



text
+pr



Kommunikation in und für Kliniken

Public Relations im Gesundheitssektor

text+pr
>>profilentwicklung >>beratung >>kommunikation
contrescarpe 8
28203 bremen
0421. 565 17 0
info@mueller-text-pr.de
www.mueller-text-pr.de

Inhaltsverzeichnis

1. Public Relations als effizienter Weg im Krankenhausmarketing	03
2. Die beratende PR-Agentur: Inspiration von außen	05
3. text+pr: über uns	06
4. Unser Leistungsportfolio für Krankenhäuser	07
4.1 Aufgabenfeld Strategieberatung und Konzeption	07
4.2 Aufgabenfeld Text und Redaktion	08
4.3 Aufgabenfeld Organisation, Koordination und Abwicklung	09
5. Zielgruppenspezifische Instrumente der Klinikkommunikation	10
5.1 Leitbildentwicklung	11
5.2 Mitarbeiterzeitschrift	12
5.3 Geschäfts-/Qualitätsbericht	13
5.4 Barrierefreier Internetauftritt	14
5.5 Pressearbeit	15
5.6 Mailing	17
5.7 Informationsbroschüre/-flyer	18
5.8 Informationsveranstaltung	19
5.9 Patientenführer	20
6. Beispiel für integrierte Kommunikation: Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen	21

1. Public Relations als effizienter Weg im Krankenhausmarketing

Pressearbeit im Krankenhaus war bis vor wenigen Jahren häufig Krisen-PR. Gab es einen Fehler im medizinischen Bereich, scheuchte dies die Medien auf. Je spektakulärer der Fall, umso weitreichender die Berichterstattung. Im Anschluss hatte es das Krankenhaus häufig schwer, das Vertrauen der Patienten wieder zu gewinnen.

Heute steht die Öffentlichkeitsarbeit von Krankenhäusern unter ganz anderen Vorzeichen: Immer mehr Kliniken erkennen, dass sie die Öffentlichkeit professionell auf ihre Leistungen und ihre Alleinstellungsmerkmale aufmerksam machen müssen, wenn sie im Gesundheitsmarkt Bestand haben wollen. Die Gründe hierfür sind vielfältig: verschärfter Wettbewerb, Profilierung von Kernleistungen, Forderung nach mehr Service und Dienstleistung – und das alles bei kleiner werdenden Budgets. Kliniken müssen sich diesen Veränderungen stellen.

Zudem wächst das öffentliche Interesse und das der Medien an der Institution Krankenhaus. Besonders das Informationsbedürfnis von Patienten und überweisenden Ärzten ist in den letzten Jahren gestiegen. Darauf reagieren viele große Krankenhäuser längst mit einer professionellen Öffentlichkeitsarbeit und entsprechenden Planstellen. Kleinere Kliniken haben meist keine eigene Pressestelle, arbeiten dafür aber mit externen PR-Agenturen zusammen, denn zielgruppengerechte Public Relations bewirken weit mehr als standardisierte Marketinginstrumente. (Potenzielle) Patienten erwarten (von einem guten Krankenhaus) neben Kompetenz vor allem Transparenz und Vertrauenswürdigkeit. In Bezug auf diesen Erwartungshorizont ist PR oder zu deutsch Öffentlichkeitsarbeit das effektivere Marketing.

Ziel einer guten PR-Arbeit ist über die Ansprache möglicher Patienten hinaus auch die Information des eigenen Personals gekoppelt mit der Motivation, es durch gute Presse über den Arbeitgeber zu binden.

Weitere wichtige Bezugsgruppen für Imagetransfer und Meinungsbildung sind die einweisenden Ärzte und Pflegedienste. Je genauer niedergelassene Ärzte über die Leistungen der Klinik im Bilde sind, desto besser können sie ihre Patienten informieren. Ebenfalls von entscheidender Bedeutung für die Auslastung eines Krankenhauses sind gute Kontakte zu Krankenkassen, Selbsthilfegruppen und kommunalen Gremien.

Die für eine nachhaltige Kommunikation relevanten Bezugsgruppen in einem und um ein Krankenhaus herum bilden ein weit verzweigtes Kommunikationsnetz, welches es adäquat anzusprechen gilt:



2. Die beratende PR-Agentur: Inspiration von außen

»Ohne professionelle PR wären wir heute nicht da, wo wir sind«, stellt der Kaufmännische Geschäftsführer im Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen, Klaus Stratmann, fest.

