

# Referenten

# ZeMark 2015

9. Zentrale Marketing-Tagung in der Gesundheitswirtschaft  
am 23. März 2015 in Berlin

## Patienten- und Kundenorientierung

 <b>Prof. Dr. Sylvia E. Kernke</b> Moderation und Tagungsleitung Geschäftsführerin Kernke-Institut für Marketing und Kommunikation in der Gesundheitswirtschaft GmbH, Zierenberg bei Kassel	 <b>Prof. Dr. Marius Greußel</b> - Patientenorientierung im Gesundheitswesen aus der Sicht unterschiedlicher Präferenzen - Patientenorientiertes Versorgungsmanagement: Burnout verhindern Geschäftsführung MVZ-Pinel gGmbH und NiG-Pinel gGmbH, Berlin	 <b>Thomas Grünert</b> Netzwerke und effektives Informationsmanagement in der Gesundheitspolitik und -wirtschaft Chefredakteur, Vincentz Network, Berlin
 <b>Heinz-Michael Bache</b> Wie Kunden zu Kunden werden? HMB networking gmbh, Kassel	 <b>Dr. Mathias Brandtstädter</b> - Beziehungen aufbauen und pflegen; die Kundenzeit-schrift 2.0 - Einweisungsmanagement Aufbau von Vertriebsstrukturen im Krankenhaus am Beispiel der Uniklinik RWTH Aachen Leiter Stabsstelle Unternehmenskommunikation Uniklinik Aachen	 <b>Verena Haisch</b> Rechtliche Grundlagen der Öffentlichkeitsarbeit Rechtsanwältin, Counsel, Bird & Bird, Hamburg
 <b>Dirk Huttary</b> Kundenorientierung im Gesundheitswesen in Zeiten stetiger Veränderungen PraxisManagement Huttary, Ebergötzen bei Göttingen	 <b>Prof. Dr. Thomas Jäschke</b> Am Puls der Zeit - App-Innovationen im Gesundheitswesen! Einsatzmöglichkeiten von mHealth im Sinne der Patientenorientierung Jäschke Health Care Consulting, Dortmund	 <b>Dr. Iris Felicitas Koller</b> Das Patientenrechtegesetz als Beitrag zur Kundenorientierung Rechtsanwältin, Fachanwältin für Medizinrecht, Kanzlei Wiesener und Koller, München
 <b>Dr. Andreas Lischka</b> Kundenzufriedenheitsbarometer Ingenium Institut für Unternehmensentwicklung und innovative Medien, Kassel	 <b>Prof. Dr. Anja Lüthy</b> Patientenorientierung und -bindung über Social Media: Möglichkeiten und Grenzen FH Brandenburg	 <b>Dr. Peter Müller</b> Klinikkommunikation und Zuweisermanagement im digitalen Zeitalter Stiftung Gesundheit, Hamburg
 <b>Dr. Volker Schmiedel</b> Der „schwierige Patient“ Chefarzt, Vortragsredner und Buchautor, Kassel	 <b>Prof. Dr. Anke Simon</b> Krankenhausqualität im Internet - Informationsflut auf Qualitätsportalen versus Nutzen aus Patientensicht Duale Hochschule Baden Württemberg, Stuttgart	 <b>Birgit Stumpf</b> Fundraising - finanzielles Erfolgsrezept und Bindungsinstrument für Patienten Lt. der Fachgruppe Gesundheitswesen des Deutschen Fundraising Verbandes Frankfurt

Weitere Infos unter:  
Tel.: 0 56 06/5 66-52  
E-mail: info@kernke.de  
www.zemark.de

