

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
1.1	Was ist Social Media?	2
1.2	Was ist PR?	3
1.3	Was ist eigentlich Image?	3
1.4	Die relevanten PR-Möglichkeiten als Krankenhaus	4
1.4.1	Corporate Design	4
1.4.2	Pressearbeit	4
1.4.3	Zuweisermarketing	5
1.4.4	Internetseite	5
1.4.5	Suchmaschinenoptimierung	5
1.4.6	Bewertungsportale	6
1.4.7	Werbung	6
1.4.8	Veranstaltungen	6
1.4.9	Patientenzeitung/Newsletter	6
1.4.10	Krankenhaus-TV	7
1.4.11	Mythen, Märchen und wahre Wunder	7
1.4.12	Social Media und Ärzte – zwei Welten treffen aufeinander!	9
1.4.13	Chefarztklinik ist nicht gleich Chefarztklinik	9
1.4.14	Mitarbeiterbindung durch Social Media?	10
1.5	Die Expertentipps	10
1.6	Speed oder Perfekt?	10
1.7	Für wen ist dieses Buch?	11
1.8	Der Themenkuchen	11
1.9	Medizinische Themen interessieren doch keinen Menschen	12
1.10	Was ist eigentlich dieses Krankenhaus Beispiel?	12
1.11	Memo	12
	Literatur	13
<b>2</b>	<b>Facebook</b>	<b>15</b>
2.1	Profil und Seite	18
2.1.1	Ich nutze als Krankenhaus ein Facebookprofil. Na und?	18
2.1.2	Woran kann ich sehen, ob es sich um ein Profil oder eine Seite handelt?	18
2.1.3	Fans, Freunde und Gefällt-mir-Angaben	19
2.2	Anmeldung	19
2.2.1	Sie sind absolut neu bei Facebook, haben kein Profil und keine Seite?	19
2.2.2	Sie haben zwar ein Facebookprofil, aber noch keine Seite?	20
2.2.3	Sie haben bereits eine Facebookseite?	20
2.2.4	Anmeldung: Profil	20
2.3	Ausloggen und einloggen	23
2.4	Facebookseite erstellen	24
2.4.1	Facebookseite einrichten	26
2.4.2	Foto bearbeiten	27
2.4.3	Facebookseite nicht veröffentlichen	29

