

Vorwort

„Wir verstehen uns als kundenorientiertes Unternehmen, Patienten, Einweiser und Krankenkassen sind unsere Kunden. Insbesondere mit den Einweisern steht und fällt ein Krankenhausbetrieb, da brauche ich natürlich eine enge Beziehung.“
(Krankenhausvertreter im Interview)

„Unser Vertriebskanal sind die Einweiser, der überwiegende Teil der Patienten kommt auf Empfehlung des Fach- oder Hausarztes zu uns. Sie entscheiden durch eine Empfehlung über 70 % bis 80 % der Patientenströme.“
(Krankenhausvertreter im Interview)

So oder ähnlich formulieren zunehmend mehr Krankenhäuser die Wichtigkeit der Einweiser als die entscheidenden „Gatekeeper“ des Krankenhauses, welche die Auslastung eines Krankenhauses sowohl durch Zuweisung einer *ausreichenden Anzahl* an Patienten als auch durch Einweisung der *richtigen Krankheitsbilder* sicherstellen.

Wie können Krankenhäuser die Beziehung zu ihrer wichtigsten Kundengruppe – den Einweisern – systematisch professionalisieren? Auf diese Frage geben wir in dem vorliegenden Werk umfassend Antwort, strategisch und operativ, empirisch fundiert, aber auch praxisnah mit aussagekräftigen Zitaten von Krankenhausvertretern und niedergelassenen Ärzten sowie mit Best-Practice-Berichten von Krankenhäusern, die sich bereits auf die „Reise“ zum Einweiserbeziehungsmanagement gemacht haben.

Dieses Buch soll als Leitfaden dienen, welcher systematisch die relevanten Schritte und Erfolgsfaktoren eines strategisch abgeleiteten Einweiserbeziehungsmanagements auf Basis eines neu entwickelten integrierten Prozessmodells vorstellt. Im ersten Teil werden zunächst die Bedeutung der Zielgruppe *niedergelassener Arzt* und die Rahmenbedingungen des Einweiserbeziehungsmanagements erläutert. Das zweite Kapitel führt den Leser durch die notwendigen Schritte zur Entwicklung einer Konzeption für ein strategisches Einweisermarketing. Der dritte Teil beschreibt den Einweiserprozess und ermöglicht ein Verständnis für die Aktivitäten und Bedürfnisse des niedergelassenen Arztes vor, während und nach der stationären Behandlung eines Patienten. Darauf aufbauend stellt das vierte Kapitel geeignete Maßnahmen des Einweiserbeziehungsmanagements vor, die sich zur Akquisition, Bindung und Rückgewinnung von niedergelassenen Ärzten eignen. Der fünfte Teil berücksichtigt die rechtlichen Rahmenbedin-

gungen, während das sechste Kapitel die wichtigsten Methoden zur Erfolgskontrolle der eingesetzten Maßnahmen aufzeigt. Das abschließende Kapitel gibt einen Ausblick auf die Trends in der Zusammenarbeit von niedergelassenen Ärzten und Krankenhäusern. Fallbeispiele veranschaulichen die beschriebenen Inhalte und stellen die Umsetzung in der Praxis dar.

Das Werk richtet sich insbesondere an folgende Zielgruppen:

- Krankenhausmanager und Ärzte aller Hierarchiestufen, die eine fundierte und systematische Vorgehensweise zum Management der Beziehungen zu den niedergelassenen Ärzten suchen;
- Niedergelassene Ärzte, die sich im Bereich der Professionalisierung der Zusammenarbeit mit Krankenhäusern fortfbilden möchten;
- Berater, die Institutionen im Gesundheitssektor bei der Entwicklung von Strategien und Maßnahmen insbesondere in Bezug auf das Einweisermanagement unterstützen und spezifische Inhalte vertiefen möchten oder ein Nachschlagewerk benötigen;
- Studierende mit Schwerpunkt Gesundheitsmanagement/-ökonomie, die sich insbesondere mit den Themen Strategien im Krankenhaus, Patienten- und Einweiserorientierung, Krankenhausmarketing auseinandersetzen.

Aus Gründen der einfachen Lesbarkeit sind im vorliegenden Werk „niedergelassene Ärzte“, „Krankenhausvertreter“ etc. in der männlichen Form genannt. Selbstverständlich sind Frauen und Männer gleichermaßen eingeschlossen. Wir wünschen allen Leserinnen und Lesern Glück und Erfolg bei der Anwendung der aufgezeigten Schritte und Maßnahmen und sind überzeugt, dass diese zum Aufbau langfristiger Beziehungen zu den niedergelassenen Ärzten und letztlich zum zukünftigen Erfolg des Krankenhauses einen wichtigen Beitrag leisten.

Gerne nehmen wir Anregungen und Hinweise zur Weiterentwicklung des Buches per E-Mail an andrea.raab@haw-ingolstadt.de entgegen.

Wir danken den Herren Dr. Dirk Elmhorst, Michael Franz, Nico Kasper, Klaus Legl, Prof. Dr. Gerhard Riegl und Sascha Saßen für ihre sehr wertvollen Beiträge zu diesem Werk sowie den Herren Felix Dorn und Dr. Harald Hollnberger für ihre äußerst hilfreichen Berichte zur erfolgreichen Umsetzung verschiedener Maßnahmen im Krankenhausalltag. Außerdem danken wir Herrn Klaus Legl und Frau Jane O'Rourke für die kritische Durchsicht des gesamten Werkes.

Ingolstadt, im Mai 2011

Andrea Raab und Alexandra Drissner