Gute PR heißt für Stratmann: »... ansprechende und barrierefreie Gestaltung des Internetauftritts, kompetente Organisation von Pressekonferenzen und Patienteninformationstagen und darin beraten zu werden, mit welchen Themen die Klinik eine Chance hat, in die Medien zu kommen.« Das Rotes Kreuz Krankenhaus holt sich diese Leistungen seit Jahren von ein und derselben PR-Agentur.

»Die Agentur, die ein Krankenhaus betreut und berät, sollte Interesse an gesundheitspolitischen Tendenzen und regionalen Entwicklungen haben«, so die Erfahrung von Friedemann Osmers, Ärztlicher Geschäftsführer am Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen. »Gute PR-Agenturen haben exzellente Kontakte zu Journalisten, einen aktuellen Presseverteiler und das journalistische Know-how, um Pressemeldungen medienspezifisch zu verfassen und Pressekonferenzen professionell zu begleiten.«

Auch das Klinikum Bremen-Nord hat keine eigene Pressestelle. Das Krankenhaus hat gute Erfahrungen mit einem Mix aus eigener Pressearbeit und externer Hilfe gemacht. Es hat einen engen Draht zu den vier Redaktionen vor Ort aufgebaut, so dass Standard-Pressemeldungen vom Sekretariat des Geschäftsführers übernommen werden können. »Für öffentlichkeitswirksame Aktionen und für besondere Aktivitäten, mit denen wir mehr Medien erreichen wollen, holen wir uns den Rat und das Know-how von außen«, sagt der Kaufmännische Geschäftsführer in Bremen-Nord, Uwe Schmidt.

3. text+pr: über uns

text+pr ist spezialisiert auf Kommunikationsberatung und Medienarbeit sowie systemische Profil- und Organisationsentwicklung.

Seit 1996 beraten und unterstützen wir Institutionen, Verbände, Unternehmen und Start Ups – auf regionaler Ebene, für ganz Deutschland und auch international. Unsere Kunden kommen in erster Linie aus den Bereichen Gesundheit und Soziales, Kultur und Design sowie Städte- und Ländermarketing. Unser Team wurde 2003 mit dem PR Report Award ›Non Profit‹ und dem ›Deutschen PR-Preis‹ ausgezeichnet.

Unsere Leistungen reichen von konzeptioneller Beratung und strategischer Jahresplanung der Öffentlichkeitsarbeit über das Verfassen von Pressemitteilungen und Lancieren von Fachartikeln bis hin zur Organisation von z. B. internen Workshops und Patienteninformationsveranstaltungen oder der Konzeption barrierefreier Internetauftritte.

Wir beraten partnerschaftlich. Unsere Stärke liegt vor allem darin, ein Thema gemeinsam mit den richtigen Kooperationspartnern über mehrere Kommunikationskanäle zielgerichtet zu transportieren. Wir arbeiten dafür in einem Netzwerk, z. B. mit der Journalistin Beate Hoffmann aus dem Bremer Medienbüro, verschiedenen Design-Spezialisten und finden Medienpartner und Multiplikatoren, so dass sich die gemeinsame Leistung für alle Kunden und Partner auszahlt.

Dafür analysieren wir genau, was Sie wirklich brauchen und nutzen die gesamte Klaviatur der Kommunikation – je nach Auftrag, Zielsetzung und Zielgruppen.

Wir arbeiten kostenbewusst und beziehen die in Kliniken vorhandenen Ressourcen mit in unsere Arbeit ein.

www.mueller-text-pr.de



text+pr im Herzen Bremens

4. Unser Leistungsportfolio für Krankenhäuser

4.1 Aufgabenfeld Strategieberatung und Konzeption

Wir beraten den Vorstand, die Verwaltungsdirektion sowie die Klinik- und Abteilungsleitungen bei:

- _ der Positionierung des Hauses inkl. Strategie-Workshop, Benchmark, Corporate Vision, Corporate Mission
- _ der strategischen Jahresplanung für kosteneffiziente Öffentlichkeitsarbeit
- _ der Positionierung der hauseigenen Kliniken
- _ der Themenfindung für die Presse
- _ der Entwicklung von öffentlichkeitswirksamen Events und Aktionen
- _ der Entwicklung interner Kommunikationsmaßnahmen
- _ Auftritten vor Mikrofon und Kamera

... sowie bei der Abwicklung daraus resultierender Tätigkeiten.



