

kratie, gesetzliche Restriktionen und andere Rahmenbedingungen erschweren die Arbeit.

Der Druck und der Wettbewerb steigen. Der Fachkräftemangel und der systematische Rekrutierungsbedarf von medizinischem Personal weisen auf die fehlerhafte Personalpolitik in der Vergangenheit. Die Schlüsselrolle der Mitarbeiter im Gesundheitswesen wird zunehmend bedeutender. Künftig wird es nicht darum gehen, unausgeschöpfte Produktionsreserven zu erschließen, sondern es wird diesem Humankapital und der Mitarbeiter-Kompetenz verstärkt und wertschätzend Rechnung getragen.

Um diesem Ziel gerecht zu werden, benötigt man zukünftig in Praxen und Kliniken intern beratende Mitarbeiter, sogenannte Health-Marketing-Coaches, die diese Veränderungsprozesse begleiten, Entwicklungsmöglichkeiten und -bedarfe der Mitarbeiter erkennen, ein strategisches Marketing operationalisieren, Widerstände erkennen und balancieren können, um sich selbst, dem Team, dem Patienten und Arbeitgeber zum Erfolg zu verhelfen.

Sind zufriedene auch motivierte Mitarbeiter?

Nur zufriedene Mitarbeiter, die sich mit der Einrichtung identifizieren, werden zu motivierten, integren und kreativen Mitarbeitern, die langfristig der Einrichtung erhalten bleiben. Dies ist für Unternehmen der Gesundheitsbranche besonders elementar, da die Dienstleistungen nicht greifbar und daher schwer vergleichbar sind.

Da Nachfrager und Patienten in der Regel nicht alle medizinisch-pflegerischen Leistungen tatsächlich bewerten können, ist die Wahrnehmbarkeit insbesondere auf die Ausführung und den Erbringer der Dienstleistung, also Mitarbeiter, gerichtet. Der Dienstleistungsempfänger – der Patient – urteilt also für gewöhnlich nicht was, sondern wie es an ihm verrichtet wird. Das gestaltet den Mit-

Unsere Gastautorin:



Dr. Sylvia E. Kernke hat Wirtschaftswissenschaften, Marketing, Kommunikation, Kunstgeschichte und Philosophie studiert. Seit 1991 berät und referiert sie als Senior-Marketing-

Consultant, Referentin und Coach Patienten und Mitarbeiter im Gesundheitswesen. Des Weiteren hat sie den Zentralen Marketingclub in der Gesundheitswirtschaft initiiert und organisiert jährlich die nationale Marketingtagung für Kliniken und Praxen.

arbeiter als Spiegel und Botschafter der Einrichtung und lässt ihn in den Fokus des internen Klinikmarketings rücken.

Zudem bieten Kliniken neben den Kassenleistungen zusätzliche Produkte an, die dem Patienten vom Personal häufig nicht kommuniziert und offeriert werden, weil diese Zusatzleistungen lediglich als vermehrter Aufwand betrachtet werden. Der Klinik entgehen somit weitere Möglichkeiten, die Dienstleistungen an den Wünschen der Patienten anzupassen. Es sind daher regelmäßige Partizipationen am Erfolg, Leistungsanreize und Motivationssteigerungen für Pflegekräfte erforderlich, um die Patientenzufriedenheit zu optimieren und damit auch die Zukunft der Klinik zu sichern.

Werden geweckte Erwartungen erfüllt?

Denn auch die schönsten Hochglanzbroschüren in der Kommunikationspolitik eines Unternehmens sind nutzlos, wenn die geweckten Erwartungen bei der Leistungsnachfrage durch Patienten nicht erfüllt werden. Für den Patienten erfolgt der Moment der Wahrheit, während er medizinisch-pflegerischen Behandlungen und den gelebten Service abrufen. ■

Imprint

VITALES NORDHESSEN

ist ein Gemeinschaftsprojekt nordhessischer Unternehmen und Institutionen. Wir danken herzlich dem Hessischen Heilbäderverband, dem Regionalmanagement Nordhessen, der Kassel Marketing GmbH und der Wirtschaftsförderung GmbH Region Kassel für Ihre Unterstützung und Förderung, sowie allen inserierenden und inhaltlich beteiligten Partnern.

