



Klinik-Praxis-Kooperation: Fans, Freunde, Unentschlossene und Unzufriedene

Von *IFABS*

Erstellt am 7 Feb 2014 - 07:27

Der Erfolg von Krankenhäusern hängt entscheidend von der Beziehungsqualität zu den einweisenden niedergelassenen Ärzten ab. Einzelne Kliniken haben diese Zusammenarbeit auf eine professionelle Grundlage gestellt, in der Breite der Krankenhaus-Landschaft ist das Beziehungsmanagement als durchgängiges Handlungsprinzip jedoch noch nicht weit entwickelt. Vielmehr werden aktionistische Einzelmaßnahmen umgesetzt, die jedoch aufgrund ihrer konzeptionellen Schwächen und geringen Nachhaltigkeit kaum Effekte erzielen. Dabei ist die Basis eines Einweiser-Konzeptes schnell, einfach und umaufwändig mittels einer Zufriedenheitsbefragung gelegt. Die hierbei für die kooperierenden Ärzte ermittelten CQS-Werte (Customer Care Quality Score, Verhältnis der erzielten Zufriedenheit mit den Klinik-Leistungsmerkmalen in Relation zu den Anforderungen, 100% = Optimum) ermöglichen eine trennscharfe Kategorisierung der Partner (vgl. Abbildung). Die beiden ersten Gruppen umfassen die assoziierten einweisenden Ärzte, die beiden folgenden die distanten. Durch eine Zusammenführung der Kategorie-Arten mit den Zuweisungshäufigkeiten lassen sich dann individuelle Kooperations-Strategien entwickeln.

Abbildung und Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/02/07/klinik-praxis-kooperation-fan...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:37): <http://medkom24.eu/node/18749>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/02/07/klinik-praxis-kooperation-fans-freunde-unentschlossene-und-unzufriedene/>