



## Gewusst wie! Image-Building von Krankenhäusern

Von *IFABS*

Erstellt am 7 Sep 2013 - 06:12

“Das Image unseres Krankenhauses ist nur kaum steuerbar!” Diese Aussage eines Klinik-Geschäftsführers charakterisiert das “Image-Problem”, das Krankenhäuser haben: zählen Patientenzufriedenheits-Analysen inzwischen zum Standardrepertoire von Qualitätsmanagement und Marktforschung in Kliniken, besteht bei Imageanalysen ein deutliches Defizit. Das zeigen Untersuchungen unseres Instituts, bei denen ermittelt wurde, welchen Stellenwert eine professionelle Analyse und Gestaltung des Klinikimages im Marktforschungs- und Marketinginstrumentarium von Kliniken einnehmen. Nur etwa 20% deutscher Krankenhäuser haben bislang eine Image-Bestimmung durchgeführt. Ein wesentlicher Grund hierfür ist, dass den Verantwortlichen kaum bekannt ist, wie Images entstehen. Sechs Bausteine spielen hierbei eine Rolle:

- (1) die Primär-Reputation, also das Bild, das bei den Patienten durch die ärztlich-medizinische Versorgung, die pflegerische Betreuung, die Gestaltung der Abläufe und die Qualität der Hotelleistungen entsteht,
- (2) die Sekundär-Reputation, d.h. die Einstellungen von Patienten-Besuchern,
- (3) der Personal-Leumund, das Image, dass die Mitarbeiter kommunizieren
- (4) das Kooperations-Renommee, die Wahrnehmung, die einweisende niedergelassene Ärzte oder andere Partner entweder durch eigene Erfahrung oder aus Berichten ihrer eingewiesenen Patienten entwickeln und weitergeben
- (5) die Klinik-Selbstdarstellung durch Marketingaktivitäten und Presse- bzw. Öffentlichkeitsarbeit
- (6) die Auto-Imagebildung, der sich ohne direkte Beeinflussungsmöglichkeit im öffentlichen Raum ergibt.

Die Übersicht verdeutlicht, dass fünf der sechs Bausteine dem direkten Klinikeinfluss unterliegen und somit steuerbar sind. Diese Chance sollten Krankenhäuser nutzen.

Quelle: <http://goo.gl/3Afrkg> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:13):** <http://medkom24.eu/node/18155>

### Links:

[1] <http://goo.gl/3Afrkg>