

NEWS BY BDE

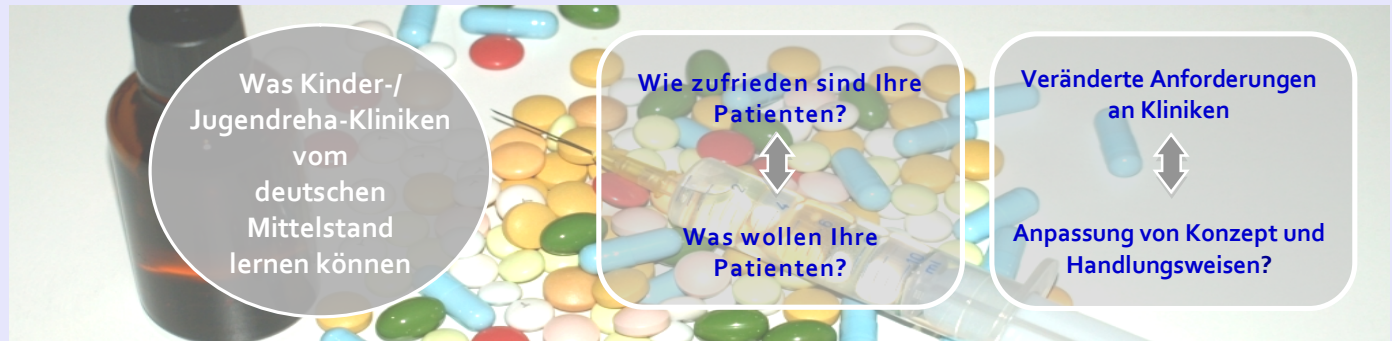
DER NEWSLETTER FÜR DIE GESCHÄFTSPARTNER DER BDE-CONSULTING GMBH

Business Development Efficiency Consulting

Themen:

Lernen von deutschen Mittelstand: welche Stärken Sie für sich nutzen können - Wir zeigen es Ihnen!

Was ist Ihren Patienten wirklich wichtig? Wissen Sie es?



„VORBILD MITTELSTAND“ WAS KINDER-/JUGENDREHA-KLINIKEN NOCH LERNEN KÖNNEN

von Martin Grimpe und Stephanie Winter



Stephanie Winter
Junior-Consultant

Er steht für Fleiss, Präzision und Kundennähe und beschäftigt fast 60% der Berufstätigen in Deutschland: der Mittelstand. Und er ist so erfolgreich, dass Singapur dieses Erfolgsmodell kopieren will. Wäre das nicht auch etwas für Sie? Wir sagen:

JA! Nutzen Sie die Schlüsselkompetenzen des Mittelstands. Wir haben drei Erfolgsfaktoren herausgearbeitet und zeigen Ihnen, wie Sie davon profitieren können.

Wissen für Eilige:

3 überragende Erfolgsfaktoren des Mittelstands nutzen:

1. Kundenorientierung
2. Produktdifferenzierung
3. Entrepreneurship

Erfolgsfaktor 1: Kundenorientierung

„Der Kunde ist König“: dies trifft auf viele mittelständische Unternehmen zu. Sie sind nah am Kunden, nicht nur regional, sondern auch in der Grundeinstellung: Sie kennen die Problem- und Erfolgsgeschichten sowie die Produkte Ihrer Kunden, gemeinsame Entwicklungs- und Produkttestphasen sind keine Ausnahmen. Der Kontakt zum Kunden ist meist persönlich und intensiv, 1-zu-1-Beziehungen selbstverständlich und kontinuierliche Verbesserungsprozesse sind in die Unternehmenskultur integriert. Beschwerden, Produktmängel oder sonstige Kritiken werden sehr ernst genommen, denn oft zählen internationale Konzerne zum Kundenkreis.

