

Alexander Mayer

Implementierung von Marketing im Krankenhaus

Theorie und Forschung, Bd. 402

Wirtschaftswissenschaften, Bd. 37

S. Roderer Verlag, Regensburg 1996

Inhaltsverzeichnis

Geleitworte.....	5
Vorwort.....	9
Inhaltsverzeichnis.....	13
Abbildungsverzeichnis.....	17
Tabellenverzeichnis.....	19
Abkürzungs- und Symbolverzeichnis.....	21
1 Einführung.....	25
2 Grundlagen und Operationalisierung der Thematik.....	27
2.1' Gegenstand der Studie und Abgrenzung des Sachverhaltes.....	28
2.2 Ausführliche Herleitung des Begriffs "Krankenhaus-Marketing".....	31
2.3 Gesetzlicher Hintergrund.....	52
2.3.1 Anforderungen des Gesetzgebers und Förderung von marktorientiertem Verhalten.....T.....	53
2.3.2 Restriktionen des Gesetzgebers anhand der Beispiele "Public Relations" und "Werbung".....	58
2.4 Erfolgsrelevante Zielgruppen des Krankenhaus-Marketing.....	61
2.4.1 Einweiser-Marketing.....	63
2.4.2 Patienten-Marketing.....	67

2.4.3	Förderer-Marketing.....	71
2.4.4	Gemeinde-Marketing.....	73
2.4.5	Mitarbeiter-Marketing.....	75
3	Bestandsaufnahme: Der aktuelle Stellenwert des Krankenhaus-Marketing.....	77
3.1	Allgemeine Vorbemerkungen zur Erhebung.....	77
3.2	Ergebnisse der empirischen Erhebung.....	78
4	Implementierung des Krankenhaus-Marketing.....	107
4.1	Mögliche Implementierungsalternativen.....	108
4.1.1	Horizontale Implementierungsdimension.....	110
4.1.2	Vertikale Implementierungsdimension.....	115
4.2	Deduktion des idealtypischen Implementierungsverlaufs.....	120
4.3	Darstellung des Implementierungsvorgehens.....	124
4.3.1	Internes Klinik-Audit.....	125
4.3.2	Externes Klinik-Audit.....	131
4.3.3	Strategieentwicklung.....	142
4.3.4	Internes Klinik-Marketing.....	147
4.3.5	Operationalisierung des externen Klinik-Marketing.....	151
4.3.6	Gestaltung der individuellen Beziehungen zu den externen Zielgruppen der Klinik.....	155

J

4.3.7 Gestaltung der globalen Beziehungen zu den

externen Zielgruppen der Klinik.....157

5 Schlußbetrachtung.....163

Anhang.....165

Literaturverzeichnis.....181

Sachregister.....197