

Volume 12, Issue 1 /2010 - German

Executive Summaries

Effektives Medientraining für Krankenhausmanager

Von John Illman

Eine effektive Medienkommunikation bedeutet, alles auf den Kopf zu stellen, was man üblicherweise getan hat – und die konventionelle Struktur des „Anfang, Mittelteil, Ende“ zu vergessen. Kommunikation und Medien-Trainings - programme sind aufgebaut, um bestimmen zu können, welche Informationen für spezifische Zielgruppen nötig sind. Patienten interessieren sich nicht für die Bestandteile, die das tägliche Arbeitsleben von Krankenhausmanagern ausmachen – ihr Interesse gilt der Patientenversorgung und -sicherheit. Dies sollte in Ihrer Kommunikation mit den Medien zum Ausdruck kommen.

Unverantwortliche Berichterstattung und die Beschränk - ungen der Zusammenarbeit mit den Medien schrecken viele gute potentielle Sprecher ab, aber bedenken Sie das Nutzen-Risiko Verhältnis. Im Allgemeinen funktioniert Öffentlichkeitsarbeit, und sie kann einen signifikanten Vorteil erwirtschaften. Deshalb investieren Regier ungen und Industriezweige weltweit soviel Zeit und Geld in diesen Bereich. Außerdem: Wenn Krankenhausmanager und Führungskräfte den Medien ihren Rücken zuwenden, würde ihre Positionen falsch repräsentiert werden.

Marketing und Führungsverhalten in der Klinik

Von Stephen Willcocks

Marketing wurde nicht immer als relevant oder auch angemessen für das öffentliche Gesundheitswesen angesehen, nicht zuletzt von medizinischem Fachpersonal. Doch mittlerweile haben Gesetzesreformen im Gesundheitssektor das Prinzip des Wettbewerbs und der Konsumentenwahl als Mechanismen für die Verbesserung des Angebots eingeführt, was wiederum ein verstärktes Interesse an Marketing zur Folge hatte.

Es gibt zwei Arten von Marketing: Der Marketing-Mix (Betonung auf den 4 P: Produkt, Preis, Ort (place) und Promotion), und Beziehungsmarketing (Betonung auf das Aufbauen einer Beziehung, den Einfluss auf die „Erhaltung des Kunden“ und das Erwerben neuer Kunden). Die wichtigsten Ziele des Führungsverhaltens sind kompatibel mit und Teil des Marketingansatzes.

Konzepte für Gesundheitsorganisationen im 21. Jahrhundert

Von Michael Hall

Marketing und Öffentlichkeitsarbeit von Gesundheits - organisationen werden sich denselben Herausforderungen stellen müssen, denen sich auch Marketingfachleute kommerzieller Anbieter und Produkte gegenüber sehen. Unabhängig davon, ob es sich beim Medium um eine Google-Werbebanner, ein soziales Netzwerk, ein YouTube Video oder um alles zusammen handelt, die Botschaft muss überzeugend genug wirken, um den potentiellen Endverbraucher zur Handlung zu motivieren. Der Inhalt muss informativ sein, eine starke Absicht auslösen, auf die Nachricht zu reagieren oder das Angebot zu nutzen, oder den Endverbraucher dahingehend motivieren, eine Empfehlung vom Provider zu suchen.

Ein vielversprechender Ansatz, um alle nötigen Elemente des Marketings und der Theorieaufbaus zu erreichen, ist ‚Konzept Mapping‘, kombiniert mit ‚Direct Magnitude Estimation‘. Diese wendet die Datenanalyse von sowohl der Zielgruppe als auch von Messdaten an, um eine diagrammatische Repräsentation der Konzepte von Konsumenten durch offene Interviewfragen zu erhalten, und folgt der Analyse dieser Fragen mit einem Messfragebogen der Wahrnehmung, basierend auf den im Interview gegebenen Antworten. Der zweite Teil dieser Serie enthält ein praktisches Beispiel des Konzept-Mapping.

Management der Lieferantenbeziehung in der Praxis

Von Tobias Mettler und Peter Rohner

Gesundheitsorganisationen sind unter zunehmendem Druck, ihre Kosten zu vermindern und gleichzeitig die angebotenen Leistungen zu verbessern. In der Verminderung von Ausgaben für Produkte und Leistungen liegt ein hohes wirtschaftliches Potential. ‚Supplier Relationship Management‘ (SRM) ist ein Ansatz, um die Interaktionen einer Organisation mit den Zulieferer-Firmen zu managen. Er kann dabei helfen, Kosten zu reduzieren und die Qualität der gelieferten Leistung zu verbessern. Da wir davon ausgehen, dass SRM sowohl technische als auch soziale Komponenten enthalten sollte, wird ein holistischer Ansatz benötigt. Einerseits enthält unser Rahmenwerk für SRM die vorliegenden Geschäfts- und Managementprozesse, um Beziehungen zu Lieferanten zu handhaben: Überwachung, strategisches Belegen, und operationelles Beschaf - fungswesen. Andererseits beinhaltet das Rahmenwerk auch Unterstützungsprozesse, die Schlüsselfaktoren für das soziale technische

Netzwerken sind: Human Resources, Infrastruktur und IT-Leistungen.