**Vorstand Rotes Kreuz Krankenhaus
Bremen: Angelika Alke,
Dr. Friedemann Osmer,
Klaus Stratmann (v. l. n. r.)**



**Dr. Friedemann Osmer und Karin
Röpke (Bremer Gesundheitssenatorin)**

4.2 Aufgabenfeld Text und Redaktion

- Redaktion, Texterstellung und -überarbeitung von Broschüren und Programmheften für Symposien, Kongresse und Veranstaltungen
- Redaktion und Texterstellung für hauseigene Publikationen (z. B. Patientenführer, Geschäfts- und Qualitätsberichte)
- Konzept, Redaktion und Texterstellung für benutzerfreundliche, barrierefreie Internetauftritte und entsprechende Relaunchs
- Redaktion von Mitarbeiterzeitungen und Patientenmagazinen/ Beratung der Redaktionen
- Erstellen von Fachtexten, Pressemitteilungen, Mailings etc.



Besucherinnen bei der Eröffnung der Kältekammer, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Pressemeldung im Weser Kurier, 02. Dezember 2004

4.3 Aufgabenfeld Organisation, Koordination und Abwicklung

- _ Herstellen von Pressekontakten je nach Thema lokal, regional, überregional
- _ Gestaltung und Betreuung von Presse- und Fototerminen
- _ Lancieren von Fachbeiträgen in der Presse, Interview-Vermittlung
- _ Zusammenstellen kundenspezifischer Presseverteiler
- _ Versand von Pressematerialien
- _ Konfektionieren von Pressemappen
- _ Medienbeobachtung
- _ Evaluation, Dokumentation und Pressespiegel-Erstellung
- _ Mediaplanung und Anzeigenschaltung
- _ Koordination von Aktivitäten mit Kooperationspartnern
- _ Event-Abwicklung, Kongressorganisation



Pressekonferenz zur Gründung des Bremer Netzwerks Kardiologie



Prof. Dr. Jens Gert Kuipers auf einem Patienten-Informationsnachmittag im Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

5. Zielgruppenspezifische Instrumente der Klinikkommunikation

Um welche Zielgruppen geht es? Wie erreichen wir wen? Das Schaubild zeigt, wie umfangreich die Möglichkeiten der internen und externen Kommunikation sind. Inhaltlich folgen die Maßnahmen der Kommunikationsstrategie (Corporate Communications), die zu Beginn des Strategieprozesses festgelegt wird. Botschaften und Themen werden mit Bezug auf das Leitbild und die Fakten entwickelt. Sie stehen für die Glaubwürdigkeit des Hauses und fördern die Imagebildung.

Um die Wiedererkennung für die Zielgruppe zu erleichtern und die Markenbildung zu unterstützen, sollte es unbedingt eine einheitliche Gestaltungslinie für alle Medien geben.



5.1 Leitbildentwicklung

Philosophie, Werte und besondere Kompetenzen und Serviceangebote sind Grundlage für ein klares Profil und Botschaften für die Pressearbeit.

Auszüge aus dem Leitbild, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen:

»Der Anstaltscharakter des herkömmlichen Krankenhauses hat ausgedient. Unsere Patienten, aber auch unsere Mitarbeiter und unsere Partner wünschen sich von uns als Dienstleistungszentrum eine klare Bereitschaft, auf persönliche Vorstellungen einzugehen, mehr Anregungen und mehr Erlebnisqualität im Krankenhausalltag. ...

Der Erfolg unseres Hauses hängt entscheidend von jedem einzelnen unserer Mitarbeiter ab. Deshalb stärken und schulen wir ihre individuelle fachliche, funktionale und kommunikative Kompetenz. Personalentwicklung verstehen wir nicht als Sozialleistung, sondern als eine Investition in unsere Mitarbeiter. ...«

Auszüge aus dem Leitbild der Evangelischen Pflegepartner Jегgen e.V.:

»Unsere Bewohner, unsere Patienten und Kunden sind der Mittelpunkt unserer Arbeit. Wir orientieren uns am christlichen Verständnis vom Menschen: Wir achten jeden Menschen in seiner Einzigartigkeit, würdigen seine Lebensgeschichte und respektieren seinen Glauben. Dienst am Menschen bedeutet für uns, lebendige Beziehungen zu gestalten, in denen wir uns als Gebende und Nehmende erleben.

Wir begegnen allen Menschen offen und unvoreingenommen und bieten unsere Hilfe an. ...

Wir ermutigen alle Mitarbeiter, unternehmerische Mitverantwortung zum langfristigen Erhalt von Arbeitsplätzen zu tragen.«



Leitbild des Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Leitbild der Evangelischen Pflegepartner Jегgen e.V.

