



## Krankenhäuser: Leistungs- statt Werte-Marketing

Von *IFABS*

Erstellt am 29 Mai 2014 - 07:24

Marketingkonzepte sind auf dem Vormarsch

Die Entwicklung von Krankenhaus-Marketingstrategien und die Umsetzung abgeleiteter Konzepte im Hinblick auf die Zielgruppe „Potentielle Patienten“ haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Ein Schattendasein fristen jedoch – von wenigen Ausnahmen abgesehen – nach wie vor Maßnahmen für zuweisende niedergelassene Ärzte.

Nutzung aller Instrumente

Kliniken setzen bei der konkreten Umsetzung der Konzepte vor allem auf Internet-Präsentationen, Pressearbeit und Soziale Medien, aber auch Abteilungsbroschüren und Veranstaltungen zählen zum Repertoire, ergänzt um klinikinterne Maßnahmen zur Förderung des Dienstleistungsdesigns.

Kommunikation von Leistungen statt von Werten

Ein zentrales Kennzeichen des aktuellen Krankenhaus-Marketings ist, dass es sich um ein Leistungs-Marketing handelt: im Vordergrund der Kommunikation stehen die diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten, ergänzt um Hinweise zur Betreuung und Organisatorisches. Doch die Erwartungshaltung der Zielgruppen gehen bereits heute weit über diese Darstellung der Grundfunktionen hinaus: sie erwarten ein Werte-Marketing.

Werte entscheiden im Wettbewerb

Potentielle Patienten möchten nicht nur wissen, was es bedeutet, wenn Analyseverfahren X oder Therapieverfahren Y zur Anwendung kommen, sondern fordern eine Verbindung dieser Informationen mit den für sie wichtigen Werte-Dimensionen wie z. B. Vertrauen, Sicherheit, Zuwendung, Adhärenz, Zuverlässigkeit, etc. Doch außer der Kategorie „Qualität“, die zudem noch im Klinik-, nicht im Patienten-Sinn verwendet wird, existiert bislang kein Werte-Marketing. Gerade für Häuser, die in starkem Wettbewerb stehen, ist eine derartige Positionierung aber von wettbewerbsentscheidender Bedeutung.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/29/krankenhauser-leistungs-statt...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:35):** <http://www.medkom24.eu/node/19178>

### Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/29/krankenhauser-leistungs-statt-werte-marketing/>