## Anmeldung ZeMark

kernke - institut für marketing + kommunikation gmbh

Tilsiter Str. 15 b  
D 34289 Zierenberg

www.zemark.de

### Teilnahmebedingungen:

Teilnahmebedingungen: Die angegebene Person wird zur Zentralen Marketing-Tagung in der Gesundheitswirtschaft (ZeMark) am 23.03.2015 in Berlin angemeldet. Für die Teilnahme ist ein Tagungsentgelt zu entrichten. Veranstaltungsort sind die Räumlichkeiten der FOM, Bismarckstrasse 107, 10625 Berlin. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Auch die Workshops und Sessions sind nur mit begrenzter Teilnehmerzahl möglich. Die Zulassung zu den Workshops, Sessions und der Tagung erfolgt nach der Reihenfolge des Anmeldeeingangs. Die Anmeldung wird mit der Anmeldebestätigung durch die Veranstalterin verbindlich. Veranstalter ist das Kernke-Institut für Marketing und Kommunikation in der Gesundheitswirtschaft GmbH, Tilsiter Str. 15b, 34289 Zierenberg. Die Veranstalterin behält sich das Recht vor, die Veranstaltung ggf. auch kurzfristig aus wichtigem Anlass oder bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl abzusagen. Der Teilnehmer hat lediglich Anspruch auf Rückerstattung des bereits überwiesenen Tagungsbeitrages. Änderungen des Programms, bspw. bei Ausfall von Referenten o.ä., behält sich die Veranstalterin ebenfalls vor. Die Anmeldung ist für die Teilnehmer verbindlich, kann aber jederzeit übertragen werden. Für die Bearbeitung von Stornierungen, die bis zum 15. Februar 2015 möglich sind und schriftlich bei der Veranstalterin eingehen müssen, werden 49,- Euro zzgl. ges. MwSt. Bearbeitungsgebühren berechnet. Bei Nichterscheinen oder Stornierungen nach dem 15. Februar 2015 wird die volle Teilnahmegebühr berechnet. Das gilt auch, wenn Anmeldegeld nach dem 15. Februar 2015 eingehen. Die Teilnehmer der Tagung erhalten eine Teilnehmerliste zwecks Networkings, insofern erklärt sich jeder mit der Weitergabe seines Namen/Einrichtung bereit. Die Sequenzen der Tagung werden teilweise fotografisch festgehalten und können auf der Website zemark.de veröffentlicht werden. Sollte ein Teilnehmer damit nicht einverstanden sein, so wird er gebeten dies beim Fotografieren mitzuteilen. Alle Teilnehmer erhalten zweimonatlich und kostenlos den Newsletter der Veranstalterin, dieser kann jederzeit abgemeldet werden. Die Referenten entscheiden, ob sie zu den Vorträgen und Workshops Handouts erstellen. Diese Unterlagen werden den Teilnehmern dann während oder im Anschluss der Tagung übermittelt. Mit Unterschrift werden die Teilnahmebedingungen anerkannt. Bei Anmeldung bis zum 31. Dezember 2014 gewähren wir einen Frühbucherpreis. Danach ist keine weitere Ermäßigung möglich. Mitglieder des ZeMark-Med e. V. (Zentraler Marketingclub in der Gesundheitswirtschaft und Medizin) zahlen einen Sonderpreis. Im Tagungspreis sind alle angegebenen Vorträge, Workshops/Sessions sowie die Pausenverpflegung enthalten.

<b>Regulärer Preis:</b>	<b>250,00</b> Euro/297,50 Euro inkl. MWSt.
<b>Frühbucher-Preis</b> bis 31.12.2014:	<b>200,00</b> Euro/238,00 Euro inkl. MWSt.
<b>Mitglied ZeMark-Med e. V.</b>	<b>150,00</b> Euro/178,50 Euro inkl. MWSt.
<b>Studenten FOM/BA/VWA</b>	<b>84,00</b> Euro/99,96 Euro inkl. MWSt.

Veranstalter:



Sponsoren und Unterstützer



WIESENER KOLLER  
Rechtsanwälte



KCG KompetenzCentrum für Management im Gesundheits- & Sozialwesen der FOM Hochschule für Oekonomie & Management



- 18 Top-Referenten,
- 20 Vorträge, Workshops und Sessions,
- komprimiert an einem Tag,
- Möglichkeit zum Networking,
- Award-Verleihung.