Die Adaption: „Bei uns steht der Patient an erster Stelle!“ Schnell und leicht gesagt, aber trifft das wirklich zu? Ein Beispiel: Zertifizierungsmaßnahmen (z.B. IQMP Reha) sind heutzutage

verpflichtend um überhaupt von Leistungsträgern belegt zu werden. Dabei steht doch eigentlich die Zufriedenheit Ihrer Kunden im Mittelpunkt, nicht das starre Einhalten der QM-Richtlinien. Um diese zu erreichen, müssen Sie den „Standardkritikpunkten“ Ihrer Patienten, wie Freundlichkeit und Kompetenz Ihrer Mitarbeiter, aktiv begegnen (s.u.). Aber auch zukünftig wichtige Kriterien, wie die

aktive Einbindung von Patienten (und Begleitpersonen) in Therapien und den Klinikalltag, müssen Beachtung finden. *Hand aufs Herz:* haben Sie ein funktionierendes Beschwerdemanagement, ein Vorschlagswesen oder ein patientennahes Qualitätsmanagement? Gestatten Sie ihren Patienten aktive Einflussnahme? Wenn nicht, dann heißt es: **JETZT ENDLICH HANDELN!** S.2 (Fortsetzung)

Was Ihren Patienten wirklich wichtig ist...

Bei fast jeder Anschaffung ist es heute bereits üblich, warum also nicht auch bei der Recherche über Reha-Kliniken: das „Googlen“ und das Suchen nach „Produktbewertungen“.

Wie zufrieden sind Ihre Patienten, worauf achten Patienten besonders und was sind die Hauptkritikpunkte? Um das bewerten zu können, hat die BDE Einträge und Bewertungen in Internetforen von Kinder- und Jugend-Rehabilitationskliniken untersucht.

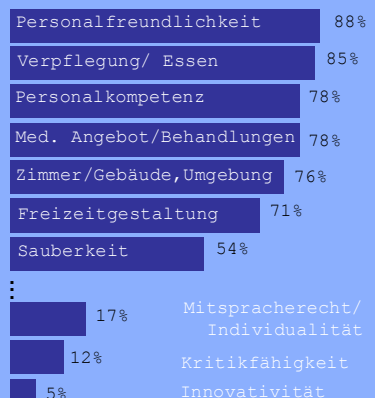
Überraschendes Ergebnis: immer die gleichen Anlässe für Lob, immer die gleichen Ausgangspunkte für Kritik (s. Graphik). Und noch eine interessante Erkenntnis: die medizinisch-therapeutische Fachkompetenz belegt nur Platz 3 (ca. 80%). Hohe Priorität wird dem Umgangston im Hause eingeräumt (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft), bis hin zu personenbezogenen Einzelbewertungen.

Oft unterschätzt: in 85% der Kliniken spielt die Essensqualität eine Rolle, positiv wie negativ. Sauberkeit und organisatorische Abläufe (bei ca. der Hälfte) sind hingegen eher „Hygiene“-Faktoren. Sie werden zumeist erwähnt, wenn sie negativ auffallen, für einen guten Klinikaufenthalt sind sie jedoch Voraussetzung.

Das Patientenvoting auf den Internet-Plattformen macht es transparent: nur 20% aller betrachteten Kliniken erhalten die volle Punktzahl (6 Punkte),

Worauf achten Ihre Patienten?

- Auswertung der Bewertungen in Internetforen von Kinder- und Jugendreha-Kliniken
- Häufigste Nennung von Bewertungskriterien bei der Bewertung der Kinder-/Jugendreha-Kliniken



Quelle: www.Klinikbewertungen.de; Auswertung, Recherche BDE, Okt. 2010

die durchschnittliche Punktzahl aller Kinder-/Jugendreha-Kliniken liegt bei 4,3 Punkten (Schulnote 3+).

Ein wichtiger Hinweis für alle: Investieren Sie in Qualität (s. Text S. 2), denn: solche Bewertungen beeinflussen nicht nur zukünftige Patienten und ihre Begleitpersonen, sondern auch Ärzte und Leistungsträger in der Weiterempfehlung/-belegung Ihrer Klinik.

Trends und weitere Erkenntnisse:
Fortsetzung S. 2

VORBILD MITTELSTAND - UND IHR ERFOLG!

Fortsetzung von Seite 1

Erfolgsfaktor 2: Produktdifferenzierung

Mittelständische Unternehmen zeichnen sich durch ihre Spezialisierung und ihr Produktspektrum aus. Oft sind sie (Welt-) Marktführer in einem spezifischen Segment. Mittelständler entwickeln gemeinsam mit Ihren Kunden, gebunden an spezifische Rahmenbedingungen. So wird sichergestellt, dass die Anforderungen erfüllt werden und ganz nebenbei sind es genau diese kundenspezifischen Produkte, die als Innovation an die Nächsten der Branche, die ähnliche Anforderungen haben, verkauft werden. Denn: Sie treffen genau die Bedürfnisse des Marktsegments.

