

And the winner is...

Preisverleihung ku-Marketingpreis 2006: Projektthema „Zuweisermanagement“

Die Würfel sind gefallen — die Gewinner des diesjährigen ku- Marketingpreises sind ermittelt. Anlässlich des ku- Marketingtages Anfang Mai in Kulmbach wurden die Preisträger bekannt gegeben.

Im diesjährigen Wettbewerb um den ku- Marketingpreis ging es um das Thema Zuweisermanagement. Es wurden 12 Projekte eingereicht. Die Wahl fiel schwer, denn bis auf ganz wenige Ausnahmen verdienen alle eingereichten Projekte Anerkennung und Lob. Die Basis, von der sie starteten, war sehr unterschiedlich, sowohl was die Situation der beteiligten Partner als auch die finanziellen Möglichkeiten betraf. Deshalb war es erstaunlich, dass die Jurymitglieder aus ihrer jeweils ganz unterschiedlichen Sicht doch in ihren Bewertungen zu einem relativ homogenen Urteil gekommen sind.

Das Zuweisermanagement ist gerade heute ein wichtiges Feld für Krankenhäuser, die ja mehr - auch politisch gewollt - ambulant tätig werden wollen. Gleichzeitig, und das ist die Schwierigkeit, wollen und müssen sie die niedergelassenen Ärzte für sich gewinnen und als Zuweiser erhalten. Einzelne, sporadische Aktionen reichen dafür nicht. Deshalb kamen keine Projekte in die engere Wahl, die komplexe und nachhaltige Wirkung versprochen. Ein wichtiger Gesichtspunkt in der Bewertung war, ob das Konzept Interaktion ermöglicht, es sich also um keine Einbahnstraße, sondern sich die Ärzte aktiv beteiligen können.

Die Jury bewertete die Projekte nach Punkten, gab außerdem eine verbale Wertung für jedes Projekt ab und jedes Jurymitglied kürte außerdem seine drei Favoriten für den ersten, zweiten und dritten Preis.

Die Preissumme in Höhe von insgesamt 6000 Euro stellte die Schubert- Unternehmensgruppe Düsseldorf zur Verfügung.

Die Preisträger

1. Platz: Evangelische Stiftung Augusta, Bochum (Dipl.-Ing Kay Siercks, IT-Leiter, Agentur ISPro, Hattingen)
2. Platz: Ostseeklinik Damp (Michael Jürgensen, GF Ostseeklinik Damp, Jens Kannchen, Unternehmenskommunikation und Zentrales Marketing)
3. Platz: Albertinen Diakoniewerk Hamburg/Norddeutsches Herznetz, (Peter Claußen, PR/ÖA)

Die Projekte

Evangelische Stiftung Augusta:
Kontinuierliches Zuweisermarketing mittels eines webbasierten Zuweiserportals

Die Ev. Stiftung Augusta - Medizin, Pflege Ausbildung - ist Trägerin der Augusta-Kranken-Anstalt Bochum gGmbH und der Ev. Krankenhaus Hattingen gGmbH und versorgt gemeinsam mit ihrem Kooperationspartner, der Ev. Krankenhausgemeinschaft Herne Castrop-Rauxel gGmbH über 50.000 Patienten.

Das Zuweiserportal ist ein kostenloser Service der Krankenhäuser der Evangelischen Stiftung Augusta (ESA) für ihre zuweisenden Ärzte. Die Teilnehmer erhalten sicheren Zugriff auf die Behandlungsdaten ihrer Patienten, kennen Termine unkompliziert vereinbaren oder unabhängig von der unmittelbaren Erreichbarkeit einzelner Ärzte im Krankenhaus allgemeine oder Patienten bezogene Anfragen stellen.

Ziel des Portals ist es, stabile Zuweiserstrukturen aufzubauen, indem ein zielgruppenorientiertes Serviceangebot gemacht wird. Zuweiser sind an einer reibungslosen Kommunikation mit Krankenhäusern interessiert, zu der neben Patienten- und Behandlungsdaten der von ihnen zugewiesenen Patienten auch organisatorische Informationen verschiedenster Art gehören.