5.2 Mitarbeiterzeitschrift

Mit diesem Medium informieren sich Mitarbeiter, Patienten und Angehörige über aktuelle Entwicklungen. Gleichzeitig fördert es die Identifikation mit dem Haus.

Auszüge ›Schrittmacher‹:

»Abrechnungen, Papierberge, Statistiken – das ist nicht gerade das erste, woran man beim Thema Krankenhaus denkt. Und doch geht ohne die Kollegen, die das Rechnungswesen am Laufen halten, gar nichts. Schließlich muss das, was an menschlicher medizinischer Pflege und ärztlicher Behandlung jeden Tag geleistet wird, mit den Krankenkassen abgerechnet werden. 18.000 stationäre Versorgungen und 30.000 ambulante Abrechnungen fallen jährlich im ZKH Bremen-Nord an. Das bedeutet haufenweise Sortierarbeit, reichlich Telefonate und Stapel von Karteikarten für die 23 Mitarbeiter der Abteilung.«

Auszüge ›inteam‹:

»Wenn das so weiter geht, müssen wir im Treppenhaus noch irgendwoher eine Wand herbeizaubern«, schmunzelt Helmut Sliwka und legt persönlich Hand an, um die neueste Ehrenerweisung für unser Haus an die schon ziemlich behangene Wand zu bringen. Neben der kürzlich erhaltenen Urkunde ›1. Preis für die Geschäftspapiere‹ können Gäste und Kollegen nun auch die Auszeichnung in Bronze vom ›Best of Business to Business Communication Award 2002‹ bestaunen. Der Preis wurde uns für die Sozialbilanz 2001 – 2002 verliehen. Sie gehört für die hochrangig besetzte Preisjury ›... mit Sicherheit zu den herausragenden Druckschriften in dieser Kategorie.‹ Herzlichen Glückwunsch!«

Schrittmacher



Schrittmacher



›Schrittmacher‹, Magazin für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Zentralkrankenhaus Bremen-Nord



›inteam‹ – die Mitarbeiterzeitschrift, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

5.3 Geschäfts-/Qualitätsbericht

Mit einer Sozialbilanz als innovativer Form des Geschäftsberichts setzte das Rote Kreuz Krankenhaus Bremen 1997 neue Maßstäbe in der Klinikkommunikation, die patentiert wurden.

Auszüge Sozialbilanz 2000 – 2001:

»Wirtschaftsfaktor Rotes Kreuz Krankenhaus

Unser Stadtteil wurde auch in den beiden vergangenen Jahren sehr stark durch den Konsum der nahe beim Krankenhaus wohnenden Mitarbeiter gestützt, obwohl wir einen leichten Rückgang der hier zur Verfügung stehenden Beträge verzeichnen müssen. Für das übrige Bremen ist zunächst ebenfalls ein Einbruch in der Kaufkraft zu verbuchen gewesen, der sich dann aber im Folgejahr wieder erholt hat. ...«

»Hohe Mitarbeitertreue

In den beiden vergangenen Jahren konnten wir erfreulich viele 25-jährige Jubiläen feiern. Für uns ein Beweis für die Attraktivität unseres Hauses als Arbeitsplatz. Allerdings auch ein Grund für den Anstieg des Durchschnittsalters unserer Mitarbeiter. Viele Stellen werden zukünftig nicht mehr mit jungen Arbeitskräften besetzt werden können – eine Herausforderung, die wir jedoch mit großer Zuversicht annehmen. Für die Zukunft gilt es, die Erfahrungen der älteren Mitarbeiter mit der Neugier auf alles Neue zu kombinieren und dadurch Motivation zu schaffen. ...«



Sozialbilanz 1997,
Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Sozialbilanz 1998 – 1999,
Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Sozialbilanz 2000 – 2001,
Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

5.4 Barrierefreier Internetauftritt

Bis Ende 2005 sind laut Gesetzgebung alle öffentlichen Einrichtungen verpflichtet, ihren Internetauftritt barrierefrei zu gestalten.

Auszüge Internetauftritt, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen:
»Schnell gesund werden – durch erstklassige Medizin und individuelle Betreuung in einem Ambiente zum Wohlfühlen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir für Sie ein modernes Gesundheitszentrum geschaffen: Im Herzen Bremens sorgen wir durch moderne Medizintechnik für Ihre sichere und komfortable medizinische Behandlung.

Pro Jahr versorgt das Rote Kreuz Krankenhaus mit rund 48 Millionen Euro Umsatz ca. 23.000 Patienten, 9.000 davon stationär und 14.000 ambulant. In fünf OP-Sälen wird ca. 5.800 Mal pro Jahr operiert, davon werden 1.000 Eingriffe ambulant durchgeführt. Unser Krankenhaus verfügt heute über 339 Betten auf 13 Stationen in acht Fachabteilungen. ...