Die Adaption: Als Kinder- und Jugendreha-Klinik lasten auf Ihnen die Anforderungen von zwei Seiten: die Leistungsträger nehmen neben der Ausrichtung nach dem SGB IX auch Einfluss auf die Personalstruktur und die Kosten bzw. Preise für Reha- und Vorsorgeaufenthalte. Die Patienten (und besonders die begleitenden Eltern) hingegen wollen mittlerweile nicht mehr einfach nur „Teilhabeverbesserung“. Die Ansprüche an die Unterkunft, an das Therapiekonzept und an die Leistungen von Ärzten und medizinischem Personal steigen. Sie müssen somit, um beiden Seiten gerecht zu werden, Ihre „Produkte“ auf die Anforderungen beider Seiten abstimmen. Dabei kann eine Produktdifferenzierung, z.B. in modularisierte und erweiterte Therapiekonzepte, Ihnen neue Märkte eröffnen und Zugangsmöglichkeiten zu Patienten und Leistungsträgern erleichtern.

Erfolgsfaktor 3: Entrepreneurship

Der Mittelstand lebt nicht nur von neuen Ideen und stetigen Entwicklungen, sondern auch von dem Prinzip „Entrepreneurship“. Das bedeutet nicht nur

„Patienten wollen bei ihrer Therapie intensiver begleitet und in die Entscheidungen mit eingebunden werden.“ Ergebnis Studie krankenhause.net, Juni 2010

das Denken in Einnahmen-Ausgaben-Überschüssen. Vielmehr wird in langfristigen, z.T. generationsübergreifenden Zyklen geplant und verfügbare Ressourcen werden vielseitig und möglichst qualitätsintensiv zum Nutzen der Kunden eingesetzt. Wichtig ist das „Denken über Grenzen hinaus“ (neue Märkte, Produkte und Kunden) verbunden mit dem Aspekt der Verantwortungsübernahme (Mitarbeiter- und Projektbezogen).

Ihre Adaption: Leben Sie dieses Prinzip und fördern Sie dies auch bei Ihren Mitarbeitern. In den flachen Hierarchien mittelständischer Unternehmen

Was Ihren Patienten wirklich wichtig ist... (Fortsetzung S.1)

Trend Individualisierung und Mitsprache

Bei fast jeder fünften bewerteten Klinik wird von Patienten bzw. Begleitpersonen das Patientenmitspracherecht gelobt/kritisiert. Dabei stehen die Individualisierbarkeit sowie die Mitsprache beim Therapiekonzept im Mittelpunkt. Patienten (und begleitende Eltern) wollen sich immer mehr einbringen und mitreden: Jede zehnte Kinder- und Jugendreha-Klinik wird bereits mit dem Bewertungspunkt Kritikfähigkeit/-annahme konfrontiert. Und dieser Effekt wird zunehmen, je mehr die Menschen für Ihre Gesundheit bezahlen müssen.

Prüfen Sie Ihr Therapiekonzept auf Flexibilität und Individualisierbarkeit und bereiten Sie Ihre Klinik auf diese Entwicklung vor!

Wichtigkeit Schule und Kinderbetreuung
Überraschend: nur ein Viertel der Patienten/Begleitpersonen erwähnen - positiv oder negativ - den Schulunterricht bzw. die Unterrichtsbedingungen. Anders verhält es sich mit der Betreuung von Begleitkindern: diese Entlastung ist wesentlich für die Entspannung und Erholung der (begleitenden) Eltern.

Bewertungen richtig nutzen!

Vielleicht überlegen Sie jetzt: unsere Mitarbeiter sind freundlich und kompetent, unsere Verpflegung, die medizinischen Behandlungen und unsere Angebote sind gut. Neben der kritischen Selbsteinschätzung ist hier der neutrale Blick von außen besonders wichtig: Schwachstellen erkennen, Kundenbedürfnisse kritisch einschätzen und Ihre Konzepte auf Zukunftsfähigkeit prüfen.

übernehmen Mitarbeiter im Rahmen vielseitiger Zuständigkeiten umfangreiche Verantwortung und wirken aktiv mit. Dabei geht es eben nicht nur um abteilungsübergreifende Arbeitsgruppen, sondern um die Implementierung einer Führungs- und Organisationsstruktur, die das Entwickeln und Umsetzen von neuen Ideen, Konzepten und Produkten ermöglicht.

Denken Sie auch mal wie ein Unternehmen und nicht wie eine Klinik!