Die Französische Gesundheitsreform

(E)Hospital sprach mit Paul Castel (Generaldirektor der Hospices Civils de Lyon und Präsident der EAHM) über die HPST Gesetzgebung (Hospital, Patienten, Gesundheit und Regionen) und deren Implikationen für die Leitung öffentlicher Krankenhäuser. Als umstrittenes Gesetz führte die Vorbereitung des HPST Gesetzes zutragende Debatten, sowohl in politischen Kreisen als auch in der Allgemeinbevölkerung. Hr. Castel geht davon aus, dass obwohl das Gesetz sicherlich nicht alle Probleme öffentlicher Krankenhäuser in Frankreich lösen wird, die Prinzipien, auf denen es ruht, und die Lösungen, die es für den öffentlichen Gesundheitsbereich einführt, die Erwartungen von Krankenhausmanagern anspricht, sowohl in Bezug auf größere Flexibilität beim Führen des Krankenhauses, als auch bezüglich einer besseren Reaktionsfähigkeit und einverbesserten Effektivität.

Das Gesetz schwächt Einschränkungen ab, welche das Führen von Gesundheitseinrichtungen erschwert, und vereinfacht deren interne und externe Arbeitsweisen. Es geht dabei um eine Straffung der Zusammenstellung der entscheidungsfähigen Körperschaften (Aufsichtsrat und Vorstand), eine Klärung interner Verantwortlichkeiten, aber auch um die stetig ansteigende Medikalisierung des Krankenhausmanagements.

Der ‚National Paediatric Toolkit‘

Von Ian Robertson

Der ‚National Paediatric Toolkit‘ (NPT) ist eine einzigartige Innovation, die Zeichentricksfiguren einsetzt, um die Meinungen und Erfahrungen von Kindern und Jugendlichen in Strukturen wie Gesundheitsversorgung, Bildung und Sozialeinrichtungen einzufangen. Von Kindern für Kinder aufgebaut, wurde das NPT am Alder Hey Children's NHS Foundation Trust entwickelt. Es erlaubt jungen Patienten, ihre individuellen Prioritäten für Gesundheitsversorgung in einer einfachen Art und Weise zu kommunizieren, und bietet dennoch viel mehr Detailinformationen, als sie sonst geben könnten. Das NPT erlaubt Eltern, die Prioritäten des Patienten für Veränderungen von Leistungen zu definieren, was zukünftige Strategien und Ausgabepläne definieren kann. Es kann außerdem dazu eingesetzt werden, den langfristigen Pflegeplan eines Patienten zu definieren, und kann damit in den Individuellen Patienten-Plan (IPP) eingespeist werden.

Das Englische PACS Programm

Von Mary Barber

‚Picture and archiving communication systems‘ (PACS) ist mittlerweile in das tägliche Leben der National Health Services NHS in England eingebettet. PACS hat dabei geholfen, wesentliche Verbesserungen für sowohl die Geschwindigkeit als auch die Qualität von Diagnose und Therapie durchzuführen, und als Folge davon erhalten Patienten eine schnellere, sicherere Behandlung. Der collaborative Ansatz dieses nationalen Programms hat nationale und internationale Anerkennung geerntet.

Nun, da englandweit die PACS-Abdeckung erreicht wurde, arbeitet das nationale PACS Programm daran, die „einzelnen Punkte“ zu verbinden, indem der Fokus zunehmend darauf gelegt wird, wie die einzelnen Träger auf gesicherte Art und Weise diagnostische Bildaufnahmen und Berichte besser gemeinsam nutzen können, um die ‚klinischen Pfade‘ der Patienten zu unterstützen. Die derzeit zur Verfügung stehenden Lösungen helfen Krankenhausträgern dabei, Zeit, Kosten und Anstrengungen beim Weiterleiten von Bildern zu vermindern, die Patienteninformation zu schützen und es Arbeitnehmern zu ermöglichen, sich vermehrt anderen Aktivitäten zu widmen.

Länderfokus: Deutschland

Der derzeitige deutsche Gesundheitsminister ist Arzt – eine gute Voraussetzung für das Verständnis der Komplexitäten des Gesundheitssystems und für eine angemessene Entscheidungsfindung. Allerdings ist es nicht nur der Bundesminister, der die Entwicklung des Gesundheitssystems beeinflusst, sondern auch die unterschiedlichsten Interessensgruppen und wichtige demographische, medizinische und wirtschaftliche Veränderungen. Der Krankenhaussektor ist eine enorme wirtschaftliche Kraft. Eine Million Menschen in 2.000 Krankenhäusern kümmern sich um 17 Millionen stationäre und 18 Millionen ambulante Patientenfälle. Der Umsatz beträgt etwa 65 Milliarden Euro, beinahe 3 Prozent des Bruttoinlandsprodukts. Stationäre Fälle werden von der ‚German Diagnosis Related Groups‘ (G-DRG) vergütet, ein System, das auf jährlicher Basis angepasst wird. Die grundsätzliche Idee lautet: Geld nach Leistung.

10-Punkte-Plan für die Stärkung der Allianzen für Medizinischen Fortschritt und medizinische Qualität

Von Manfred Beeres

Die BVMed hat einen ‚10-Punkte-Plan‘ für die Versorgung von Patienten mit modernster Medizintechnologie veröffentlicht, als Diskussionsgrundlage für die gesundheitspolitischen Verhandlungen der neuen Regierung. Der Plan beinhaltet unter anderem, dass die Qualität medizinischer Apparate mittels CE-Med Qualitätssiegel sichergestellt ist, und dass es unbürokratischen und flexiblen Zugang zu medizinisch-technischen Innovationen und deren uneingeschränkte Einführung in Krankenhäuser gibt. Die BVMed unterstreicht außerdem die Bedeutung der Telemedizin und des Schaffens eines innovativen Pools und des Engagements für ein steuerbegünstigte Innovations - Sparschema. Der Fokus sollte auf Forschung, Kooperation und Qualität liegen.

Published on : Mon, 1 Mar 2010