2.4.4 Seiteninfo. .... 29

2.4.5 Einstellungen bearbeiten .... 37

2.4.6 „Beitragsoptionen“ .... 42

**2.5 Titelbild** .... 42

2.5.1 Wie sollte ein Titelbild aussehen? .... 43

2.5.2 Anforderungen an ein gutes Titelbild .... 43

2.5.3 Titelbild hochladen. .... 44

2.5.4 Call-to-Action-Button. .... 45

**2.6 Facebookseite freischalten!** .... 45

**2.7 Posten (Veröffentlichen)** .... 46

2.7.1 Ohne Post nix los. .... 46

2.7.2 Die Statusmeldung .... 46

2.7.3 Tagging. .... 48

2.7.4 Einen Post zeitlich planen. .... 49

2.7.5 Einen Post vergessen zu schreiben? Zurückdatieren! .... 50

2.7.6 Wo bin ich? Pinnnadel zur Ortsangabe. .... 50

2.7.7 Fotos posten .... 51

2.7.8 Foto/Video hochladen .... 52

2.7.9 Angebot posten. .... 55

2.7.10 Veranstaltungen posten .... 56

2.7.11 „Meilensteine“ der Krankenhausgeschichte .... 58

**2.8 „Gefällt mir“** .... 58

**2.9 „Kommentieren“** .... 59

**2.10 „Teilen“** .... 59

**2.11 Was ist die Chronik?** .... 60

**2.12 Was sind gute Themen zum Posten?** .... 60

**2.13 Was darf und soll ein Krankenhaus „teilen“?** .... 61

**2.14 Was darf und soll ein Krankenhaus kommentieren?** .... 62

**2.15 Wann poste ich?** .... 64

**2.16 Wie erreiche ich hohe Interaktion auf meine Posts?** .... 65

2.16.1 Edge-rank. .... 65

2.16.2 Call to Action. .... 65

**2.17 Was schadet dem Image des Krankenhauses?** .... 66

**2.18 Was verstößt gegen das Gesetz?** .... 67

**2.19 Shitstorm** .... 67

**2.20 Wie erhöhe ich meine „Gefällt-mir“-Angaben (Fanzahl)?** .... 68

**2.21 Werbeanzeigen** .... 68

2.21.1 Ablauf der Facebook-Werbung .... 69

2.21.2 Statistik im Werbeanzeigenmanager. .... 70

**2.22 Targeting** .... 70

**2.23 Wie pflege ich meine Facebookseite?** .... 71

**2.24 Statistik** .... 71

**2.25 Redaktionsplan** .... 73

**2.26 Delegieren** .... 73

**2.27 „Besucherbeiträge“** .... 74

**2.28 Facebookbewertung – Blaue Sterne** .... 74

**Literatur** .... 75

<b>3</b>	<b>Google My Business, Google+ und YouTube</b>	77
3.1	Google My Business: Was ist das?	78
3.2	Google My Business einrichten	78
3.2.1	Anmeldung	79
3.2.2	Einpflegen der Krankenhausdaten und wichtige Einstellungen	81
3.3	Google+	86
3.3.1	Nutzen von Google+	86
3.3.2	Google+: Wo finde ich was?	87
3.3.3	Ihr erster Beitrag auf Google+	91
3.3.4	Beitragsmöglichkeiten auf Google+	92
3.3.5	Möglichkeiten der Interaktion	96
3.3.6	Möglichkeiten der Kontrolle	99
3.4	YouTube	100
3.4.1	Anmeldung	101
3.4.2	Kanal einrichten	101
3.4.3	Fotos und Daten für Ihren YouTube-Kanal	102
3.4.4	Video hochladen	104
3.4.5	Video-Manager	105
3.4.6	Kanaltrailer	107
3.4.7	YouTube-Studio	107
3.4.8	Pflege	111
3.4.9	Pflege delegieren?	113
3.5	Andere Google-Dienste	113
3.5.1	Google Analytics	113
3.5.2	Hangouts	114
3.5.3	Google Maps	114
	Literatur	114
<b>4</b>	<b>Twitter</b>	115
4.1	Wer nutzt Twitter?	117
4.2	Anmeldung	118
4.2.1	Profil bearbeiten	120
4.2.2	Impressum	121
4.3	Einstellungen	122
4.3.1	Account	122
4.3.2	Sicherheit und Datenschutz	123
4.3.3	Passwort	125
4.3.4	Karten und Versand	125
4.3.5	Bestellprotokoll	125
4.3.6	Handys	125
4.3.7	E-Mail-Mitteilungen	125
4.3.8	Web-Mitteilungen	126
4.3.9	Freunde finden	126
4.3.10	Stummgeschaltete Accounts	126
4.3.11	Blockierte Accounts	126
4.3.12	Design	126
4.3.13	Apps	127
4.3.14	Widgets	127

- 4.3.15 Deine Twitter-Daten ..... 128
- 4.4 Twittern..... 128**
  - 4.4.1 Hashtag ..... 128
  - 4.4.2 Foto tweeten..... 130
  - 4.4.3 Standort..... 130
  - 4.4.4 GIF ..... 131
  - 4.4.5 Umfrage hinzufügen ..... 131
  - 4.4.6 Twitterwall..... 131
- 4.5 Startseite, Mitteilungen, Nachrichten ..... 132**
  - 4.5.1 Startseite ..... 132
  - 4.5.2 Mitteilungen ..... 133
  - 4.5.3 Nachrichten..... 134
- 4.6 Pflege..... 134**
  - 4.6.1 Tweeten ..... 135
  - 4.6.2 Antworten ..... 135
  - 4.6.3 Retweeten ..... 135
  - 4.6.4 Favorisieren..... 136
  - 4.6.5 Per Direktnachricht teilen..... 136
  - 4.6.6 Link zum Tweet kopieren ..... 136
  - 4.6.7 Tweet einbetten..... 136
  - 4.6.8 Stummschalten ..... 136
  - 4.6.9 Blockieren ..... 136
  - 4.6.10 Melden ..... 136
  - 4.6.11 Konkurrenz ausspionieren ..... 137
  - 4.6.12 Mehrere Twitter-Accounts für ein Krankenhaus?..... 137
  - 4.6.13 Redaktionsplan ..... 137
  - 4.6.14 Wie den Überblick behalten?..... 138
  - 4.6.15 Listen..... 138
- 4.7 Twitterpflege delegieren ..... 139**
  - 4.7.1 An wen delegieren? ..... 139
  - 4.7.2 Wer sind geeignete Follower? ..... 140
  - 4.7.3 Wie entferne ich einen Follower? ..... 140
  - 4.7.4 Wem soll ich folgen?..... 140
  - 4.7.5 Suchfenster..... 140
- 4.8 Erhöhung der Follower-Anzahl ..... 141**
  - 4.8.1 Wann soll man twittern? ..... 141
  - 4.8.2 FollowFriday ..... 141
  - 4.8.3 Zukunft..... 141
- Literatur..... 142**
- 5 Wikipedia..... 143**
  - 5.1 Das Wikipedia-Prinzip ..... 144
  - 5.2 Anmeldung eines Nutzerkontos ..... 144
  - 5.3 Diskussion ..... 144
  - 5.4 Artikel für Ihr Krankenhaus anlegen..... 144
  - 5.5 Artikel korrigieren..... 146
  - 5.6 Bilder hochladen ..... 146

