

## **Patient Journey KPIs: Die wichtigsten Kennzahlen für den Behandlungsverlauf**

Erfahren Sie, wie Sie die wichtigsten Kennzahlen zur Messung und Optimierung der stationären Patient Journey nutzen können. Von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachsorge - entdecken Sie die Schlüsselkennzahlen, um den Behandlungsverlauf effektiv zu gestalten, zu messen und zu verbessern. Hohe Prozesseffizienz führt zu hoher Patientenzufriedenheit! In diesem Beitrag haben wir die wichtigsten KPIs, die messbar und umsetzbar sind, zusammengefasst und zeigen, wie man mit BinDoc Dashboards diese KPIs nachhalten kann. Wir haben die KPIs am Beispiel einer echten Patient Journey der elektiven Implantation einer Knieendoprothese dargestellt.

### **Die Patient Journey: Eine Einführung**

Die Patient Journey beschreibt den gesamten Behandlungsverlauf eines Patienten, von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachsorge. Es handelt sich um einen ganzheitlichen Ansatz, um den Patienten bei jedem Schritt seiner medizinischen Versorgung zu begleiten und sicherzustellen, dass er die bestmögliche Behandlung erhält, die in der Regel auch der effizientesten Behandlung entspricht.

In der Patient Journey gibt es verschiedene Phasen, die jeweils ihre eigenen Herausforderungen und Chancen mit sich bringen. Um den Behandlungsverlauf effektiv zu überwachen und zu optimieren, ist es wichtig, die richtigen Kennzahlen zu definieren und zu messen. Dadurch können Schwachstellen identifiziert und Verbesserungen vorgenommen werden, um die Patientenzufriedenheit zu steigern, bessere Behandlungsergebnisse zu erzielen und kosteneffizient zu arbeiten.

### **KPIs für den ersten stationären Kontakt**

Der erste Kontakt eines Patienten mit dem Krankenhaus ist ein entscheidender Moment. Hierbei geht es darum, wie schnell und effizient der Patient Zugang zu medizinischer Versorgung erhält. Bei Elektivpatienten sind drei KPIs in dieser Phase wichtig.

- **die Wartezeit auf einen elektiven (OP)-Termin,**
- **der Aufnahmetag und die Aufnahmezeit sowie**
- **die Qualität des ersten Kontaktes.**

Je kürzer die **Wartezeit**, desto besser die Patientenerfahrung und desto zufriedener der Einweiser. Insbesondere Kliniken mit Auslastungen unter 90% sollten das Aufnahmemanagement stark im Blick haben, um keine Patienten durch unnötige Wartezeiten aufgrund schlecht abgestimmter Prozesse oder Erreichbarkeiten zu verlieren. Zur Messung kann der durchschnittliche Zeitraum des ersten Kontaktes bis zur stationären Aufnahme ausgewertet werden (Quelle KIS).

**Aufnahmetag und Aufnahmezeit** sind sehr wichtig für den Beginn des optimalen Prozesses. Sollen Prinzipien wie beispielsweise die Same-Day-Surgery, also die geplante Operation am Aufnahmetag, gelingen, ist die Planung der Aufnahmezeit und des Aufnahmetages in Abstimmung mit dem Belegungsmanagements von entscheidender Bedeutung. Hierdurch können sehr viele Ressourcen (präoperative Tage) eingespart und damit Kosten vermieden werden. Gleichzeitig werden durch effiziente Abläufe Betten für zusätzliche Patienten frei. (KPI Quelle BinDoc Meta)

Patient Journey | Knie auf Benchmarkebene Kopie

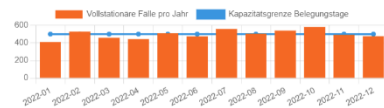
Vollstationäre Fälle pro Jahr



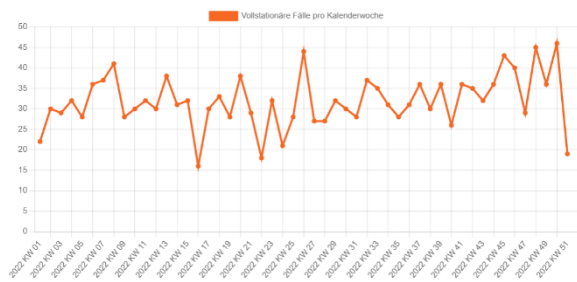
Vollstationäre Fälle pro Monat (2022)



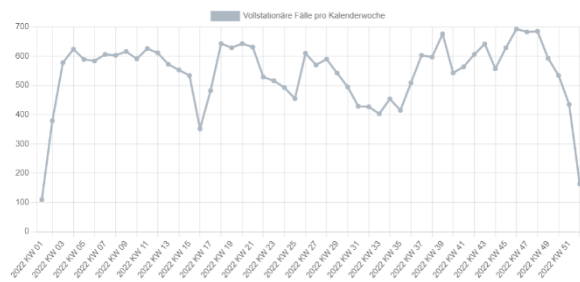
Belegungstage pro Monat (2022)



Vollstationäre Fälle pro Kalenderwoche



Vollstationäre Fälle pro Kalenderwoche (Benchmark)



Aufnahmetag Klinik



Aufnahmetag Benchmark



Aufnahmezeit



Aufnahmetag Benchmark



Ein weiterer wichtiger KPI ist die **Qualität des ersten Kontakts**. Hierbei wird bewertet, wie gut der Patient von den Mitarbeitern des Krankenhauses betreut wird. Freundlichkeit, Kompetenz und Aufmerksamkeit sind entscheidende Faktoren, die die Patientenzufriedenheit beeinflussen und damit auch unnötigen Beschwerden und damit Kosten vermieden werden können. Zur Messung können die vom Qualitätsmanagement dokumentierten Beschwerden verwendet werden (KPI Quelle Qualitätsbericht).

**Den gesamten Artikel mit allen KPIs können Sie hier nachlesen**

<https://www.bindoc.de/blog/patient-journey-kpi>

**Patient Journey Dashboard kostenlos testen**

Wieviel Potenzial steckt in Ihren Klinikprozessen?

Wenn Sie sich für unsere Patient-Journey Dashboards interessieren, können Sie diese Dashboards kostenlos testen.

<https://www.bindoc.de/blog/patient-journey-kpi#dashboard>