

HerzZentrum Saar der SHG-Kliniken Völklingen erhält Klinik-Award für Zuweisermarketing

Die Früchte für die erfolgreiche Arbeit der letzten Jahre konnte jetzt das HerzZentrum Saar der SHG-Kliniken Völklingen ernten. Im Rahmen der jährlichen bundesweiten Verleihung des Klinik-Awards wurde das Zuweisermarketing des Zentrums ausgezeichnet. Ein Konzept, mit welchem nicht nur die Zufriedenheit der Einweiser gesteigert wurde, sondern das wesentlich zur Verbesserung der Versorgungsqualität der Patienten beigetragen hat.

Von Oliver Steffen

Völklingen. Der Rahmen der Verleihung war festlich und den Gewinnern war die Freude über den Preis anzusehen. Bereits zum 5. mal wurde durch die rotthaus medical GmbH der Klinikaward vergeben. Der Klinik-Award als „Oscar der Krankenhausbranche“ in der Kategorie ‚Bestes Zuweisermarketing‘ zeichnet bundesweit Kliniken aus, die im Bereich Zuweiserkommunikation eine mittel- und langfristige Strategie anwenden, die konsequent am Nutzen für die Kunden ausgerichtet ist.

Prämiert wurde in diesem Jahr auch das HerzZentrum Saar (Chefärzte Dr. Helmut Isringhaus und Dr. Cem Özbek) mit dem 2. Platz für ihr Konzept des Zuweisermarketings.



Iris Kesselheim vom HerzZentrum Saar bei der Preisverleihung

„Wir sind froh und stolz, diesen Preis erhalten zu haben“ betont Chefarzt Dr. Cem Özbek. „Wir haben in den letzten Jahren viel in diesem Bereich in Bewegung gesetzt.“

Initiiert durch die Verwaltungsdirektorin Gabriele Haser wurde Bereits seit 2006 im HerzZentrum Saar mit dem aktiven Einbeziehen der Bedürfnisse der Zuweiser begonnen. Nach einer ersten Befragung zu ihren Wünschen wurde ein Strategiekonzept für das Zuweisermarketing erarbeitet und die personellen Ressourcen geschaffen. Ein Außendienst, der aktiv auf die Niedergelassenen zugeht, wurde gegründet. Ziel: die Patientenversorgung unter Kosten- und Qualitätsaspekten zum Wohle der Patienten spürbar zu verbessern.

Neuigkeiten

Nr. 15 / 31.01.2011

„Seit 2007 haben wir daher die Einweiser gezielt zu einzelnen Themen befragt und den regelmäßigen Kontakt durch Besuche intensiviert“ beschreibt Iris Kesselheim ihre Arbeit. Sie ist als die zuständige Außendienstmitarbeiterin die zentrale Schnittstelle zwischen den Fachabteilungen des HerzZentrums Saar und den Einweisern. „Nur durch dieses kontinuierliche persönliche Feedback ist es uns in den letzten Jahren möglich gewesen, zeitnahe Lösungen für die Optimierung der Patientenversorgung zu schaffen“.

Im Mittelpunkt steht dabei immer die Zufriedenheit der Einweiser mit den Leistungen der Fachabteilungen und die Zufriedenheit der Patienten.

Dieses Ernstnehmen der Kundenperspektive hat auch die Jury überzeugt. Und in den SHG-Kliniken Völklingen zu einer Reihe von Verbesserungen geführt: sei es die Neugestaltung von Informations- und Befundordnern auf Basis der Rückmeldungen durch die Zuweiser, die Einrichtung einer Zuweiser-Hotline zum direkten Besprechen von Befunden im Bereich der Echokardiographie oder die Möglichkeit der Praktika und Hospitationen für Niedergelassene und deren Personal im Zentrum und umgekehrt von Personal des Krankenhauses in den Praxen.

Für Fragen stehen Ihnen Iris Kesselheim (Tel. 06898/12-2888; i.kesselheim@vk.shg-kliniken.de), Dr. Helmut Isringhaus (Tel. 06898/12-2472; h.isringhaus@vk.shg-kliniken.de) und Dr. Cem Özbek (Tel. 06898/12-2476; c.oezbek@vk.shg-kliniken.de) gerne zur Verfügung.