Check-In ab 9:00 Uhr  
10:00 Uhr Start der Vorträge im Auditorium

**- Patientenorientierung im Gesundheitswesen aus der Sicht unterschiedlicher Präferenzen**

Marius Greuél, Master Public Health, Geschäftsführung MVZ-Pinel gGmbH und NiG-Pinel gGmbH, Berlin

**- Der „schwierige Patient“**

Dr. Volker Schmiedel, Chefarzt, Vortragsredner und Buchautor, Kassel

**- Patienten werden Konsumenten: Mit strukturierter Behandlung zur Markenmedizin**

Prof. Dr. Heinz Lohmann, LOHMANN konzept, Hamburg

**- Der Qualitätsverbund Geriatrie Nord-West-Deutschland als Beispiel für ein patientenorientiertes Versorgungsmodell**

Dr. Daisy Hünefeld, Vorstand Franziskus Stiftung, Münster

**- Krankenhausqualität im Internet - Informationsflut auf Qualitätsportalen versus Nutzen aus Patientensicht**

Prof. Dr. Anke Simon, Duale Hochschule Baden Württemberg, Stuttgart

12:30 - 13:15 Uhr Mittagspause

Workshops/Sessions am Nachmittag:

**13:15 - 14:45 Uhr Workshops/Session A**

<p><b>Klinikkommunikation und Zuweisermanagement im digitalen Zeitalter</b></p> <p>Dr. Peter Müller Stiftung Gesundheit, Hamburg</p>	<p><b>Beziehungen aufbauen und pflegen - die Kundenzeitschrift 2.0</b></p> <p>Dr. Mathias Brandstädter, Leiter Unternehmenskommunikation Uniklinik Aachen</p>	<p><b>Fundraising - finanzielles Erfolgsrezept und Bindungsinstrument für Patienten</b></p> <p>Birgit Stumpf, Lt. der Fachgruppe Gesundheitswesen des Dt. Fundraising Verbandes, Frankfurt</p>	<p><b>Wie Kunden zu Kunden werden?</b></p> <p>Heinz-Michael Bache, HMB networking gmbH, Kassel</p> <p><b>Rechtliche Grundlagen der Öffentlichkeitsarbeit</b></p> <p>Verena Haisch, Rechtsanwältin, Counsel, Bird &amp; Bird, Hamburg</p>	<p><b>Gesunde Mitarbeiter durch gute Ernährung</b></p> <p>Dr. Volker Schmiedel, Chefarzt, Vortragsredner und Buchautor, Kassel</p>
--	---	--	--	--

**14:45 Uhr Kommunikations- und Kaffeepause**

**15:00 Uhr - 16:30 Uhr Workshops/Session B**

<p><b>Best practice im Personalmarketing - Die Verpackung muss zum Inhalt passen</b></p> <p>Petra Perleberg, Gründerin von perleberg PR, Marketing und Kommunikation, Hamburg</p>	<p><b>Einweisungsmanagement: Aufbau von Vertriebsstrukturen im Krankenhaus am Beispiel der Uniklinik RWTH Aachen</b></p> <p>Dr. Mathias Brandstädter, Leiter Unternehmenskommunikation Uniklinik Aachen</p>	<p><b>Patientenorientiertes Versorgungsmanagement: Burnout verhindern</b></p> <p>Marius Greuél, Master Public Health, Geschäftsführer MVZ-Pinel gGmbH und NiG-Pinel gGmbH, Berlin</p>	<p><b>Kundenzufriedenheitsbarometer</b></p> <p>Dr. Andreas Lischka, Ingenium Institut für Unternehmensentwicklung und innovative Medien, Kassel</p>	<p><b>Netzwerke und effektives Informationsmanagement in der Gesundheitspolitik und -wirtschaft</b></p> <p>Thomas Grünert, Chefredakteur, Vincentz Network, Berlin</p> <p><b>Das Patientenrechtegesetz als Beitrag zur Kundenorientierung</b></p> <p>Dr. Iris Koller, Fachanwältin für Medizinrecht, München</p>
---	---	---	---	--

