

Geleitwort

Im Rahmen der Dissertation wird die Umsetzung einer verstärkten Kundenorientierung im Krankenhaus genauer betrachtet. Dem Thema der Dissertation kommt damit eine hohe wissenschaftliche und praktische Bedeutung zu. Angesichts der vorhandenen Überkapazitäten im Krankenhauswesen und des vorherrschenden Vergütungssystems wird der Wettbewerbsdruck in Theorie und Praxis als hoch empfunden. Um hierin bestehen zu können wird eine Kundenorientierung als unerlässlich angesehen.

Kunden für elektive, planbare Behandlungen im Krankenhaus stellen vor allem die niedergelassenen, einweisenden Ärzte dar. Denn sie sind es, deren Empfehlungen das Wahlverhalten der Patienten in hohem Maße beeinflussen. Auf der anderen Seite sind Bestrebungen erkennbar, sich als Krankenhaus stärker an den Patienten selbst zu wenden, um ihn als direkten Kunden anzusprechen. Die zunehmende „Patientensouveränität“ selbst wird zukünftig diese Vorgehensweise auch nahelegen. Beide Strategien bzw. Managementansätze greift die Verfasserin auf, das derzeit und auch zukünftig bedeutsame Einweiser(beziehungs)management und als Herausforderung das Patienten-(beziehungs)management. Sie thematisiert neben einer grundlegenden Darstellung von Kundenorientierung und (wertorientiertem) Kundenbeziehungsmanagement beide Formen der indirekten und direkten Patientenakquisition und -bindung. Im Rahmen der indirekten Patientenakquisition über die niedergelassenen Ärzte wird eine sorgfältige empirische Analyse des Status quo des Einweisermanagements dargestellt, die im Rahmen des „Forschungszentrums für Management im Gesundheitswesen“ in den letzten Jahren mit Unterstützung der Roland Berger Strategy Consultants GmbH von der Verfasserin (unter Beteiligung weiterer Mitarbeiter) durchgeführt wurde.

Die Verfasserin geht in ihrer umfassend angelegten Arbeit, indem sie beide Ansätze auch gegeneinander abwägt und die (krankenhausbezogene) Frage nach einer evtl. „Substitution der Abhängigkeit von den Einweisern durch eine Fokussierung auf den Patienten“ aufgreift, sehr sorgfältig auf die relevanten Aspekte ein.

Es handelt es sich bei der vorgelegten Dissertation um eine Leistung, die weitere Forschungsarbeiten und Diskussionen beflügeln wird. Ich wünsche dem Werk eine fruchtbare Aufnahme in der scientific community.

Prof. Dr. Günther E. Braun

Einweiser- und Patientenbeziehungsmanagement im
Krankenhaus

Die Option der direkten Patientenakquisition und
-bindung

Burghardt, K.

2016, XXI, 377 S. 94 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-13459-4