

Forum  
**ZUWEISER**

Zuweiser  
optimal  
betreuen

 rotthaus.com

Strategien für den Gesundheitsmarkt

# Das große Praxisforum zum Zuweisermarketing

Zuweiserevents  
Newsletter Printmedien  
Mobile First

Zuweisermanagement  
Zuweisermarketing

CRM-Software Zuweiser-Dashboard  
Datenaktualisierung

Betreuungssystematik Controlling  
Zuweiserreporting

Besuchsorganisation

Zuweiserbetreuer

Kooperationsmanager



© contrastwerkstatt / Fotolia.com

**Wir zeigen anhand von zehn Praxisbeispielen,  
wie Sie Ihre Zuweiser optimal betreuen.**

- Innovative Kongress-Methode
- An- und Abreise am gleichen Tag
- Mehr Input an einem Tag geht nicht

**Mittwoch 19. Juni 2019  
Zürich, direkt im Flughafen**

 **rotthaus.com**



Einzigartig in Deutschland, der Schweiz und Österreich

## Der rote Faden für Ihr Zuweisermarketing

Zuweisermarketing steht jetzt auf der Agenda der meisten Spitäler und Kliniken. Fast überall fehlt noch eine systematische Zuweiserbetreuung. Manche Projekte bringen nicht den erhofften Erfolg oder scheitern an internen Widerständen. Andere Projekte bringen zweistellige Zuwächse bei den Patientenzahlen und seit Jahren steigende Zuweiserzufriedenheit. Was macht den Unterschied? Was kann man von erfolgreichen Pionieren lernen? Wie sieht ein systematisches Vorgehen aus?

Seit 14 Jahren gibt es den **Internationalen Kongress Klinikmarketing**. Jetzt kommt das **Forum Zuweiser** hinzu. Mit spannenden, praxisnahen Umsetzungsbeispielen – eingebettet in eine Gesamtsystematik.

### Das Programm

#### ab 9<sup>00</sup> Akkreditierung und Begrüßungskaffee

#### 10<sup>00</sup> Systematisches Zuweisermarketing

- Stephan Rotthaus, *Tagungspräsident*

#### 10<sup>10</sup> Best Practice-Beispiele I

*Interviews zu realisierten Strategien à 20 Min.*

Moderation:

- Annette Lauper, Key Account Managerin, Luzerner Kantonsspital/CH – *gemeinsam mit Stephan Rotthaus*

1. Bezirkskliniken Mittelfranken, Ansbach/D

**Intensives Zuweisermanagement als Teil der wirtschaftlichen Erholung des Klinikverbundes – warum die interne Regelkommunikation die Hälfte des Erfolges ist.**

- Dr. Ariane Peine, Leitung Stabsstelle Marketing und Kommunikation

2. Klinikverbund Südwest, Sindelfingen/D

**Ein Kennzahlensystem als Basis des Zuweisermarketings – welche Zahlen sind wichtig, wo liegen die Hürden, wie schafft man Akzeptanz bei den Chefarzten?**

- Erhard Vollert, Geschäftsbereichsleiter Unternehmensentwicklung und Qualitätsmanagement

3. AMEOS Gruppe, Zürich/D A CH

**Kooperationsmanagement als Gruppenstrategie – eine unternehmerische Gesamtaufgabe: Erläuterungen aus dem "Nähkästli".**

- Dr. Marina Martini, CDO, Mitglied des Vorstandes
- Dr. Eva Birrer, Leiterin Schlafmedizin, Mitglied der Spitalleitung Seeklinik Brunnen

4. Teilnehmer des Entwicklungsworkshops

**Anforderungen an ein "perfektes Zuweiser-CRM" – was möchte der Chefarzt auf dem Mobiltelefon sehen, was brauchen die Sekretariate, die Zuweiser-Manager, die Spitalleitung?**

- Gemeinsam mit Andreas Ressnig, COO der GlauX Soft AG

#### Table Sessions I

*Vertiefung in kleinen, interaktiven Gesprächsgruppen für persönliche Nachfragen, Vernetzung und Umsetzungsdiskussion für die eigene Klinik. Die zuvor gehörten Redner verteilen sich an eigenen Tischen im Saal. Die Teilnehmer ordnen sich je nach Interesse zu. Es kann nach Belieben rotiert werden.*

#### 12<sup>00</sup> Mittagspause



## 13<sup>00</sup> Best Practice-Beispiele II

*Interviews zu realisierten Strategien à 20 Min.*

Moderation:

- Anita Tscherne, MBA, Leiterin Human Resources, Stellv. Geschäftsführerin, Geriatriische Gesundheitszentren der Stadt Graz/A – *gemeinsam mit* Stephan Rotthaus

1. Inselspital Bern, Frauenklinik/CH

**Praxiserfahrungen aus dem Zuweisermanagement der Frauenklinik – erste Erfolge und Stolpersteine.**

- Simon Haller, Betriebsmanager

2. MEDIAN Kliniken, Berlin/D

**Neue Dimensionen in der Zuweiserbeziehung – vom gemeinsamen Handeln und unterstützenden Tools. Am Beispiel unseres Reha-Buchungsportals.**

- Benedikt Simon, Geschäftsführer (CDO)

3. Bezirkskliniken Mittelfranken, Ansbach/D

**Zielorientierte und systematische Zuweiserbesuche – wie sehen eine optimale Außendienstplanung, die Besuchsvorbereitung und die Verarbeitung der Ergebnisse aus?**

