



## Begeisterte Patienten!

# Resultate einer strategischen Qualitätsoffensive Messgrößen und Handlungsfelder

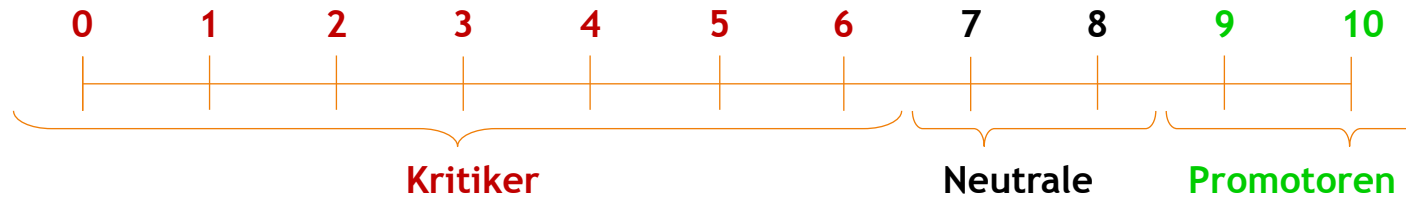
5. Forum  Qualitätskliniken.de Qualitätsarena  
Berlin, Mai 2014

Theo Vorländer  
PASSAUER WOLF Reha-Zentren · Hotelkliniken  
Geschäftsbereich medizinisches Leistungsmanagement

Dr. Fabian Stehle  
Allianz Private Krankenversicherungs-AG  
Fachbereich Leistungs- und Gesundheitsmanagement

# Net Promoter Score® (NPS) als Meßgröße der Begeisterung

Bitte bewerten Sie auf einer Skala von „0“ (unwahrscheinlich) bis „10“ (sehr wahrscheinlich):  
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unsere Klinik einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



## Promotoren

Loyale Befürworter unserer Kliniken, die auch in Zukunft bei uns kaufen und uns weiterempfehlen werden, also unser Unternehmenswachstum antreiben.

## Passive/Unentschiedene

Zufriedene, jedoch keine begeisterten Kunden, die anfällig für Konkurrenzwerbung sind.

