

Steigerung der Servicequalität in Kliniken

Bad Wildungen: Vierte Zentrale Marketing-Tagung



Die vierte Zentrale Marketing-Tagung in der Gesundheitswirtschaft (ZeMark) findet am 24. September in Bad Wildungen statt. Schwerpunkt der Tagung, die in Kooperation mit der Universität Kassel realisiert wird, ist die Servicepolitik und Servicequalität für Einrichtungen der Gesundheitswirtschaft.

Wie Service und Kundenorientierung in Kliniken gesteigert werden kann, werden Prof. Andreas Mann, Experte des Service Managements, und Lufthansa Competence Trainer, aufzeigen. Möglichkeiten der Zertifizierung von Service-Qualität in Kliniken zeigt der TÜV Rheinland mit Dr. H. Kohl auf. Jens Juszcak von der Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg be-

richtet über besonderen Service mit Patientenhoteles für internationale Patienten. Servicequalität ist ebenso durch Prozessoptimierung sowie Kunst und Kultur optimierbar. Dies werden Dr. Martin Felger von Diomedes sowie Sylvia E. Kerne vom Kerne-Institut für Marketing und Kommunikation in der Gesundheitswirtschaft beweisen.

Damit der gesteigerte Service bezahlbar bleibt, wird Fundraising ein wichtiges Tagungsthema sein. Die Geschäftsführerin des deutschen Fundraising-Verbandes wird daher einen unverzichtbaren Vortrag halten. Ein Fachanwalt wird fundamentale Rechtsgrundlagen bei der Patienten- und

operations-Wünsche aus Sicht der Tagespresse eingehen. Dr. Ute Lukas wird die Moderation der Veranstaltung übernehmen.

Zielgruppen

Diese Tagung richtet sich an leitende Mitarbeiter, Geschäftsführer, Abteilungsleiter, Funktionsdienste und Ärzte in Kliniken, die eine Zukunftsorientierung ihrer Einrichtung nicht verpassen möchten. Für die ärztlichen Teilnehmer hat die Landesärztekammer Hessen die Veranstaltung mit Weiterbildungspunkten qualifiziert. Die Teilnehmer der Tagung werden zu verschiedenen Themen vernetzt, damit gewünschte Projekte weiterentwickelt werden können und die Teilnehmer hieran partizipieren.

Marketing-Award

Innerhalb dieser Tagung wird auch der Marketing-Award für Medizin und Gesundheitswirtschaft vom Zentralen Marketingclub verliehen. Zahlreiche Einrichtungen

des Gesundheits- und Sozialwesens haben sich bereits beworben. Die Bewerbungsfrist endet am 31. Juli. Bis dahin fordert der Zentrale Marketingclub Einzelpersonen, Kliniken und Praxen auf, sich um diesen Zentralen Marketing-Award zu bewerben. Gute Konzepte, Kampagnen und Ideen sollen ausgezeichnet werden. Die Jury besteht aus Prof. Norbert Meiners - wissenschaftlicher Vertreter, Albert Breuer - Klinikmarketingleiter und Präsident des ZeMark-Med e.V., Sylvia E. Kerne - Marketing-Senior-Consultant im Gesundheitswesen, Dr. Ute Lukas - Personalentwicklerin im Gesundheitswesen, Stefan Rohpeter - Fachanwalt für Arztrecht. Da es noch immer nicht üblich ist, komplette Marketing-Konzepte in allen Bereichen der Gesundheitswirtschaft zu realisieren, wird die Ausschreibung in verschiedenen Kategorien wie Marketing-Konzepte für Kliniken, für Arztpraxen, Soziale Einrichtungen sowie für die brillianteste Marketing-Strategie, die innovativste Kommunikations-Kampagne und die beste Diplomarbeit vergeben.

► www.zemark.de

Freier Eintritt für die ersten zehn Leser

Die Teilnahme an der Zentralen Marketing-Tagung in der Gesundheitswirtschaft kostet 299 €. Die Tagungsunterlagen, die Mehrwertsteuer sowie Verpflegung sind im Preis bereits eingeschlossen. Die ersten zehn Anmeldungen nach Erscheinung dieser Ausga-

fehler sowie juristische Strafen vermeidbar bleiben. Prof. Hellstern zeigt auf, wie wichtig das institutionelle Lernen ist damit der