**16:30 Uhr Kommunikations- und Kaffeepause**

**16:45 Uhr - 18:15 Uhr Workshops/Session C**

<p><b>Patientenorientierung und -bindung über Social Media: Möglichkeiten und Grenzen</b></p> <p>Prof. Dr. Anja Lüthy, FH Brandenburg</p>	<p><b>Kundenorientierung im Gesundheitswesen in Zeiten stetiger Veränderungen</b></p> <p>Dirk Huttary, PraxisManagement Huttary, Ebergötzen bei Göttingen</p>	<p><b>Am Puls der Zeit - App-Innovationen im Gesundheitswesen. Einsatzmöglichkeiten von mHealth im Sinne der Patientenorientierung</b></p> <p>Prof. Dr. Thomas Jäschke Jäschke Health Care Consulting, Dortmund</p>
---	---	---

**18:20 Uhr Award-Verleihung in verschiedenen Kategorien durch den Zentralen Marketingclub in der Gesundheitswirtschaft e. V.**

19:00 Uhr Ende der Veranstaltung



kernke

**Patienten und Kundenorientierung in der Gesundheitswirtschaft!**

**Realität oder Wunschtraum?**

Markt- und Kundenorientierung sind fundamentale Voraussetzungen für den Erfolg im Marketing und jedes Unternehmens. Inwieweit lassen sich die Kriterien der Kundenorientierung auf die Patientenorientierung übertragen, denn in Einrichtungen der Gesundheitswirtschaft werden Patienten- und Kundenorientierung immer schwieriger. Nicht nur der Fachkräftemangel und die sinkende Motivation der Pflegekräfte durch ansteigende Belastungen, kürzere Verweildauern, steigende Multi-Morbidität und höhere Bettenauslastung lassen Mitarbeiter ausbrennen. Dabei sollten diese motiviert den Dienst am Menschen umsetzen, denn die Mitarbeiter zählen zum Leistungserstellungsprozess und verschaffen jeder Gesundheitsdienstleistung ein Gesicht.

Mit insgesamt zwanzig Beiträgen und Top-Referenten rund um das Spezialthema **“Patienten- und Kundenorientierung”** im Marketingprozess wird die 9. Zentrale Marketing-Tagung in der Gesundheitswirtschaft am **23. März 2015 in Berlin** stattfinden.

Die Teilnahmeplätze sind begrenzt, melden Sie sich daher schnellstmöglich an.

**Weitere Informationen finden Sie auch unter [www.zemark.de](http://www.zemark.de).**



Hiermit meldet sich verbindlich folgende Person zur Zentralen Marketingtagung in der Gesundheitswirtschaft am Montag, 23. März 2015, an

Vorname: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

Innerbetriebliche Funktion der Teilnehmerin/des Teilnehmers: \_\_\_\_\_

Name der Klinik/Institution/ des Unternehmens: \_\_\_\_\_

Straße, Hausnr.: \_\_\_\_\_ PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Tel., Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Ich bin Mitglied im ZeMark-Med e.V. und genieße einen reduzierten Tagungspreis  Ich bin Studentin an einer anderen Einrichtung u. füge meine Immatrikulationsbesch. bei. Sonderpreis 150,- (inkl. MwSt.)  Ich bin Studentin an der FOM/BA/WVA/GoBS, Bescheinigung ist beigelegt. Sonderpreis 99,96 Euro (inkl. MwSt.)

**Bitte treffen Sie für die parallel stattfindenden Vorträge eine Auswahl: (Themen siehe Programm)**

1. Block 15:15 - 16:45 Uhr bitte ankreuzen:  1  2  3  4  5

2. Block 17:00 - 18:30 Uhr bitte ankreuzen:  6  7  8  9  10

3. Block 17:00 - 18:30 Uhr bitte ankreuzen:  11  12  13

**X** \_\_\_\_\_  
Ort, Datum, Unterschrift

Anmeldung