

















INDHOLDSSTRATEGIER – GO ELLER NO GO?

GENERELLE INDHOLDSSTRATEGIER	   FOR SYGEHUSE	OVERSAT TIL SYGEHUSES MULIGHEDER
Branding og omdømmepleje herunder skabe synlighed		Branding og omdømmepleje herunder at skabe synlighed
Åbenhed og indblik i virksomheden - Dens medarbejdere, produkter, ydelse og services		Åbenhed og indblik i sygehuset - Dets medarbejdere, produkter, ydelse og services
Markedsføring af produkter, ydelse, services, events og relevante nationale kampagner		Markedsføring af ydelse, events og relevante nationale kampagner
Uddannelse af brugerne/kunderne - Viden, vejledning og instruktion herunder hjælp til selvhjælp	  Ingen individuel (patient)uddannelse	Uddannelse af brugerne - Viden, vejledning og instruktion herunder hjælp til selvhjælp
Understøttelse af "kundeforløbet" - Før, under og efter købet, besøget eller relationskabelsen	  Individuel patientinddragelse og pårørendeinddragelse via grupper	Understøttelse af patientforløbet - Før, under og efter kontakten med sygehuset
Involvering af brugerne/kunderne i udvikling af produkter, ydelse og services	 Organisatorisk brugerinddragelse	Involvering af brugerne i udvikling af generelle ydelse, service og kvalitet
Skabe gode kunderelationer og kundelojalitet via:	 Målet er ikke at skabe loyale kunder, men at skabe tilfredse "ikke- kunder" = tilfredse borgere	Skabe gode relationer til brugerne via:
Tilgængelighed og god kundeservice: Ris, ros og svar på klager og spørgsmål	  Ingen svar på patientklager og spørgsmål om specifikke patientforløb o.l.	Tilgængelighed og god "brugerservice": Ris, ros og svar på generelle og overordnede spørgsmål
Opbygning af netværk omkring virksomheden og dens produkter (Bruger-ambassadører)	Ikke relevant	
Påvirkning af indflydelsesrige personer (Ambassadører)	Ikke relevant	
Krisestyring/-håndtering og publicering "uden filter"	  Ingen mulighed for at kommentere eller tage til genmæle på patientklager/sager	Krisestyring/-håndtering og publicering "uden filter"

