@ifabs.de](mailto:post@ifabs.de)

Website: [www.ifabs.de](http://www.ifabs.de)

### Firmenportrait

Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS)

#### Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.de/haftungsausschluss>