



 **ImFokus**

Mag. Iva Filipitsch
Huleschgasse 13/ B/ 6
1190 Wien
+43 676 5518618
e-mail: iva.filipitsch@imfokus-at.com
www.imfokus-at.com

Praxis Image Optimierung
Strategie
Entwicklung



Checkliste Praxis Image





Professionelles Auftreten des Personals

- ✓ Freundliche Begrüßung und höfliche Kommunikation mit den Patienten
- ✓ Angemessene Kleidung und Erscheinungsbild des medizinischen Personals
- ✓ Schulung des Personals in Kundenbetreuung und Kommunikationstechniken

Sauberkeit und Einrichtung der Praxis

- ✓ Regelmäßige Reinigung und Desinfektion aller Praxisbereiche
- ✓ Ästhetisch ansprechende Gestaltung der Wartezimmer und Behandlungsräume
- ✓ Aktualisierte und gut organisierte Informationsmaterialien für die Patienten

Effizientes Terminmanagement

- ✓ Optimierung des Terminplanungssystems, um lange Wartezeiten zu vermeiden
- ✓ Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung für Patientenkomfort
- ✓ Pünktliche Einhaltung der Termine und effiziente Nutzung der Wartezeit der Patienten

Klare und transparente Kommunikation

- ✓ Verständliche Erklärungen zu Diagnosen, Behandlungsplänen und Medikamenten
- ✓ Transparente Informationen zu Kosten, Abrechnung und Versicherungsabdeckung
- ✓ Erreichbarkeit für Fragen und Anliegen der Patienten per Telefon, E-Mail oder persönlich

Empathische Patientenbetreuung

- ✓ Einfühlsame Unterstützung und Beratung für Patienten in schwierigen Situationen
- ✓ Offenes Ohr für die Bedürfnisse und Anliegen der Patienten
- ✓ Berücksichtigung der individuellen Umstände und Präferenzen der Patienten bei der Behandlung





Qualitätsorientierte medizinische Versorgung

- ✓ Hochwertige medizinische Versorgung durch erfahrene und gut ausgebildete Ärzte und Fachkräfte
- ✓ Einsatz modernster medizinischer Technologien und Behandlungsmethoden
- ✓ Kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der Behandlungsprotokolle und -verfahren

Effektives Reputation Management

- ✓ Überwachung und Verwaltung der Online-Reputation durch regelmäßiges Monitoring von Bewertungsportalen und sozialen Medien
- ✓ Reaktion auf Feedback und Bewertungen von Patienten mit Dankbarkeit und angemessener Lösungsfindung bei negativem Feedback
- ✓ Förderung von positiven Bewertungen durch Zufriedenheitsumfragen und Ermutigung der Patienten, ihre Erfahrungen zu teilen

Mitarbeiterentwicklung und Teamzusammenarbeit

- ✓ Förderung einer positiven und unterstützenden Arbeitsumgebung für das Praxisteam
- ✓ Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen für das medizinische Personal, um die Qualität der Versorgung und den Patientenservice zu verbessern
- ✓ Förderung von Teamarbeit und Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen und Mitarbeitern der Praxis

Community-Engagement und Marketingaktivitäten

- ✓ Teilnahme an lokalen Gesundheitsveranstaltungen und Initiativen zur Förderung der Gesundheitsaufklärung
- ✓ Nutzung von Marketingkanälen wie lokaler Werbung, Sozialen Medien und E-Mail-Marketing, um die Praxis bekannt zu machen und neue Patienten anzuziehen
- ✓ Aufbau von Partnerschaften mit anderen Gesundheitsdienstleistern und Einrichtungen zur Verbesserung der Patientenversorgung und zur Erweiterung des Netzwerks der Praxis