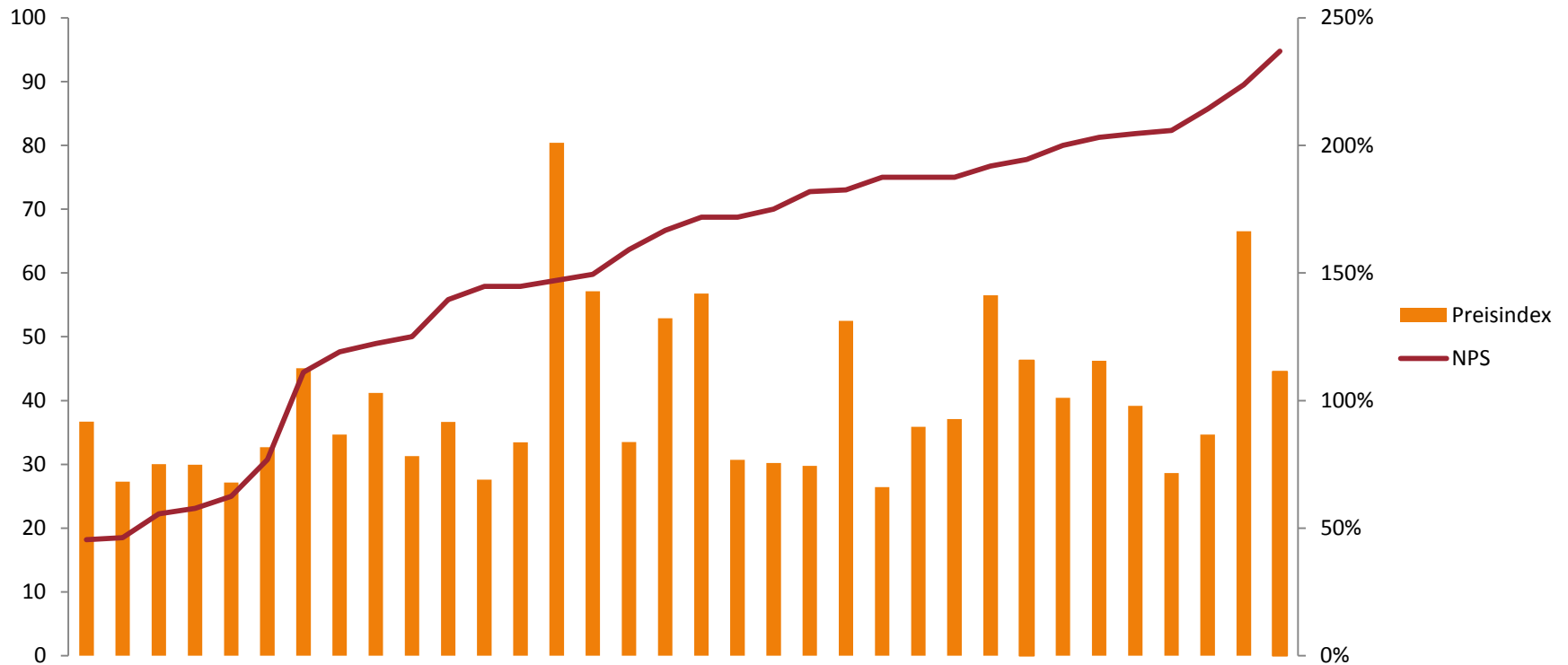
## Kritiker

Unzufriedene Kunden, die unserer Marke bzw. unseren Kliniken durch negative Mundpropaganda schaden können, und das Unternehmenswachstum gefährden.

$$\text{NPS} = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

NPS differenziert stärker als Schulnotenskalen und ist etablierte Messgröße zur Weiterempfehlungsbereitschaft (starke Korrelation NPS-Wert / Umsatzwachstum). Die besten Werte liegen um 70.

# Korrelation zwischen Kosten und NPS relevanter Kooperations-Kliniken?



Allianz-Analyse; Daten ermittelt anhand AHB nach unkomplizierter Hüft-TEP (DRG I47B) und bereinigt um Ausreißer (< 5 Aufenthalte pro Jahr bzw. < 5 Zufriedenheitsbefragungen; n = 593 Fälle; Befragungen sind nicht indikationsspezifisch)

**Ergebnis: Es ist keine Korrelation zwischen Kosten und NPS erkennbar.**

## Ranking-Modell als Grundlage für Patientensteuerung unter Berücksichtigung Weiterempfehlungsbereitschaft und Kosten

1. Differenzierung der Kliniken unter Berücksichtigung der Weiterempfehlungsbereitschaft

**Bronze: NPS < 20**

**Silber: NPS ≥ 20 und < 40**

**Gold: NPS ≥ 40**

2. Gruppierung in Regionen und Sortierung innerhalb der Gruppe nach Durchschnittskosten
3. Steuerungsprognose: 10% der Patienten der Kategorie Gold wechseln zu TOP 3  
20% der Patienten der Kategorie Silber entscheiden sich für Kategorie Gold

Platz (Kategorie Gold)	Preisindex	NPS	Steuerungs-Potenzial DRG I47B
1	101%	80	n=12
2	111%	95	n=6
3	116%	78	n=6
4	131%	73	
5	141%	77	
6	166%	89	

Modell für Bayern (AHB nach DRG I47B) 6 Kliniken Kategorie Gold; 3 Kliniken Kategorie Silber  
Bisher beträgt der Anteil an Patienten in Kategorie Gold ca. 55%. In den TOP3-Kliniken beträgt der Anteil nur 12%, Steuerungspotenzial (s.o.) beträgt n = 24 Fälle für DRG I47B pro Jahr (n = 158)

 [Qualitätskliniken.de](https://www.qualitaetskliniken.de)

**PASSAUER WOLF**

**Allianz** 

