

*Gemeinsam für mehr Wissen*



DEUTSCHES  
KRANKENHAUS  
INSTITUT

## Exklusiv-Konferenz im Borussiapark: Patientenorientierung im Krankenhaus ist Chefsache

das  
Krankenhaus

Kohlhammer



*Mit freundlicher Unterstützung*



Neben einer qualitativ hochwertigen Versorgung wünscht sich jeder Patient, dass er mit seinen Bedürfnissen und Wünschen individuell wahrgenommen wird und ihm empathisch, fair und partnerschaftlich begegnet wird. Gleichzeitig ist eine gute Patientenorientierung für Krankenhäuser ein wesentliches Schlüsselement, um sich im umkämpften Krankenhausmarkt erfolgreich zu behaupten.

Aber eine gute Patientenorientierung kann nur dann gelingen, wenn diese als Leitlinie für alle Aufgaben und organisatorischen Abläufe im komplexen „System Krankenhaus“ zugrunde gelegt wird. Machen Sie deshalb Ihre krankenhausesindividuellen Aktivitäten zur Chefsache!

### Ihr Nutzen

- Diese Konferenz ist der Treffpunkt für professionelle Gestalter an der Spitze der Offensive für mehr Patientenorientierung im Krankenhaus.
- Finden Sie auch heraus, was Krankenhäuser aus der Welt des Fußballs lernen können.
- Freuen Sie sich auf eine Lernumgebung der besonderen Art: Diese Konferenz findet abseits der üblichen Tagungsstätten in der prickelnden Stadionatmosphäre des Borussiaparks statt und schließt mit einer exklusiven Stadionführung ab.

### Inhalt

- Patientenorientierung aus Sicht des unparteiischen Vorsitzenden des Gemeinsamen Bundesausschusses
- Gestaltungsschwerpunkte für eine nachhaltig wirkende Patientenorientierung
- Patientenbefragungen – wie aussagefähig sind sie, wie spiegelt man die Ergebnisse nach innen und außen und setzt Voraussetzungen um
- Vorteile der Markenpflege im Wettbewerb um Mitarbeiter, Patienten und die öffentliche Meinung im stark regulierten Krankenhausmarkt
- Praxisbeispiel: Patientenorientierung im Krankenhaus
- Markenpflege eines Fußballbundesligisten - Was können Krankenhäuser davon lernen?
- Fanpflege in Zeiten digitaler Herausforderungen - Was können Krankenhäuser davon lernen? -
- Exklusive Stadionführung im BORUSSIA-PARK

## *Gemeinsam für mehr Wissen*



DEUTSCHES  
KRANKENHAUS  
INSTITUT

### **Zielgruppe**

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenhäusern, insbesondere aus den Bereichen kaufmännische, ärztliche und pflegerische Leitung, Unternehmensentwicklung und Qualitätsmanagement

Termin: **10.10.2019**, 10:00 bis 17:00 Uhr  
Ort: **Mönchengladbach**  
Tagungcenter im VIP-Bereich von Borussia  
Mönchengladbach  
Gebühr: 540,00 € zzgl. MwSt.  
Veranstaltungs-Nr.: **2728**

## Programm

	<p><b>Moderation:</b></p> <p><b>Dr. Karl Blum</b> Vorstand, Leiter Geschäftsbereich Forschung, Deutsches Krankenhausinstitut e.V., Düsseldorf</p>
10.00 - 10.10 Uhr	<b>Begrüßung</b>
10.10 - 10.50 Uhr inkl. Diskussion	<p><b>Patientenorientierung und Wirtschaftlichkeit im Krankenhaus - (k)ein Widerspruch? (Arbeitstitel)</b></p> <p><b>Referent/in:</b> NN</p>
10.50 - 11.30 Uhr inkl. Diskussion	<p><b>Der Gemeinsame Bundesausschuss und die Patientenorientierung</b></p> <p><b>Referent:</b> <b>Prof. Josef Hecken</b> Unparteiischer Vorsitzender des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA), Berlin</p>
11.30 - 11.50 Uhr	<b>Kaffeepause</b>
11.50 - 12.30 Uhr inkl. Diskussion	<p><b>Gestaltungsschwerpunkte für eine nachhaltig wirkende Patientenorientierung</b></p> <p><b>Referent:</b> <b>Wilfried Jacobs</b> Geschäftsführender Gesellschafter, Gemeinnütziges Institut für patientenorientierte Versorgungsablaufforschung (IPOV) GmbH, Geschäftsführer, PADI - Patientenorientierung direkt, Neuss, ehemaliger Vorstandsvorsitzender der AOK Rheinland/Hamburg</p>
12.30 - 13.10 Uhr inkl. Diskussion	<p><b>Patientenbefragungen – wie aussagefähig sind sie, wie spiegelt man die Ergebnisse nach innen und außen und nutzt ihr Potenzial richtig</b></p> <p><b>Referentin:</b> <b>Dr. Sabine Löffert</b> Senior Research Manager, Geschäftsbereich Forschung, Deutsches Krankenhausinstitut e.V., Düsseldorf</p>
13.10 - 13.55 Uhr	<b>Mittagessen</b>