VERLAG UND HERAUSGEBER:

A. Bernecker Verlag GmbH
Unter dem Schöneberg 1, 34212 Melsungen
Tel. (05661) 731-0 | Fax (05661) 731-400
info@bernecker.de | www.bernecker.de

MITHERAUSGEBER:

Karin Ohneberg | Salus Concept

Geschäftsführung/Vorstand:

Conrad Fischer
Unter dem Schöneberg 1, 34212 Melsungen
zugleich auch ladungsfähige Anschrift für alle im Impressum genannten Verantwortlichen.

Verlags- und Projektleitung:

Dipl.-Oec. Ralf Spohr
ralf.spohr@bernecker.de
auch verantwortlich für überregionale Anzeigen

Chefredaktion Vitales Nordhessen:

Helga Kristina Kothe (V.i.S.d.P.)
helga_kristina_kothe@web.de

Expertin für Gesundheitsmarketing:

Karin Ohneberg, mail@karin-ohneberg.de

Mediaberatung:

alexander.halpape@bernecker.de
Telefon (05661) 731-404
sandra.born@bernecker.de
Telefon (05661) 731-425

Beiträge von:

Helga Kristina Kothe, Karin Ohneberg, Dr. Silvia Kernke, Dr. rer. pol. Heinz-Walter Große, Dr. Gisela Heimbach, Cornelia Harberg, Dr. Heidemarie Krüger, Ilka Jastrzembowski, Brigitte Schlöter, Michael-Arne Schüssel, Vicky Helms, Margret Mürköster, Stephan Lücke

Layout/Design/Anzeigen:

Lisa Hassenpflug, Fred Gerhard Hußmann, Viviani Klemm.

Fotos:

Mario Zgoll, Kassel Marketing GmbH, Helga Kristina Kothe, istockphoto.com

Titelmotiv:

Fotos: istockphoto.com | Titellayout: Lisa Hassenpflug

Vertrieb:

Vitales Nordhessen erscheint zwei mal pro Jahr mit einer Auflage von 25.000 Exemplaren. Das Magazin wird an private Abonnenten, politische und wirtschaftliche Entscheider sowie Personalleiter von nordhessischen Unternehmen versandt. Darüber hinaus liegt das Magazin bei zahlreichen Gesundheitsanbietern, in Arztpraxen und Kanzleien zur Mitnahme aus. Gezielte Auslagen erfolgen zudem an regionalen Gesundheitsstandorten, in Kliniken, in Apotheken und Reformhäusern. Über die Verteiler des Regionalmanagements Nordhessen, des Hessischen Heilbäderverbands und der Wirtschaftsförderung Kassel geht das Magazin weiteren Entscheidern und Multiplikatoren zu. Sonderverteilungen finden bundesweit durch Messsuche von Kassel Marketing statt. Auf Wunsch erhalten Sie das Magazin personalisiert zugestellt.
Info und Bestellung Telefon [05661] 731-420.

Es gilt die Preisliste: 1/2012

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt der Verlag keine Haftung. Namentlich gekennzeichnete Artikel geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Auf die Gestaltung unserer Anzeigen erheben wir Geschmacksmusterrechte. Nachdruck oder Weiterleitung auch von Texten an Dritte nur mit Genehmigung des Verlages. Für Druck- und Satzfehler keine Haftung.



A. Bernecker Verlag
Unter dem Schöneberg 1 · 34212 Melsungen
Tel.: (05661) 731-0 · Fax: (05661) 731-400
info@bernecker.de · www.bernecker.de

Weiterbildung Health-Marketing-Coach

Die Weiterbildung zum Health-Marketing-Coach hat Dr. Sylvia E. Kernke vom Kernke-Institut für Marketing und Kommunikation in der Gesundheitswirtschaft initiiert und bereits mehrfach erfolgreich durchgeführt. Diese Weiterbildung ist eine Vermittlung von sensiblen Methoden, um Mitarbeiterpotenziale zu erkennen und Mitarbeiter durch in- oder externe Veränderungsprozesse zu tragen. Die Seminare richten sich in erster Linie an Führungskräfte. Die Seminargruppen sind auf kleinere Gruppen begrenzt, um die Informationsvermittlung und Erfahrungsaustausch optimal zu gestalten. Interessierte haben die Möglichkeit, sich auf eine Informationsliste unter info@kernke.de eintragen zu lassen.