<b>6</b>	<b>Bewertungsportale</b>	149
6.1	Wie funktioniert heute die Krankenhaussuche?	150
6.2	Wie können Krankenhausbewertungen verhindert werden?	151
6.3	Lohnt sich eine Premiummitgliedschaft?	151
6.4	Wer gibt eigentlich Bewertungen ab?	152
6.5	Was „bewerten“ die meisten Patienten?	154
6.6	Was tun, wenn es negative Bewertungen oder Kommentare gibt?	155
6.7	Wie bekommt ein Krankenhaus eine gute Bewertung?	157
6.8	Welche Portale sind relevant?	158
6.9	Was steht wo über mich?	159
6.10	Bewertungen kaufen	159
6.11	SEO	159
<b>7</b>	<b>Yelp</b>	161
7.1	Erstellung eines Yelp-Profiles	162
7.2	Einrichten des Krankenhausprofils	163
7.2.1	Es gibt bereits einen Eintrag bei Yelp	163
7.2.2	Ihr Krankenhaus ist noch nicht bei Yelp gelistet bzw. eingetragen	166
<b>8</b>	<b>Instagram, Flickr, Pinterest und Tumblr</b>	169
<b>8.1</b>	<b>Instagram</b>	170
8.1.1	Nutzung in Deutschland	170
8.1.2	Instagram-Anmeldung	171
8.1.3	Einstellen der Profil-Informationen	172
8.1.4	Impressum einfügen	172
8.1.5	Pflege	172
8.1.6	Follower bekommen	176
8.1.7	Themen für Krankenhäuser	176
<b>8.2</b>	<b>Flickr</b>	176
<b>8.3</b>	<b>Pinterest</b>	177
<b>8.4</b>	<b>Tumblr</b>	177
	Literatur	178
<b>9</b>	<b>Xing</b>	179
<b>9.1</b>	<b>Anmeldung eines Profils</b>	180
9.1.1	Foto	183
9.1.2	Profildetails	183
9.1.3	Xing-Pflege	185
9.1.4	Newsmeldungen	187
9.1.5	Gruppen	187
<b>9.2</b>	<b>Anmeldung des Krankenhauses</b>	187
9.2.1	Logo	189
9.2.2	Über uns	189
9.2.3	Neuigkeiten	189
9.2.4	Mitarbeiter	189
9.2.5	Jobs	190

9.3     **Employer-Branding-Profil** ..... 190

9.3.1   Was ist kununu? ..... 190

9.3.2   Erweiterte Funktionen beim Employer-Branding-Profil ..... 190

  

10     **LinkedIn** ..... 193

10.1   LinkedIn oder Xing? ..... 194

10.2   Anmeldung des Krankenhauses bei LinkedIn ..... 194

10.3   Eintragen der Krankenhausdaten ..... 195

10.4   Gruppen ..... 195

10.5   Pflege ..... 195

10.5.1   Start ..... 196

10.5.2   Analysen ..... 196

10.5.3   Fokussseiten ..... 196

10.5.4   Sponsored Updates ..... 196

  

11     **Snapchat** ..... 199

  

**Servicetail** ..... 201

       Anhang ..... 202

       A1   Bildnisrechte ..... 202

       A2   Netiquette ..... 204

       A3   Memoliste ..... 206

       A4   Checkliste: Auswahlkriterien für die Krankenhaussuche nach einem externen  
       Dienstleister für Social-Media-Aktivitäten ..... 206

       Stichwortverzeichnis ..... 212

Social Media für das erfolgreiche Krankenhaus

Däumler, M.; Hotze, M.M.

2017, XIII, 214 S. 52 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-45054-9