
Vorwort

In Deutschland kursieren in nahezu allen gesellschaftlich und ökonomisch relevanten Branchen Servicebewertungen zu Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit und Kompetenz von Mitarbeitern. Auf der Suche nach vergleichbaren Bewertungen im Krankenhaussektor sind wir trotz intensiver Recherche nur auf medizinische Qualitätsdaten z. B. in den nach § 137 SGB V vorgeschriebenen Qualitätsberichten und in einschlägigen Ärzt rankings gestoßen. Daraufhin kam uns die Idee, selbst Messungen zum Thema Kundenorientierung in Krankenhäusern durchzuführen. Im Mittelpunkt dieses Buches stehen neben herkömmlichen Kommunikationskanälen wie Telefon und Brief auch Zukunftsmedien aus dem Bereich Social Media.

Gerade für finanziell angeschlagene Einrichtungen ist die Erhöhung der Dienstleistungsqualität eine gute Möglichkeit, sich gegenüber Wettbewerbern zu differenzieren. Mit unserem Buch geben wir sowohl den Krankenhäusern selbst als auch den (potentiellen) Kunden eine Orientierung im Sinne einer Benchmark. Gleiches gilt für indirekte Kunden wie Krankenkassen, einweisende Ärzte und nicht zuletzt für unsere Leser.

Zudem möchten wir uns ganz herzlich bei der Vendus Sales & Communication Group für die fachliche Begleitung und logistische Unterstützung unseres Forschungsvorhabens bedanken. Wissenschaftlichen und methodischen Input haben wir dankenswerter Weise von der Technischen Universität München und der Hochschule für angewandte Wissenschaften erhalten. Ein letzter Dank gilt der Firma Mercer Deutschland GmbH, die uns ebenfalls stets tatkräftig unterstützt hat.

All unseren Lesern wünschen wir, dass sie nicht in die Lage geraten, Krankenhausleistungen in Anspruch nehmen zu müssen. Sollte dies doch einmal nötig sein, hoffen wir, dass ihnen dort die bestmögliche Servicequalität zuteilwird. Im besten

Fall konnten wir mit unserem Werk einen Anteil zur Verbesserung von Qualität, Service und Erreichbarkeit von Krankenhäusern beitragen.

München/Frankfurt im Januar 2014

Barbara Schneider
Volker Nürnberg



<http://www.springer.com/978-3-658-05131-0>

Kundenmanagement im Krankenhaus
Service – Qualität – Erreichbarkeit
Nürnberg, V.; Schneider, B.
2014, IX, 72 S. 3 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-05131-0