13.55 - 14.35 Uhr inkl. Diskussion	<b>Vorteile der Markenpflege im Wettbewerb um Mitarbeiter, Patienten und die öffentliche Meinung im stark regulierten Krankenhausmarkt</b>  <b>Referentin:</b> <b>Karin M. Klossek</b> Founding Partner, Building Brands, Essen
14.35 - 15.15 Uhr inkl. Diskussion	<b>Praxisbeispiel: Patientenorientierung im Krankenhaus</b>  <b>Referent:</b> <b>Dr. med. Dirk Albrecht</b> Vorsitzender der Geschäftsführung, Contilia GmbH, Essen
15.15 - 15.35 Uhr	<b>Kaffeepause</b>
15.35 - 16.15 Uhr inkl. Diskussion	<b>Markenpflege eines Fußballbundesligisten - Was können Krankenhäuser davon lernen? -</b>  <b>Referent:</b> <b>Rolf Königs</b> Präsident von Borussia Mönchengladbach. Geschäftsführer, AUNDE Group, Mönchengladbach
16.15 - 16.55 Uhr inkl. Diskussion	<b>Fanpflege in Zeiten digitaler Herausforderungen - Was können Krankenhäuser davon lernen? -</b>  <b>Referent:</b> <b>NN</b> Fanbeauftragter, Borussia Mönchengladbach
16.55 - 17.00 Uhr	<b>Fazit des Tages und Ende des Vortragsteils</b>
17.15 - 18.15 Uhr	<b>Exklusive Stadionführung im BORUSSIA-PARK</b>  Wir zeigen Ihnen, was den BORUSSIA-PARK so besonders macht - vom Gang durch den Spielertunnel, an den „heiligen“ Rasen, durch die Nordkurve, Pressebereiche, VIP-Bereich etc.
16.55 - 17.00 Uhr	<b>Ende des Veranstaltung</b>



## ANMELDUNG

Fax: (02 11) 4 70 51-19

Hiermit melde ich mich verbindlich für folgende Veranstaltung an:

Veranstaltungsnummer: **2728**

Titel: **Exklusiv-Konferenz im Borussiapark:  
Patientenorientierung im Krankenhaus ist  
Chefsache**

Datum und Ort: **10.10.2019 in Mönchengladbach**

### Teilnehmer

Name \_\_\_\_\_

Firma <sup>1)</sup> \_\_\_\_\_

Abteilung <sup>1)</sup> \_\_\_\_\_ Funktion <sup>1)</sup> \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ PLZ, Ort \_\_\_\_\_

E-Mail <sup>2)</sup> \_\_\_\_\_ Tel., Fax \_\_\_\_\_

### Abweichende Rechnungsanschrift

Rechnungsempfänger \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Mit Ihrer verbindlichen Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an und bestätigen, dass wir Sie über den Umgang mit Ihren Daten informiert haben ([www.dki.de/datenschutz](http://www.dki.de/datenschutz)).

Ort

Datum

Stempel/Unterschrift

**20% Gebührennachlass** gewähren wir ab drei Mitarbeitern Ihres Unternehmens, soweit die Anmeldung zeitgleich erfolgt.

**Deutsches Krankenhausinstitut GmbH, Hansaallee 201,  
40549 Düsseldorf, [www.dki.de](http://www.dki.de), [seminar@dki.de](mailto:seminar@dki.de)**

<sup>1)</sup> Entfällt bei Anmeldung als Privatperson.

<sup>2)</sup> Diese Angabe ist freiwillig. Sie können jederzeit der weiteren Verwendung Ihrer Daten (z.B. zu Werbezwecken) widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach dem Basistarif entstehen.