Inhalte des Portals sind:

Behandlungsorientierte Informationen

- Status und Station des eingewiesenen Patienten
- Radiologische Befunde und korrespondierende radiologische Bilder
- Pathologie- und Endoskopiebefunde
- Entlassbriefe und OP-Bereichte

Patientenbezogene organisatorische Informationen

- Formulare für Terminanfragen
- Direkte Kontaktmöglichkeit zu behandelnden bzw. befundenen Ärzten im Krankenhaus
- Checklisten und Aufklärungsbögen

Allgemeine organisatorische Informationen:

- Kontaktdaten und Durchwahlnummer
 - Adressbuch mit Suchfunktion und Detailansichten
 - Aktuelle Informationen über die Krankenhäuser. Fachabteilungen und Ausstattung, z.B. Geräte und Leistungsverzeichnisse
- Informationen aus der Öffentlichkeitsarbeit
- Veranstaltungen für niedergelassene Ärzte
 - Veranstaltungen für Patienten zur Weitempfehlung durch den niedergelassenen Arzt
 - Neuigkeiten aus den Einrichtungen
 - Überblick über Serviceangebote für zuweisende Ärzte

Niedergelassene Ärzte benötigen zur Nutzung des Portals nur einen internetfähigen PC. Gegen Unterzeichnung einer Nutzungsvereinbarung erhalten sie vom Haus eine kostenlose Sicherheitskomponente, die ihnen den sicheren Zugang zum geschlossenen Zuweisernetzwerk ermöglicht.

Das Portal bietet den niedergelassenen Ärzten einen Informations-, Kommunikations- und Integrationsservice an, der rund um die Uhr an jedem Tag des Jahres zur Verfügung steht.

Wichtig sind auch die einfache Bedienbarkeit der intuitive Aufbau des Portals.

Durch das Portal fühlt sich der niedergelassene Arzt wahrgenommen und in den Behandlungsprozess eingebunden. Nicht zu unterschätzen ist, dass Kommunikationshürden in der Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus wegfallen. Diagnose- und Behandlungsergebnisse müssen nicht mehr aufwändig telefonisch abgefragt werden, Termine lassen sich erheblich schneller koordinieren. Hat ein Patient Unterlagen vergessen, z.B. den Kurzentlassbrief, führt das nicht mehr zu Prozessverzögerungen in der Praxis. Außerdem hat der Arzt die Möglichkeit, unmittelbar auch Kritik oder Lob an der Arbeit im Krankenhaus zu äußern.

Der praktische Nutzwert für den niedergelassenen Arzt ist hoch, so dass er auch die „Image“-Informationen nicht als störend empfindet. Für das Krankenhaus ergibt sich damit die Möglichkeit eines preiswerten und mit hoher Akzeptanz verbundenen Marketingmixes. Dabei steht das Zuweiserportal nicht separat oder gar konkurrierend zu anderen Möglichkeiten des Zuweisermarketing, sondern, im Gegenteil, es ergänzt und integriert diese. So können Veranstaltungen für die Zielgruppe über das Portal promoted, kontinuierliche Zuweiserbefragungen vorgenommen und auch persönliche Gespräche vorbereitet werden.

Durch die Möglichkeit, Patienten bereits vor Aufnahme ins Krankenhaus mit Informationen zu versorgen, z.B. Checklisten für die Aufnahme, Medikationshinweise, Anfahrtsbeschreibung u.a., werden sowohl das Krankenhaus als auch der einweisende Arzt in ein positives Licht gerückt.

Zitate von Jurymitgliedern:

„Das Projekt hat alle Elemente einer intensiven Krankhauskommunikation berücksichtigt.“

„...rundum gelungene Lösung, die genau auf die Zielgruppe und Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und bereits jetzt sehr ausgereift ist.“

„...praxisnah, nützlich, ermöglicht kontinuierlich Kontakt zwischen Klinik und einweisenden Ärzten und gibt Möglichkeit zur Resonanz. Der intensive fachliche Austausch zwischen Krankenhausärzten und einweisenden Ärzten schafft Vertrauen und eine langfristige Bindung“
...wichtig für Niedergelassene ist die kostenlose Nutzung des Portals und dass sie ihre Einweisungsempfehlungen auch weiterhin souverän treffen können.“

Quelle: Krankenhaus umschau, 2006