



Multi-Channel-Marketing von Krankenhäusern: Einweiser als Meinungsbildner

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Apr 2014 - 05:42

Patienten bitten um Beurteilungen

Bei der Betrachtung des Nutzens einer Optimierung von Klinik-Praxis-Kooperationen findet ein wichtiger Aspekt bislang nur geringe Beachtung: die Meinungsbildung niedergelassener Ärzte für Kliniken gegenüber ihren Patienten. Diese Funktion wird aktiviert, wenn Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt ihren Hausarzt wieder aufsuchen. Bei diesem Kontakt sind die stationäre Behandlung und ihr Resultat zwangsläufig ein zentrales Thema und natürlich interessiert die Praxisbesucher nun, wie ihr Arzt das Ergebnis des Aufenthaltes bewertet bzw. wie es therapeutisch weitergehen wird.

Image-Bildung auch nach dem Klinik-Aufenthalt

Zwar bilden sich Patienten aufgrund ihrer Erfahrungen im Krankenhaus bereits ein meist sehr klares Bild über ihren Aufenthalt, das jedoch noch beeinflusst werden kann: durch die Bewertung des einweisenden Arztes. Die Art, in der er diese den Patienten mitteilt, ist dazu geeignet, das Klinik-Image ex post noch einmal nachhaltig zu verändern.

Positive Effekte

“Das hat ja jetzt sehr kurzfristig geklappt, Ihren Befund habe ich ebenfalls schon und das OP-Ergebnis ist wirklich hervorragend. Aber die Kollegen sind ja auch äußerst kompetent!”

Aussagen dieser Art haben den Charakter eines Qualitäts-Siegels und prägen die Reputation eines Hauses positiv. Selbst wenn ein Patient mit einzelnen oder mehreren Betreuungs- und Service-Leistungen der Klinik nicht zufrieden war, wird ein Teil seiner Kritik durch derartige Statements positiv relativiert.

Negative Effekte

“Da haben Sie Glück gehabt, dass alles so einigermaßen positiv abgelaufen ist. Ich habe schon ganz anderes mit diesem Haus erlebt. Ihre Ergebnisse liegen mir aber immer noch nicht vor, ich hoffe, die haben nicht wieder vergessen, die Informationen zu schicken.” Negativ-Wertungen erzielen das Gegenteil, sie verstärken schlechte Patientenerfahrungen und werten positive ab.

Meinungsbildung professionell vorbereiten

Die Art der Kommentierung des Aufenthaltes durch die einweisenden niedergelassenen Ärzte wird maßgeblich durch die Beziehungsqualität zwischen ihnen und den Krankenhäusern geprägt. Je besser die Zusammenarbeit organisiert ist, je mehr Einblicke die ambulant tätigen Mediziner in die Abläufe der Klinik haben und je intensiver die diagnostisch-therapeutische Abstimmung sind, desto positiver wird die Meinungsbildung ausfallen, auch gegenüber anderen Praxis-Kollegen.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/01/multi-channel-marketing-von-k...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:37): <http://medkom24.eu/node/18950>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/01/multi-channel-marketing-von-krankenhausern-einweiser-als-meinungsbildner/>



Multi-Channel-Marketing von Krankenhäusern: Einweiser als Meinungsbildner

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://medkom24.eu>)
