

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Die Relevanz des Themas	1
1.2	Das Gesundheitswesen im internationalen Vergleich	2
1.3	Das Gesundheitswesen in Deutschland	4
1.3.1	Geschichtlicher Hintergrund	4
1.3.2	Entwicklung und Struktur	5
1.3.3	Wandel im Gesundheitssektor	7
	Literatur	8
2	Krankenhäuser, Kundenmanagement und Kundenorientierung	11
2.1	Krankenhäuser in Deutschland	11
2.1.1	Definition von Krankenhäusern	11
2.1.2	Klassifizierung von Krankenhäusern	12
2.1.3	Finanzierung von Krankenhäusern	14
2.1.4	Veränderungen in der Krankenhauslandschaft	16
2.1.5	Anspruchsgruppen von Krankenhäusern	20
2.2	Kundenmanagement und Kundenorientierung	22
2.2.1	Kundenorientierung	26
2.2.2	Patientenorientierung	29
2.3	Ausgewählte Strategien der Kundenorientierung	30
2.3.1	Marketing in Krankenhäusern	30
2.3.2	Online-Marketing im Gesundheitswesen	33
2.3.3	Kommunikation in Krankenhäusern	46
	Literatur	52
3	Analyse der Kundenorientierung in Krankenhäusern	55
3.1	Zielsetzung und Fragestellung	55
3.2	Material und Methodik	56

3.2.1	Untersuchungsgegenstand	56
3.2.2	Auswahl der Stichprobe	57
3.2.3	Datenerhebung	57
3.2.4	Erstellen eines Krankenhaus-Rankings	59
3.2.5	Statistische Analyse der Daten	60
3.3	Ergebnisse	60
3.3.1	Krankenhaus-Ranking	60
3.3.2	Häufigkeiten, Streu- und Lagemaße	63
3.3.3	Signifikante Zusammenhänge	65
3.3.4	Signifikante Unterschiede	66
	Literatur	67
4	Schlussbetrachtung	69
4.1	Handlungsempfehlungen	69
4.2	Fazit	70
	Literatur	72