- Denise Pirner, Key Account Managerin Zuweiser

## Table Sessions II

*Interaktive Gesprächsgruppen für Umsetzungsdiskussion*

## 14<sup>30</sup> Kaffeepause

## 15<sup>00</sup> Best Practice-Beispiele III

*Interviews zu realisierten Strategien à 20 Min.*

Moderation:

- Achim Struchholz, Leiter Konzernmarketing und -kommunikation, Universitätsklinikum Essen/D – *gemeinsam mit* Stephan Rotthaus

1. Ordensklinikum Linz/A

**Zuweisermanagement am Beispiel Onkologie – was bringt die Kombination von persönlicher Betreuung, Zuweisermedien und Zuweisererevents?**

- Sigrid Miksch, Leiterin Servicebereich Zuweiserbeziehungsmanagement und Marketing

2. Niedergelassene aus dem Raum Zürich angefragt

**Die Wunschliste der Niedergelassenen – was wünscht man sich als Zuweiser, was fehlt am dringendsten, was ist überflüssig?**

- NN

3. Psychiatriezentrum Münsingen (PZM)/CH

**Wie führt man eine systematische Zuweiserbetreuung ein – von der Zuweisersegmentierung bis zur Marktbeobachtung?**

- Dr. Ingo Butzke, Chefarzt Klinik für Psychose und Abhängigkeit
- Sabine Stäheli, Zuweisermanagerin

4. Universitätsklinikum Rostock/D

**Ohne Kooperationen ist die medizinische Versorgung in der Fläche nicht mehr sicherzustellen – Zuweiserbeziehungen neu denken!**

- Prof. Dr. Christian Schmidt, Ärztlicher Vorstand

## Table Sessions III

*Interaktive Gesprächsgruppen für Umsetzungsdiskussion*

## 16<sup>50</sup> Zusammenfassung

- Stephan Rotthaus, *Tagungspräsident*

## 17<sup>00</sup> Apéro

*Änderungen bei Referenten und Vortragsreihenfolge vorbehalten.*

**Anmeldung:  
unter "Forum Zuweiser"  
auf [www.rotthaus.com](http://www.rotthaus.com)**

## Unsere innovative Methode

- Nur praxiserprobte Beispiele kommen auf die Bühne.
- In Interviews bringen wir diese „direkt auf den Punkt“.
- Durch die Kurzinterviews bekommen Sie schnell einen Gesamtüberblick.
- Danach wählen Sie die Themen, die für Sie relevant sind, und...
- ... vertiefen diese im Gespräch in kleiner Runde.
- NEU: Alle Beispiele ordnen wir in eine Gesamtsystematik für Zuweisermanagement ein.

## Das Forum Zuweiser im Überblick

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.  
Hier die Fakten für Sie auf einen Blick:

**Mittwoch, 19. Juni 2019**

**Ab 9.00 bis 17.00 Uhr**

Zürich, direkt im Flughafen (Hotel Radisson Blu)

An- und Abreise am gleichen Tag möglich

**10 Praxisbeispiele**, die Sie so an keiner anderen Stelle erleben können

Tagungsgebühr\* CH: 740 CHF, D und A: 590 EUR

**Anmeldung** unter "Forum Zuweiser" auf [www.rotthaus.com](http://www.rotthaus.com)

*\*Teilnahme nur für angestellte Mitarbeiter von Kliniken möglich.  
Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.*



Die meisten Spitäler richten ihr Marketing schwerpunktmäßig auf die **Zielgruppe Zuweiser** aus.\*



Das Thema Zuweisermanagement und Zuweisermarketing wird für 82% der Spitäler in den nächsten zwei Jahren **sehr wichtig** sein\*



Die Bedeutung des Klinikmarketings wird nach Ansicht von 93% der Spitäler in den nächsten zwei Jahren **zunehmen bzw. stark zunehmen**\*

*\*Ergebnis des "Trendmonitors Spitalmarketing Schweiz 2018 bis 2020" von rotthaus.com (Teilnehmer: 46 Institutionen mit insgesamt 90 Spital- und Klinikstandorten; Stand 2/2019).*

## rotthaus.com

Strategien für den Gesundheitsmarkt

### Strategisches Klinikmarketing

rotthaus.com ist führender Anbieter für Klinikmarketing mit Projekten in über 170 Akut-, Reha- und psychiatrischen Kliniken in Deutschland, der Schweiz und Österreich. Unser Schwerpunkt liegt in der Strategieberatung, integrierten Marketingkonzepten sowie dem Zuweiser- und Personalmarketing.

### Professioneller Erfahrungsaustausch

rotthaus.com ist Initiator des Internationalen Kongress Klinikmarketing, des KlinikAward und Herausgeber des zweibändigen Standardwerkes ‚Klinikmarketing‘.

#### Berlin

Schlettstädter Str. 120  
14169 Berlin  
[berlin@rotthaus.com](mailto:berlin@rotthaus.com)  
T +49-30-23 32 23 7-0  
F +49-30-23 32 23 7-10

#### Köln

Franzstr. 75  
50935 Köln  
[koeln@rotthaus.com](mailto:koeln@rotthaus.com)  
T +49 221 43 09 19 0  
F +49 221 43 09 19 10

#### Zürich

Tödistr. 60  
8002 Zürich  
[zuerich@rotthaus.com](mailto:zuerich@rotthaus.com)  
T +41 44 283 61 88  
F +41 44 283 61 89

### Partner des Forum Zuweiser



Gemeinsam mit Kliniken aus Deutschland, Österreich und der Schweiz entwickeln GlauX Soft und rotthaus.com den Standard für ein maßgeschneidertes Klinik-CRM – damit eine systematische Zuweiserbetreuung einfach wird.

[www.crm4clinic.ch](http://www.crm4clinic.ch)