



Lust auf Kommunikation – eine der Grundvoraussetzungen für alle, die Marketing- und Medienarbeit für Gesundheitsunternehmen unternehmen wollen (S. 184 ff.).

172 AKTUELL

180 FACHGESPRÄCH

Harter Faktor Kommunikation

Es geht nicht um Rhetorik

Interview mit Prof. Peter Kruse

MARKETING

184 Lust auf Kommunikation

Was müssen Medienverantwortliche können?

Wolf Dietrich Groß

190 „Die Augen sind der Sitz der Seele“

In schwierigen Situationen Fassung bewahren

Thomas Eckardt

194 Ziele definieren!

Wie Sie mit Ihrem Internetauftritt ins Schwarze treffen

Bernd Ende

198 Willkommen im Club!

Kundenbindung durch Kundenkarten und Kundenclubs

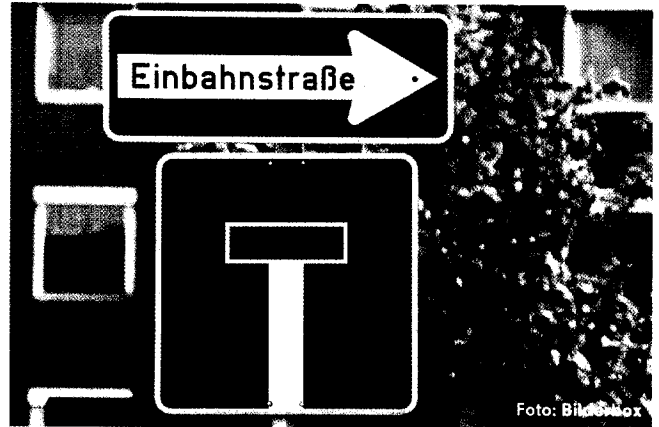
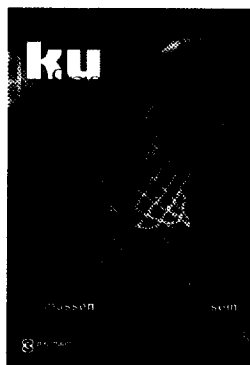
Gerhard Schmidt

ku-Special IT

Diesem Heft liegt das neueste IT-Special der *krankenhausemschau* bei.

Das Special beleuchtet – im Vorfeld der ITeG vom 26. bis 28. April in Frankfurt am Main – die aktuelle Situation der IT für das Gesundheitswesen und gibt konkrete Hilfestellung, was Ausschreibung, Auswahl, Finanzierung und Projektmanagement betrifft. Firmen- und Anwenderberichte verdeutlichen Praxisprobleme und ihre Lösung.

Abonnenten erhalten das 40-seitige IT-Special kostenlos zusammen mit der Märzangabe der *krankenhausemschau*. Weitere Exemplare können beim Verlag bestellt werden, Einzelpreis: 6,95 Euro, vertrieb@baumann-fachverlage.de, Fax 0 92 21/9 49-3 77.



Sind die Patientenpfade in eine Sackgasse geraten? Klar ist: Patientenpfade erfordern Offenheit, und die ist in der Regel nicht erwünscht, so die Erfahrung von Praktikern (S. 214 ff.).

200 Auffallend angenehm anders

Das Krankenhaus als Marke

Dr. Alexander G. Mayer

204 Balanced Scorecard im Marketing

Instrumente zur Vermeidung von Fehlentwicklungen

Christian Stoffers

206 GESUNDHEITSMARKT

Prima Klima?

Ergebnisse des DKI Krankenhaus-Index

Dr. Karl Blum, Udo Müller, Matthias Offermanns, Patricia Schilz

208 AMBULANTES OPERIEREN

Die Auswirkungen der EBM-Reform

EBM2000Plus – die Abrechnung und Kalkulation ambulanter Operationen

Thomas Kolb

Klinische Pfade in der Sackgasse

Ernüchterung nach zehn Jahren Qualitätsmanagement

Claus Schwing

Warum scheitern „Pfadfinder“ so oft?

Ohne KIS funktionieren klinische Pfade nicht

Dr. Michael Greiling

222 PRÄVENTION

„Es gibt keinen Zwang fürs Screening“

Disput um Sinn und Unsinn von Vorsorgeprogrammen

Claus Schwing

226 HTA: ein Instrument der Politikberatung

Wie wirksam und sicher sind neue medizinische Verfahren?

Claus Schwing

Tafelberggestaltung: Wolf Hermann