

Patient:innen Zufriedenheit / Wünsche (Kano Modell)

Ein Modell zur Analyse der Anforderungen der Patient:innen, das von Prof. Kano 1978 als Instrument zur Eruiierung von Kundenanforderungen entwickelt wurde.

Dauer: 60 Minuten

Material: Post-its, Stifte

Vorbereitung: Wünsche / Bedürfnisse der Patient:innen sammeln

Ziel: Die Bedürfnisse / Wünsche / Anforderungen der Patient:innen kennen, einordnen und eine Perspektive zu bekommen, wo Sie heute stehen und was verbessert werden könnte.

Das Kano Model hilft bei der Priorisierung der Bedürfnisse der Patient:innen, indem die Bedürfnisse in fünf Gruppen erfasst werden:

- **Basismerkmale:** Sie gelten als selbstverständlich und fallen Patient:innen erst bewusst auf, wenn sie nicht vorhanden sind. Basismerkmale sind implizite Muss-Kriterien, werden nicht ausgesprochen, jedoch stillschweigend vorausgesetzt. Wenn diese Basismerkmale fehlen, sind Patient:innen unzufrieden (gleichzeitig erhöht sich die Zufriedenheit aber nicht, wenn die Basismerkmale erfüllt sind).
- **Leistungsmerkmale:** Sie werden von Patient:innen explizit verlangt und beeinflussen die Zufriedenheit. Werden Leistungsmerkmale nicht erfüllt, entsteht Unzufriedenheit. Werden Leistungsmerkmale übertroffen, steigt die Zufriedenheit entsprechend.
- **Begeisterungsmerkmale:** Diese Merkmale sind in der Lage Patient:innen zu begeistern. Sie stiften einen tatsächlichen oder gefühlten Mehrwert. Begeisterungsmerkmale werden nicht erwartet und ein Fehlen entsprechender Merkmale schafft auch keine Unzufriedenheit. Ist aber ein Begeisterungsmerkmal vorhanden, kann bereits eine kleine Leistungssteigerung zu einem überproportionalen Nutzen führen.

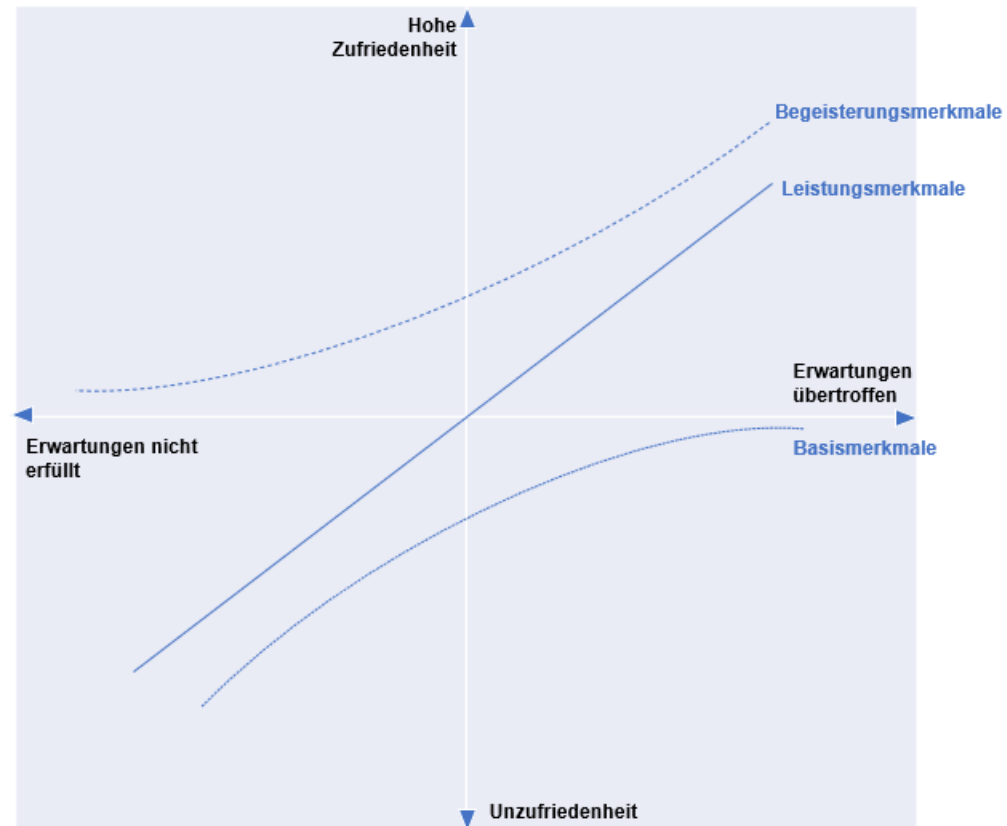
- **Unerhebliche Merkmale:** Sie führen weder zur Zufriedenheit noch zur Unzufriedenheit, unabhängig ob sie vorhanden sind oder nicht.
- **Rückweisungsmerkmale:** Existieren diese Merkmale führen sie zu Unzufriedenheit. Sind sie hingegen nicht vorhanden, schaffen sie dennoch keine Zufriedenheit

Anleitung:

- Stellen Sie die Anforderungen Ihrer Patient:innen zusammen (gerne mit Unterstützung des Tool 1 VoP). Möglicherweise müssen Sie sich dazu an Ihre Patient:innen wenden, um diese zu ermitteln.
- Bestimmen Sie, in welche Kategorie jede Anforderung oder jedes Bedürfnis im Kano Modell gehört.
- Sobald die Bedürfnisse und Anforderungen ermittelt sind, sehen Sie sich gemeinsam an, was Sie heute alles zu bieten haben.
- Im Idealfall erfüllen Sie alle Basismerkmale, die meisten Leistungsmerkmale und mindestens ein paar Begeisterungsmerkmale.
- Sollte dies nicht der Fall sein, legen Sie fest, wie Sie das Ziel erreichen können.

Eine Gesamtzufriedenheit lässt sich mit diesem Modell nicht eruiieren.

Kano Modell: Patient:innen Zufriedenheit / Wünsche



Warum ist das Kano Modell wichtig?

- Insgesamt zeigt das Kano Modell, dass es verschiedene Kategorien von Anforderungen und Bedürfnisse gibt, die beeinflussen, ob Patient:innen zufrieden sind oder nicht. Was müssen Sie Ihren Patient:innen bieten? Was trägt zur Verbesserung der Zufriedenheit bei? Wie gelingt eine Abhebung im Wettbewerb, wie begeistern Sie Patient:innen und worauf sollten Sie verzichten?
- Den Nutzen von Dienstleistungen durch die Anzahl von Basismerkmalen zu steigern, führt nicht zu einer erfolgreichen Differenzierung gegenüber den Wettbewerbern.
- Leistungsmerkmale lassen sich ermitteln und das Vorhandensein oder das Fehlen entsprechender Merkmale haben direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Patient:innen.
- Begeisterungsmerkmale bieten die grösste Chance, sich im Wettbewerb abzuheben. Da sie aber vom Kunden nicht erwartet oder explizit gefordert werden, sind sie nicht leicht zu ermitteln (und auch nicht immer beim ersten Mal erfolgreich).
- Eine Investition in unerhebliche Merkmale macht wenig Sinn, da sich die Zufriedenheit damit nicht steigern lässt.
- Rückweisungsmerkmale gilt es auf alle Fälle zu vermeiden, da sie zur direkten Ablehnung und zu einem schlechtem Image führen.