



Strategisches Krankenhaus-Management: Drei Hauptfehler des Einweiser-Beziehungsmanagements und wie man sie vermeidet

Von *IFABS*

Erstellt am 8 Aug 2016 - 06:27

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2asUTGN> [1]

Ein immer noch unterentwickelter Bereich des strategischen Krankenhaus-Managements ist die Förderung der Zusammenarbeit mit einweisenden niedergelassenen Ärzten. Viele Häuser besitzen hierfür gar keine Ansätze, andere versuchen, aufgrund der eingeschränkten Kapazitäten das Beziehungsmanagements zu automatisieren. Insgesamt fehlt es grundsätzlich an Planung, Systematik, Kontinuität und Kreativität.

Die drei Hauptfehler

Untersucht man die existierenden Ansätze, finden sich in fast allen Konzepten drei Kern-Defizite:

(1) Fehlender „Human Touch“

Kooperierende niedergelassene Ärzte sind Menschen, deren fachliches und persönliches Vertrauen es zu gewinnen gilt. Die meisten Modelle setzen aber allein auf den fachlichen Aspekt, doch das reicht für eine langfristige und nachhaltige Beziehungs-Stabilisierung nicht aus. Doch wie erzeugt man einen Human Touch? Neben dem persönlichen Kennenlernen helfen beispielsweise Geburtstags- und Feiertagsgrüße. Dieses Instrument wird gerne belächelt, doch die Resultate zeigen immer wieder, welche immenses Potenzial diese einfache Geste besitzt, Wirkungs-Voraussetzung ist jedoch die Einbindung in ein passendes Konzept.

(2) Fehlender Kontaktstrecken-Aufbau

Ein weiteres Negativ-Merkmal des Einweiser-Beziehungsmanagements ist eine aktionistische Umsetzung statt planvoller Sequenzen. Als Orientierungsgröße sollte – ergänzend zu den patientenbezogenen Aktivitäten – mit monatlichen Kontakten geplant werden.

(3) Fehlender Zusatz-Nutzen

Im Mittelpunkt des Kooperations-Managements steht die konkrete Patientenversorgung. Doch es existiert eine Vielzahl von Möglichkeiten, diesen Touchpoint durch begleitende Maßnahmen zu unterstützen, z. B. gemeinsame Patientenbefragungen zur Optimierung des Überleitungsmanagements oder durch die Entwicklung abgestimmter und beidseitig nutzbarer Informationstexte für Patienten zu Diagnostik und Therapie. Ebenso sollte in Newsletter-Angeboten nicht allein die Aktivitäten der Kliniken im Vordergrund stehen, sondern auch konkrete Hilfen für die Leser angeboten werden. Ein Beispiel sind Praxismanagement-Checklisten aus professionellen Quellen. Als Service ergänzen Sie die Newsletter-Inhalte, nicht als Belehrung, sondern als Unterstützung. Derartige Angebote erzeugen Aufmerksamkeit und fördern die Nutzungsintensität der Unterlagen.

Benchmarking-basiertes TeleConsulting zum Thema „Kooperationsmanagement“: Der Valetudo Check-up© „Einweiser-Zufriedenheit Krankenhaus“. Mehr Informationen:

<http://bit.ly/22MWlh8> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:45): <http://medkom24.eu/node/21627>



Links:

[1] <http://bit.ly/2asUTGN>

[2] <http://bit.ly/22MWIh8>