Fördern Sie persönliche Verantwortungsübernahme durch entsprechende Personalkonzepte.

Lassen Sie sich nicht durch angeblich „gesetzte und unveränderbare“ Prozesse und Strukturen bremsen, eine unkonventionelle und pragmatische Lösung, wie sie der Mittelstand oft wählt, kann auch das Richtige für Sie sein. 2 Beispiele:

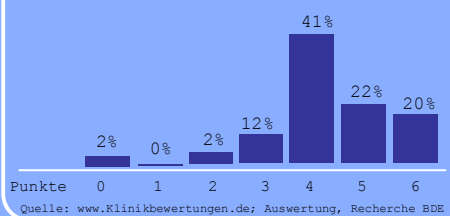
1. Der Trend zur Freizeitgesellschaft berührt zunehmend auch Kliniken. Greifen Sie dies frühzeitig auf, z.B. indem Sie mit Sport- oder Freizeitvereinen oder Fitnessstudios Ihres Ortes kooperieren um ein möglichst umfangreiches Angebot darstellen zu können.
2. Selbst wenn Sie keine Eltern-Kind-Therapien

durchführen, Eltern sind essentiell für den Therapieerfolg. Binden Sie die Angehörigen proaktiv ein, z.B. durch „Klinik-Schnupperwochenenden“, gemeinsame Freizeitaktivitäten oder therapeutische Besuchseinheiten. Fördern Sie Qualität statt Quantität: Im Krankenhaussektor ist dieser Trend bereits angekommen (s. Studie krankenhause.net): Umsetzung von Sparpaketen in Kombination mit qualitätssteigernden Maßnahmen zur Begegnung des stetigen Wettbewerbsdrucks. Das bedeutet: Stärken Sie Ihre Fachbereiche durch Investitionen, renovieren Sie Gebäude und erhöhen Sie den Patientenkomfort. Erweitern Sie ggf. auch Ihr Produktportfolio, z.B. um Hotelleistungen für Angehörige, Fitnessangebote oder alternativer Medizin. Zur Finanzierung setzen Sie gezielt Sparmaßnahmen auf, z.B. außerhalb der medizinischen Wertschöpfung.

Wo steht Ihre Rehaklinik?

- Bewertungen in Internetforen von Kinder- und Jugendreha-Kliniken (Auswertung: 41 bewertete Kliniken)
- Skala von 0-6 Punkten, Höchstpunktzahl: 6
- Bewertungen/Meinungen pro Rehaklinik (Ø): 18,4
- Durchschnittl. Punktevergabe: 4,3

Wissen wo es steht: www.Klinikbewertungen.de



Wissen für Eilige: O-Töne Bewertungen

„Ein innovatives Bewegungskonzept half genauso, wie das stets freundliche Personal...“

„Auf die Bedürfnisse und Probleme meiner Tochter wurde nicht eingegangen.“

Quelle: www.klinikbewertungen.de

ten in Kombination mit qualitätssteigernden Maßnahmen zur Begegnung des stetigen Wettbewerbsdrucks. Das bedeutet: Stärken Sie Ihre Fachbereiche durch Investitionen, renovieren Sie Gebäude und erhöhen Sie den Patientenkomfort. Erweitern Sie ggf. auch Ihr Produktportfolio, z.B. um Hotelleistungen für Angehörige, Fitnessangebote oder alternativer Medizin. Zur Finanzierung setzen Sie gezielt Sparmaßnahmen auf, z.B. außerhalb der medizinischen Wertschöpfung.

MÖCHTEN SIE MEHR ÜBER UNS UND UNSERE ARBEIT WISSEN? WIR FREUEN UNS AUF DAS GESPRÄCH MIT IHNEN.

BDE-HAMBURG

Götz Walter

Tel: 040 - 539 10281

Fax: 040 - 539 10280

hamburg@bde-consulting.de

BDE-FRANKFURT

Martin Grimpe

Tel: 06101- 98 99 57

Fax: 03212 - 106 52 85

frankfurt@bde-consulting.de

IMPRESSUM

Herausgeber:

BDE-Consulting GmbH, Gösselkoppel 56
22339 Hamburg, www.bde-consulting.de

Redaktion:

Martin Grimpe, Stephanie Winter

Bildquellen:

Grace Winter/PIXELIO, RainerSturm/PIXELIO,
www.pixelio.de

Auflage: 100, Stand: 16.11.2010

V.i.S.d.P. Stephanie Winter