Patienten & Besucher

... Sie sind unser Partner während Ihrer Behandlung. Gemeinsam erheben wir anhand Ihrer Beschwerden eine Pflegeanamnese, setzen Behandlungsziele fest und entwickeln einen Maßnahmenkatalog, damit Sie schnellstmöglich in der Lage sind, mit Ihrer Erkrankung umzugehen. Ein wichtiges Ziel unserer Pflege besteht auch darin, die Kräfte Ihrer Selbstständigkeit zu aktivieren und zu fördern. In einem Patientenverlaufsbericht halten wir dreimal täglich Ihren Gesundheitszustand und die Behandlungen fest. Zwischen dem Ärzte- und dem Pflegeteam werden so wichtige Informationen ausgetauscht.«



Internetauftritt,
Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



www.rotekreuzkrankenhaus.de



5.5 Pressearbeit

Ob strategische Ziele, Innovatives oder Emotionales – über Pressearbeit lässt sich eine klare Imageaufwertung erzielen. Allerdings müssen die Aussagen für jeden nachprüfbar sein.

Ausschnitt aus der Pressemitteilung zur Gründung der Kooperationsgemeinschaft Freie Kliniken Bremen, Februar 2005:

»Wir sind beweglicher, zeitgemäßer, schneller und näher am einzelnen Patienten«, sind sich die Geschäftsführer der freigemeinnützigen Kliniken in Bremen einig. Unternehmerisch zu denken bedeutet im Gesundheitsbereich mehr Qualität und Service für Patienten. Die Klinikleitungen sehen die Vorbildfunktion der »Freien« durch eine hohe Patientenzufriedenheit und Mitarbeiteridentifikation in den Häusern bestätigt. Auch die niedergelassenen Ärzte, Krankenkassen, die Krankenhausgesellschaft und die Senatorischen Dienststellen Bremens wissen dies zu schätzen.

Um ihre Leistungen im Sinne der Patienten noch effektiver zu gestalten, haben die DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus gGmbH (DIAKO), die Krankenhaus St. Joseph-Stift GmbH, die Roland-Klinik gGmbH und die Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen gGmbH (RKK) ihre intensive Zusammenarbeit durch die Gründung der Kooperationsgemeinschaft Freie Kliniken Bremen im Oktober 2004 noch verstärkt. Durch die Kooperation werden zum einen vorhandene Schwerpunkte der Häuser vernetzt mit dem Ziel, die medizinische und pflegerische Versorgung der Patienten zu optimieren. Zum anderen bauen die beteiligten Kliniken ihre Spezialeinrichtungen zu Kompetenzzentren bzw. Kompetenznetzwerken mit gemeinsamer Nutzung aus. Weiteres Ziel der Kooperationsgemeinschaft Freie Kliniken Bremen ist es, den Krankenkassen weiterhin qualitativ hochwertige Leistungen zu einem günstigen Preis anzubieten.«



Geschäftsführer der in der Kooperationsgemeinschaft »Freie Kliniken Bremen« organisierten Krankenhäuser (v.l. n.r.): Dr. Hans-Dietrich Paschmeyer, Klaus Stratmann, Walter Eggers, Torsten Jarchow



Pressemeldung in der Kreiszeitung Syke, 09. Februar 2005

Ausschnitt aus der Pressemitteilung zur KTQ®-Zertifizierung des Klinikum Bremen-Nord, Juni 2004:

»Durchleuchtet und ausgezeichnet: Gütesiegel 'Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ®)' für das Klinikum Bremen-Nord gGmbH

Welches Krankenhaus bietet die beste Behandlung für eine spezifische Erkrankung? Wie ist die medizinische Ausstattung und welche besonderen Angebote gibt es? Wie gut ist die Qualität der Leistungen? Fragen, die Patienten, Angehörige, niedergelassene Ärzte und Krankenkassen beschäftigen, wenn sie sich für ein Krankenhaus entscheiden. Um ein hohes Maß an Transparenz zu schaffen und um die Leistungen ständig zu prüfen und zu verbessern, hat sich das Klinikum Bremen-Nord im März 2004 dem Zertifizierungsverfahren durch die KTQ® unterzogen.

