

Kennzahlen – Was sind Kennzahlen?

In der Fortbildung zum Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen kommt man immer wieder mit den sogenannten Kennzahlen in Berührung. Diese können sowohl in der schriftlichen Prüfung vor der IHK aber auch für die Präsentation in der mündlichen Prüfung wichtig, bzw. notwendig sein.

Kurz gesagt: Kennzahlen dienen dazu, relevante Informationen in Form einer Zahl auszudrücken.

Folgend werfen wir einen Blick auf den Nutzen und die Anwendung von Kennzahlen und schauen uns einige klassische Kennzahlen an.

Welchen Nutzen bieten Kennzahlen?

Kennzahlen können verschiedenen Zwecken dienen:

- Über eine Kennzahl kann ein **Ziel formuliert** werden (z.B. Anzahl der Privatpatienten von 200 auf 250 erhöhen)
- Ein gesetzte Zielvorgabe kann daran **gemessen** werden (z.B. haben wir die Erhöhung der Privatpatienten auf 250 erreicht?)
- Anhand der Zielvorgabe kann es auch als **Frühwarnsystem** dienen (bis zu einem bestimmten Zeitpunkt einen gewissen Wert nicht erreicht?)
- Es können **Entscheidungen begründet und getroffen** werden (z.B. Reklamation unserer Produkte liegt bei >30%, daher ist die Einführung eines zielführenden QM-Systems notwendig)
- Kennzahlen können dem innerbetrieblichen **Vergleich** wie auch dem zwischenbetrieblichen Vergleich dienen

WICHTIG

EINE KENNZAHL SOLL **IMMER IM VERGLEICH BETRACHTET WERDEN**
- EINE EINMALIGE BETRACHTUNG IST NICHT ZIELFÜHREND!

Was sind relative und absolute Kennzahlen?

Der Unterschied zwischen relativen und absoluten Kennzahlen besteht darin, dass die absolute Kennzahl als ganze Zahl angegeben wird (z.B. Erhöhung der Privatpatienten um 50 pro Quartal) und die relative Kennzahl immer ein Verhältnis zwischen zwei Größen angibt und daher in Prozent dargestellt wird (z.B. von unseren 300 verkauften Produkten werden 30 reklamiert - dies entspricht 10%)

ABSOLUTE KENNZAHL = GANZE ZAHL

z.B. Erhöhung der Privatpatienten um 50 pro Quartal

RELATIVE KENNZAHL = VERHÄLTNIS IN PROZENT

z.B. von unseren 300 verkauften Produkten werden 30 reklamiert -
dies entspricht 10%

Was sind quantitative und qualitative Kennzahlen?

Bei quantitativen Kennzahlen liegen messbare Zahlenwerte als Quelle vor - dies könnten beispielsweise die Anzahl der Mitarbeiter oder der Umsatz in Euro in sein.

Bei qualitativen Kennzahlen hingegen, liegen keine zahlenmäßig messbaren Werte vor. Hier muss dementsprechend erst eine Kennzahl gebildet werden - dies könnten beispielsweise bei der Mitarbeiterzufriedenheit erfolgen. Hier kann man aus einem Fragebogen (z.B. jeweils Bewertung von 1 bis 10 je Frage) eine verwertbare Kennzahl bilden.

QUANTITATIVE KENNZAHL = MESSBARE ZAHLENWERTE LIEGEN VOR

z.B. die Anzahl der Mitarbeiter

QUALITATIVE KENNZAHL = KEINE MESSBAREN ZAHLENWERTE

z.B. Mitarbeiterzufriedenheit, hier kann man aus einem Fragebogen (z.B. jeweils Bewertung von 1 bis 10 je Frage) eine verwertbare Kennzahl bilden.

Beispiele für Kennzahlen

- Umsatz
- Gewinn
- Auslastung (Bettenauslastung, Abteilung)
- Mitarbeiterfluktuation
- Fehlzeiten
- Beschwerdeanzahl
- Kosten
- Reklamationen
- Fehlerrate
- ROI
- Neukunden
- Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit
- Kundentreue
- Lieferzeit
- Produktionsdauer
- Anlagendeckungsrad (I,II,III)
- Liquidität (I,II,III)
- EK-Rentabilität, GK-Rentabilität, Umsatzrentabilität
- Case-Mix-Index

Zusammenfassung

Für die IHK-Prüfung sollte man sich unbedingt mit Kennzahlen auskennen, dies betrifft nicht nur die schriftliche Prüfung. Gerade in der mündlichen Prüfung, bzw. der Präsentation während der mündlichen Prüfung, sollte man mit einer Kennzahl arbeiten.

Über die Kennzahl kann man eine Veränderung darstellen (Nicht vergessen: Immer im Vergleich betrachten!). In der Präsentation kann man über die Kennzahl beispielsweise den Erfolg und somit das Erreichen eines Ziels darstellen.