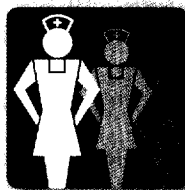


# PflegeBulletin



## KUNDENORIENTIERUNG

Seite 1

### Der Patient als Initiator neuer Produkte und Dienstleistungen

Die Zahl der Pflegekunden wächst, die Bezahlung pro Kunde wird aber schrumpfen. Auf diese Situation müssen sich die Akteure im Gesundheits- und Pflegewesen einstellen, wenn sie ihre Einrichtung in der Zukunft sichern wollen. Die gesetzlichen Vorgaben und formales Qualitätsmanagement fördern die Standardisierung und machen so die Produkte und Dienstleistungen immer ähnlicher. Aus diesem Szenario wird in pflegerischen Diensten der Bedarf an Merkmalen wachsen, die sie gegenüber ihren Mitbewerbern unterscheidbar machen. Der Beitrag zeigt, wie über das Marketinginstrument Kundenorientierung neue Dienstleistungen und Produkte entstehen, mit deren Hilfe der Pflegedienst oder das Krankenhaus zusätzlich sein Profil schärft und dabei auch noch den Umsatz steigern kann.

## ÜBERNAHME ÄRZTLICHER TÄTIGKEITEN

Seite 7

### Neue Chancen und Perspektiven für die Pflegeberufe

Es steht zunehmend infrage, ob klassische ärztliche Tätigkeiten nicht auch offiziell von Pflegepersonal übernommen werden kann. Wie ist diese Entwicklung zu bewerten?

Ob denn die Ökonomisierung des Gesundheitswesens, so wie sie stattfindet, richtig ist, kann hier nicht diskutiert werden. Die aktuellen Entwicklungen und Trends haben auf jeden Fall Nebenwirkungen, die nur vor dem Hintergrund des gegenwärtig dominierenden Szenarios akzeptiert werden. Positiv an der Entwicklung ist, dass die traditionellen Machtstrukturen hinterfragt werden und leichter objektivierbare Argumente eine Chance erhalten.



## PFLEGEEDUNG

Seite 11

### Fortbildung online – ein Konzept für die Zukunft?

Wie können Online Angebote über Internet oder Intranet die Herausforderung des modernen Klinik- und Pflegealltags sinnvoll unterstützen? Gibt es Lösungen, die auch auf die ganz spezifischen Bedingungen des eigenen Krankenhauses bzw. der Pflegeeinrichtung abgestimmt sind? Können diese in der eigenen Einrichtung entwickelt werden?

Der Autor stellt einen Lösungsansatz aus den Niederlanden vor, aus dem sich ein Ausblick in die Zukunft entwickelt. Welche Perspektiven zeichnen sich für die Pflege in Deutschland ab, zu diesen modernen Lehr- und Lernformen?



Luchterhand

25. A  
5172  
ZB MED

7. JAHRGANG