Am 11. Juni wird es das Gütesiegel in Anwesenheit von Karin Röpke, Senatorin für Gesundheit, verliehen bekommen. »In Deutschland gibt es 2.200 Krankenhäuser, 66 davon wurden bisher zertifiziert, inklusive der Gütesiegel für konfessionelle Häuser. Wir sind glücklich und stolz, dass wir eines davon sind und dass Patienten sicher sein können, bei uns einen hohen Standard zu finden«, sagt Uwe Schmidt, Kaufmännischer Geschäftsführer des Klinikum Bremen-Nord.

»Nach der Zertifizierung ist vor der Zertifizierung. In drei Jahren folgt die zweite Runde. Eines unserer Ziele ist jetzt, die Aufnahme von Patienten zu verbessern, indem wir Wartezeiten verkürzen durch effiziente Diagnosen«, betont Anette Weinert. Die Pflegerische Geschäftsführerin ist selbst ausgebildete Visitorin für die Prüfung anderer Krankenhäuser im Bundesgebiet.«

Gütesiegel für Qualität Klinikum Nord kann jetzt mit Zertifikat für sich werben



Das Bremer Klinikum Nord hat das Gütesiegel „Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ®)“ erhalten. Damit ist Klinikum Nord eine der 66 zertifizierten Einrichtungen von 2200 Krankenhäusern in Deutschland.

Das Bremer Klinikum Nord hat das Gütesiegel „Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ®)“ erhalten. Damit ist Klinikum Nord eine der 66 zertifizierten Einrichtungen von 2200 Krankenhäusern in Deutschland.

Pressemeldung im Weser Kurier,
12. Juni 2004

Qualitätssiegel für Kooperationen im Bremer Klinikum

BREMEN (eben). Das Bremer Klinikum Bremen Nord hat das Gütesiegel „Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus“ (KTQ) erhalten. Damit ist Klinikum Nord eine der 66 zertifizierten Einrichtungen von 2200 Krankenhäusern in Deutschland.

Ausgezeichnet wurde das Klinikum im Bremer Norden vor allem für seine interdisziplinären Ansätze. »Abteilungen und verschiedene Berufsgruppen arbeiten eng zusammen, etwa im Gefäßzentrum, der Frauenklinik oder der Gastroenterologie«, sagte Uwe Schmidt, der kaufmännische Geschäftsführer des Klinikums.

Bei der Behandlung von Brustkrebs-Patientinnen arbeiten etwa Gynäkologen, Radiologen und Pathologen zusammen. »Wir haben die Abläufe koordiniert«, sagte Schmidt, »jetzt halten die Ärzte gemeinsame Sprechstunden ab und entwickeln auch die Behandlung zusammen.« Pro Jahr werden in der 600-Betten-Klinik etwa 18 000 Patienten stationär behandelt, 40 000 ambulante.

Als herausragend wurde die Altersmedizin beurteilt. Interdisziplinäre Behandlungen und standardisierte Behandlungspläne hätten dazu geführt, daß bis zu 80 Prozent der alten Patienten nach der Entlassung wieder im gewohnten Umfeld leben können. »Die Prüfer konnten sich überzeugen, daß bei uns die Patienten nicht im Weg stehen, sondern in der Mitte«, so Schmidt.

Pressemeldung in der Ärzte Zeitung,
15. Juli 2004

5.6 Mailing

Einladungen, Informationen über Service-Angebote oder Veranstaltungen machen die gewünschten Zielgruppen auf das Haus aufmerksam und zeigen das Engagement der Klinik für den Standort.

Ausschnitt aus der Einladung zur Kunstausstellung im Café K:

»In seiner aktuellen Ausstellung für zeitgenössische Kunst präsentiert das Rote Kreuz Krankenhaus Bremen Skulpturen und Papierarbeiten der Bildhauerin Marina Schreiber: phantastische Geschöpfe aus der Über- und Unterwasserwelt. Die in Berlin lebende freie Künstlerin lässt sich von Formen und Farben inspirieren, die es in der Natur und in unserer Umwelt zu entdecken gibt. Das Resultat ist faszinierend und erschreckend zugleich: Ihre Arbeiten entführen den Betrachter in den Zaubergarten von Alices Wunderland, lassen ihn aber auch die Welt modernster Biotechnologie betreten. ...«

Ausschnitt aus dem Mailing zur Eröffnung der Kältekammer:

»Kälte, die Ihnen gut tut – Ähnlich wie Wärme wird Kälte seit jeher als therapeutisches und wohltuendes Mittel angewandt. Im Laufe der letzten Jahrzehnte wurde die Kältetherapie weiterentwickelt und sehr erfolgreich für die Behandlung von rheumatischen Erkrankungen und Autoimmunerkrankungen eingesetzt.

