

Netzwerke(n)

Integrierte Versorgung in Gesundheitsnetzen.

Netzwerke sind gerade im Gesundheitswesen elementar, da es insbesondere in dieser Branche notwendig ist, mit geringem Budget effektiv zu arbeiten. Genau dies kann Netzwerkarbeit leisten. Die Integrierte Versorgung bietet die Möglichkeit, den Patienten ganzheitlich in einem Gesundheitsnetz zu betreuen. Verschiedene Leistungsanbieter wie Alten- und Pflegeheime, Kliniken, ambulante Pflegedienste und die Ärzteschaft bilden ein Netzwerk und kooperieren miteinander. Ebenso können Apotheken und Krankenkassen ein Teil dieser strategischen Unternehmenskooperation darstellen. Komplementäre Leistungen werden somit kombiniert und betreuen den Kunden bzw. den Patienten rundum.

Imagetransfer auf alle Netzwerkpartner

Ist er von der Leistung eines Anbieters überzeugt, so überträgt er diese positive Erfahrung gleichzeitig auf alle Netzwerkpartner. Patienten müssen weniger geworben werden, und die Netzwerker profitieren durch Imagetransfers. Wird der Patient von der Leistungserbringung nicht enttäuscht, bleibt er diesem Zusammenschluss komplementärer Leistungsanbieter treu. Im Rahmen des Marketings zählt diese Erweiterung des Angebots zur Produktpolitik. Das heißt, es handelt sich hier um eine Produktdiversifikationsstrategie. Bei dieser Strategie werden grundsätzlich drei Entscheidungen getroffen:

1. Die Horizontale Diversifikation liegt vor, wenn man Dienstleistungen aufnimmt, die den bisherigen Leistungen derart benachbart sind, dass das gleiche Personal oder die gleichen Marktbeziehungen genutzt werden können. In Alten- und Pflegeheimen ist das ein

erweitertes Angebot durch Kurzzeitpflege.

2. Von Vertikaler Diversifikation wird dann gesprochen, wenn Dienstleistungen, die vor- und/oder nachgelagerte Leistungen der Hauptleistung darstellen, wenn beispielsweise die Selbstständigkeit von Pflegebedürftigen möglichst dauerhaft durch einen eigenen ambulanten Pflegedienst aufrecht erhalten wird, bis dann die endgültige Integration in das eigentliche Pflegeheim erfolgt. Diese verschiedenen Leistungsbereiche unter einem Dach stellen eine Dachmarke oder Netzwerkmarke dar.

3. Die Laterale Diversifikation liegt dann vor, wenn man die Aufnahme neuer Dienstleistungen anbietet, die für das Pflegeheim völlig neu sind und keinen Bezug zu den bisherigen Leistungen haben. Hierzu zählen beispiels-

weise Angebote für Senioren im Bereich Beauty und Wellness. Gerade im Dienstleistungsbe- reich schaffen Serviceangebote als produktbegleitende Dienstleistungen eine hervorragende Möglichkeit, sich vom Wettbewerb zu differenzieren. Bei diesem Angebot ist es jedoch ausgesprochen sinnvoll, mit anderen Dienstleistern zu kooperieren, um so das Leistungsangebot auch qualitativ zu optimieren.



Diplom-Ökonomin
Sylvia Kerke

Diese komplementären Zusatzleistungen können durch ausgewählte Netzwerkpartner angeboten werden. Die vernetzten Unternehmen stellen aus Sicht des Marketings eine strategische Unternehmenskooperation dar. Die Vernetzung erfordert Personal, Zielorientierung, Netzwerk-Beziehungen und Know-how und ist eine umfassende Aufgabe. Eigene Mitarbeiter werden nach einer von unserem Haus selbstständig durchgeführten Erhebung für das Marketing nicht beschäftigt. Denn das Budget für Pflegesätze sieht kein Honorar für strategische oder operative Marketingarbeit vor. Es ist daher für alle Akteure im Gesundheitswesen von großem Nutzen, sich zu vernetzen, um somit die Zukunft der Alten- und Pflegeheime zu sichern. Bisher wurde noch keine Plattform angeboten, die eine Vernetzung verschiedenster Leistungsanbieter im Gesundheitswesen ermöglicht.

Sylvia Kerke
Kerke-Institut für Marketing + Kommunikation
in der Gesundheitswirtschaft GmbH
Erpegasse 2, 34289 Zierenberg
Tel.: 0 56 06 / 55 19 15
www.kerke.de

Zentrale Marketing-Tagung bietet Vernetzung

Die Zentrale Marketing-Tagung in der Gesundheitswirtschaft Deutschlands (ZeMark) bietet der Gesamtzielgruppe der Gesundheitswirtschaft eine Vernetzungschance. Am 23. und 24. September 2005 treffen Ärzte, Klinikleiter, Heimleiter sowie Verantwortliche der Ambulanten Pflegedienste, Krankenkassen und Apotheken zusammen, um sich betreffend ihrer Erfahrungen und der ungenutzten Möglichkeiten in Gesundheitsnetzen auszutauschen.

Weitere Infos unter www.zemark.de