



## Krankenhaus-Image: Stolperstein Selbstbild

Von *IFABS*

Erstellt am 14 Mai 2013 - 06:31

Abbildungen einsehbar unter: <http://bit.ly/101XP0d> [1]

Wie in einem Beitrag bereits dargestellt ist in den wenigsten Krankenhäuser die Ausprägung ihres Images bekannt, da diesbezügliche kaum Analysen durchgeführt werden. Überdies existiert – soweit Image-Profile überhaupt definiert sind – ein nicht unerheblicher Schattenimage-Bereich, der mit den meisten etablierten Methoden der Image-Forschung nicht identifizierbar ist. Um eine professionelle Image-Steuerung betreiben zu können, müssen darüber hinaus zwei Bedingungs-Parameter beachtet werden:

- jede Fachabteilung / Klinik hat ihr eigenständigen Imageprägungs-Potential, so dass ein Krankenhaus-Gesamtimage immer nur “bottom-up” bestimmbar ist,
- die Beeinflussung der Ist-Imagewerte in Richtung der Ziel- bzw. Soll-Vorgaben hängt auch davon ab, wie die Mitarbeiter der Abteilungen / Kliniken das Image ihres Bereiches selbst einschätzen.

Das in Abb. 1 aufgezeigte Beispiel verdeutlicht den Sachverhalt: für vier Kliniken eines Hauses wurden die Soll-Ist-Image-Relationen bestimmt. Parallel erfolgte eine Befragung der Mitarbeiter zu ihrer Image-Einschätzung. Aus den Angaben kann das in Abb. 2 aufgeführte Handlungs-Portfolio entwickelt werden. Drei Kliniken fallen aufgrund der relativ guten Soll-Ist-Relation und einer Überschätzung der Klinik-Wirkung in den Bereich des Image-affinen Leistungspotentials. Für diese können die tendenziellen Fehlsteuerungen relativ problemlos korrigiert werden. Für die Urologie mit niedriger Soll-Ist-Bilanz und deutlicher Image-Unterschätzung besteht hingegen akuter Handlungsbedarf. Die Gesamtsituation ist in diesem Fall einfach zu handhaben. Wesentlich schwieriger wird es, wenn Abteilungen in den Portfolio-Bereich “Selbstbild-Korrekturbedarf” fallen. Hier treffen eine deutliche Soll-Ist-Abweichung mit überproportionaler Überschätzung der eigenen Positionierung aufeinander. Je länger dieser Zustand sich vor der Analyse manifestieren konnte, desto mehr wird die Image-Korrektur zu einer Führungsaufgabe. Wesentlich einfacher sind Situationen im Sektor “Image-Aufbaupotential”, da die Image-Realität besser ausgeprägt ist als von den Mitarbeitern angenommen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 22:57):** <http://medkom24.eu/node/17716>

### Links:

[1] <http://bit.ly/101XP0d>