In der neu eröffneten und für Bremen einzigartigen Kältekammer des Rotes Kreuz Krankenhaus helfen wir Ihnen durch Kälte von bis zu minus 110°C nicht nur Ihre Schmerzen zu lindern, sondern auch ein andauerndes Wohlfühl (wieder) zu erlangen. ...«



Flyer zur Lesung mit Eva Hermann, Klinikum Bremen-Nord



Einladung zur einer Kunstausstellung im Café K, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Mailing zur Eröffnung der Kältekammer, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Einladungskarte zur Verabschiedung des Verwaltungsdirektors, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

5.7 Informationsbroschüre/-flyer

Für Daheim, zum Nachschlagen und Vergleichen – gedruckte Informationsmaterialien dienen Patienten als wichtige Orientierungshilfe.

Ausschnitt aus der Informationsbroschüre zur Pränataldiagnostik
»Soll ich eine vorgeburtliche Untersuchung machen lassen? Welche Risiken gibt es? Was mache ich nach einem auffälligen Befund?« Mit diesen Fragen müssen Sie nicht alleine bleiben. Schwangerschaftsberatungsstellen sind zusätzlich zu den Beratungen durch Ihre Ärztin, Ihren Arzt oder Ihre Hebamme für Sie da. Darauf haben Sie einen Rechtsanspruch! Solch eine Beratung ist vertraulich und kostenlos. Sie können über Ihre Ängste reden und in Ruhe und mit kompetenter Hilfe überlegen, wieviel Sie sich zutrauen und wer Sie auf Ihrem Weg unterstützen kann.«

Ausschnitt aus den Informationen der Pflegepartner Jegggen:
»Die eigene Lebensgeschichte prägt jeden Menschen – prägt Vorlieben, Gewohnheiten, Interessen. Wir im Haus am Lechtenbrink achten jeden Menschen in seiner Einzigartigkeit und respektieren seinen Glauben. In unserer großen Kapelle finden regelmäßig evangelische und katholische Gottesdienste statt. Mit ihre bunten, leuchtenden Fenstern ist sie aber auch ein Ort der Stille. ...

Mal die Tür hinter sich schließen. Alleine sein, lesen, fernsehen, ausruhen, Besuch haben. Sich mit den eigenen Möbeln einrichten wie man es mag. Jedes Zimmer bekommt seinen eigenen Charakter, so wie jede Bewohnerin und jeder Bewohner die eigene Persönlichkeit mitbringt.«



Informationsbroschüre zur Pränataldiagnostik, BZgA



Informationsflyer zu einem Altenpflegeheim der Pflegepartner Jegggen



Informationen zur Mammografie, Gmünder Ersatzkasse (GEK)

5.8 Informationsveranstaltung

Veranstaltungen bieten Anlässe zum persönlichen Kontakt und sind Aufhänger für Medienberichterstattungen.

Ausschnitt aus der Pressemitteilung zum Rheumasymposium:

»Über 200 Ärzte und Wissenschaftler nutzten im vergangenen Jahr die Möglichkeit zu Weiterbildung und Austausch unter Kollegen im Rahmen des jährlichen Rheumasymposiums des Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen (RKK) im Marriot Hotel. In diesem Jahr wird das bereits bewährte Konzept fortgesetzt; bei der Auswahl der Vorträge berücksichtigten die Gastgeber, der neue Chefarzt der Klinik für internistische Rheumatologie, Prof. Dr. Jens Gert Kuipers und der Chefarzt der Klinik für orthopädische und operative Rheumatologie, Dr. Ingo Arnold, zudem die Themenwünsche der Teilnehmer des vergangenen Jahres. Neben der Ärzteschaft profitieren auch in diesem Jahr wieder Bürgerinnen und Bürger von den Forschungen und Erkenntnissen der Spezialisten: Im Anschluss an das Symposium stehen die Chefärzte für Fragen von interessierten und betroffenen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung. ...«

Ausschnitt aus der Pressemitteilung zum Schmerzforum:

»Der Schmerz ist ein furchtbarer Herr als der Tod.« Bis heute hat dieses Zitat von Albert Schweitzer nichts von seiner Bedeutung verloren. »Der Schmerz hat viele Ursachen und Gesichter, er ist ein von Körper, Geist und Seele geschaffenes Gesamtwerk. Patienten beschreiben ihn als körperliche Empfindung und psychisches Erlebnis zugleich,« erläutert Prof. Dr. med. Gholam Sehhati-Chafai ...«



Bundeskongress »Gute Gene – schlechte Gene?«, Bundeszentrale für politische Bildung



Programm zum 10. internationalen Symposium Schmerzdiagnostik und -therapie, Bremen



21. Bremer Rheumasymposium, Bremen

5.9 Patientenführer

Orientierungshilfe im Haus sind Nachschlagewerke für Patienten und Angehörige. Der Patientenführer hat sich hier bewährt.

