

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD  
**qualified**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die Augenarztpraxis und Tagesklinik  
Prof. Dr. Bangerter AG

# Analyse und Optimierung Patientengewinnung

Die Augenarztpraxis und Tagesklinik Prof. Dr. Bangerter AG möchte erfahren, weshalb sich die Patientinnen und Patienten für die Augenpraxis entscheiden und wie der Entscheid bei den Zuweisern stattfindet. Um die Patientengewinnung zu verbessern, wird aufgrund einer umfassenden Befragung dieser Zielgruppen ein Konzept inkl. Massnahmen erstellt.

## Augenarztpraxis und Tagesklinik Prof. Dr. Bangerter AG

Die Augenarztpraxis und Tagesklinik Prof. Dr. Bangerter AG wurde vor 70 Jahren von Prof. Dr. med. Alfred Bangerter gegründet. Heute wird die Praxis von Dr. med. Thomas Jäger, Facharzt FMH für Augenheilkunde/Augenoperationen, sowie administrativ von Guido Koller geführt. Die Augenarztpraxis bietet ein umfassendes diagnostisches und therapeutisches Spektrum der gesamten Augenheilkunde. Operative Eingriffe werden im eigenen Operationssaal ausgeführt und eine Sehschule ist in die Praxis integriert.

## Methodik

Ungefähr ein Drittel des Projekts besteht aus der Marktforschung, bei der Patientinnen und Patienten, Hausärzte, Optiker und Krankenkassen befragt wurden. Für jede Zielgruppe wurde ein individueller Fragebogen erstellt. Mit Hilfe der Ergebnisse aus der Datenerhebung wurde ein zielgruppengerechtes Konzept für die effektive und effiziente Kundengewinnung er-

stellt. Daraus wurden Massnahmen abgeleitet und Handlungsempfehlungen für die weiteren Schritte der Umsetzung abgegeben.

## Ergebnisse

In der gesamten Umfrage wurden 66 Patientinnen und Patienten, 13 Hausärzte und zehn Optiker befragt. Die Krankenkassen konnten als Zuweiser ausgeschlossen werden. Sämtliche Informationskanäle und Zuweisungskriterien für eine Augenarztpraxis wurden eruiert. Die wichtigsten Handlungsempfehlungen für die Verbesserung der Patientengewinnung beinhalten folgende Massnahmen: Optimierung des Internetauftritts, eine Namensänderung der Augenarztpraxis und die Erhöhung der Weiterempfehlungen durch die Kundschaft. Diese soll mittels einer Optimierung der Praxis-einrichtung und besseren Kommunikation erreicht werden. Der persönliche Kontakt mit Hausärzten und Optikern soll mit Hilfe von Informationsanlässen gefördert werden.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)

## PRAXISPROJEKT 3 Managementkonzeption 2017

### Projektteam (v. l. n. r.)

Timo Gattiker, Engelburg  
Jenny Leuzinger, Sirmach, Projektleiterin  
Melissa Grunder, St.Margrethen  
Patrice Baumann, Rorschacherberg

### Kundschaft

Augenarztpraxis und Tagesklinik  
Prof. Dr. Bangerter AG, St.Gallen  
Dr. Thomas Jäger, Leitender Augenarzt  
[www.tagesklinik-b.ch](http://www.tagesklinik-b.ch)



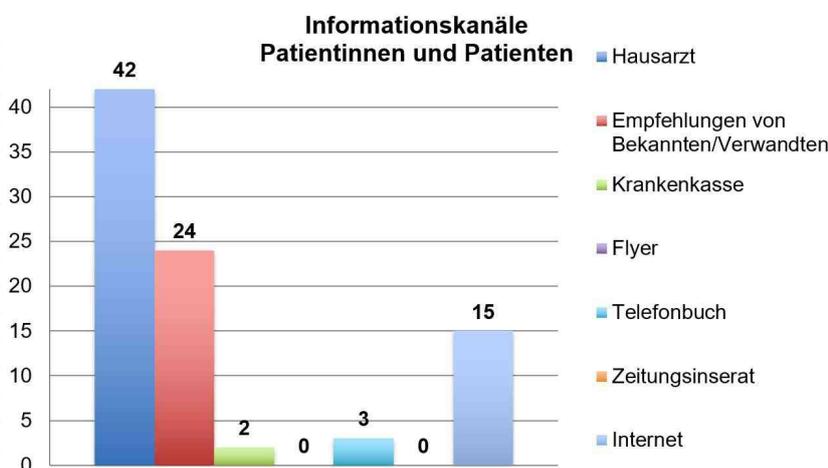
Unsere komplexe Aufgabenstellung wurde mit Bravour gemeistert. Das Projektteam hat sich engagiert ins Thema eingearbeitet und dieses mit einem anwendbaren, praktischen Massnahmenkatalog abgeschlossen. Überrascht hat uns, wie sehr wir vorgefasste Meinungen und Annahmen hinterfragen müssen. Diese Aussenansicht war hilfreich und die Resultate werden in unsere Marketinganstrengungen einfließen.

### Coach

FHS St.Gallen  
Mario Stark, lic. phil. I



Eine Herausforderung dieses Projekts war es, im komplexen und anspruchsvollen medizinischen Umfeld die Patientenströme zu erforschen. Das Projektteam hat diese Aufgabe bestens erfüllt und direkt umsetzbare Massnahmen entwickelt, welche den weiteren Erfolg der Augenarztpraxis sichern.



Grafik zur Frage: Über welchen Kanal informieren Sie sich, wenn Sie einen Spezialisten aufsuchen möchten?

Quelle: eigene Darstellung.