



Foto: Rob hyrons – Fotolia

# Das Marketing ist gefordert

## Herausforderung Zuweisermanagement 2014

**D**er Verlauf von operativen Eingriffen hat bei Zuweisern die höchste Priorität. Aber liegt hier allein die Entscheidung über den Einweisungserfolg? Die-

ser Frage geht die eigens durchgeführte Studie nach, die innerhalb eines Jahres knapp 2000 Zuweiser und 1000 Nicht-Zuweiser aus 13 Akut-Einrichtungen in Deutschland in einem telefonischen Interview befragt hat.

Unter den Rubriken Allgemeine Zusammenarbeit und organisatorische Qualität, Leistungsangebot und Versorgungsqualität sowie Rückmeldung der Patienten wurden verschiedene Kriterien abgefragt, die zunächst im Schulnotensystem von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) von den Zuweisern bewertet und anschließend eine Priorität von 1 (sehr wichtig) bis 4 (unwichtig) zugewiesen bekamen. Diese beiden Kennzahlen erlauben es, eine Aussage über die Zufriedenheit und Erwartungen der Zuweiser zu treffen.

Bei der Auswertung der Prioritäten war vor allem auffällig, dass eine hohe Übereinkunft aller Befragten besteht, wie wichtig die einzelnen Kriterien sind. Der Studie zufolge

ergibt sich aus Sicht der Zuweiser folgende Prioritätenfolge:

1. Medizinische Kompetenz des Krankenhauses
2. Zufriedenheit der Patienten
3. Qualität der Kommunikation zwischen dem Krankenhaus und dem niedergelassenen Arzt.

Anhand dieser Prioritäten ergibt sich ein genaues Bild über die Erwartungen, die Zuweiser an ein Krankenhaus haben – wird ein Kriterium als „sehr wichtig“ erachtet, sollten die Krankenhäuser hier auch mit einem „sehr gut“ abschneiden, um diesen Erwartungen gerecht zu werden. Gleichzeitig stellt diese Erwartung einen Zielwert dar, den die Krankenhäuser erreichen sollten, um die Patientenströme für sich zu gewinnen. Abbildung 1 zeigt die Durchschnittsnoten aller Häuser sowie den Durchschnitt der Prioritäten aller befragten Zuweiser beispielhaft in der Kategorie „Allgemeine Zusammenarbeit und organisatorische Qualität“.

*Die Krankenhäuser in Deutschland sind von den Zuweisungen der niedergelassenen Ärzte abhängig – das ist kein Novum. Umso erstaunlicher ist, dass aus Sicht der Zuweiser bisher nur ein mangelnder Fokus auf die Qualität der Zusammenarbeit seitens der Krankenhäuser gelegt wird. Hier ist vor allem das Marketing gefordert, Strukturen anhand der Leistungszahlen zu entwickeln, die den Anforderungen der niedergelassenen Ärzte gerecht werden.*



Jennifer Appelt  
Beraterin  
Pro-Klinik Krankenhausberatung GmbH & Co. KG