Auszüge aus dem Patientenkompass:

»Mit oder ohne Koffer? Das stellt sich bei Ihrer Erstuntersuchung heraus – Es geht ohne Koffer, wenn sie ambulant behandelt werden. Bei kleinen Notfällen etwa gehen Sie nach der Behandlung gleich wieder nach Hause – selbstverständlich mit einem Brief für Ihren Hausarzt, der sich weiter um Sie kümmern wird. Nur bei Arbeitsunfällen, die der Berufsgenossenschaft gemeldet werden, können wir Sie ambulant weiterbehandeln. Schon am selben Tag nach Hause gehen Sie auch, wenn Sie – bei einem Leistenbruch z. B. – ambulant operiert werden können.

Ihr Pflorgeteam – Wir arbeiten bewusst und aktiv als Partner mit Ihnen zusammen

Als Ihre Schwestern und Pfleger sind wir jederzeit Ihre ersten Ansprechpartner. Sagen Sie uns, wie Sie sich fühlen. Ob Sie Schmerzen oder Sorgen haben oder unzufrieden sind: Wir wollen es wissen.

Denn Ihr Befinden spielt eine wichtige Rolle im Gesundheitsprozess. Damit Sie und wir möglichst viel Gelegenheit haben, einander kennen zu lernen und gemeinsam für Ihre Gesundheit zu arbeiten, haben wir uns auf jeder Station in kleine Teams aufgeteilt, die Sie ganzheitlich pflegen. Das heißt, es handelt sich immer um dieselben Menschen, die in Ihr Zimmer kommen und für Sie da sind: Ihr Morgenteam, Ihr Nachmittagsteam und Ihr Nachtteam. Da wird es einfacher, eine gute Beziehung aufzubauen. ...«



Patientenkompass, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



Telefonverzeichnis für Mitarbeiter, Partner und Patienten, Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

6. Beispiel für integrierte Kommunikation: Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

Angefangen hat unsere Zusammenarbeit mit dem Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen (RKK), ein Versorgungskrankenhaus mit 339 Betten und acht Kliniken, 1998. Seitdem umfasst sie die komplette PR-Strategie, kontinuierliche Kommunikationsberatung und Pressearbeit für das Haus, die einzelnen Kliniken sowie für Kongresse, Symposien, Patienten-Informationsveranstaltungen und halbjährliche Kunst-Ausstellungen im Café K.

Übergeordnetes Ziel der Kommunikationsmaßnahmen ist die Gewinnung und Bindung von Patienten, einweisenden Ärzten, Pflegediensten etc. sowie der gute Kontakt zu Kammern, Krankenkassen, der Stadt, weiteren Multiplikatoren und natürlich den Medien (siehe Seite 4).

Inhaltlich folgt die Kommunikation der Positionierung des Krankenhauses (Corporate Identity, Corporate Design) und hebt deren Alleinstellungsmerkmale hervor. Dies erfolgt über interne und externe Kommunikationsmaßnahmen (Corporate Communications – siehe Seite 10). Durch die langfristige Zusammenarbeit wird eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit gewährleistet, durch die:

- eine deutliche Präsenz des RKK in allen für das Krankenhaus relevanten Medien (lokal, regional, bundesweite Monats- und Fachpresse unterschiedlicher Bereiche) erreicht wird, um gezielt auf das RKK aufmerksam zu machen;



Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen



- _ Vertrauen in und Verständnis für das Handeln des Krankenhauses (intern und extern) geweckt wird, um sich positiv proaktiv und vor allem ehrlich ins Gespräch zu bringen;
- _ das positive Image und die langfristige Akzeptanz des RKK bei Patienten und Ärzten, aber auch als Arbeitgeber in der Region nachhaltig gefördert wird;
- _ die Wettbewerbsfähigkeit dauerhaft gestärkt wird.

Ziele, die jede nachhaltige Krankenhausstrategie berücksichtigen sollte.



Haben wir Ihr Interesse geweckt?

text+pr

>>profilentwicklung >>beratung >>kommunikation

contrescarpe 8

28203 bremen

0421. 565 17 0

info@mueller-text-pr.de

www.mueller-text-pr.de