

KLINIKMARKETING

# Die Wahl für sich entscheiden

*Benchmarking und professionelles Zufriedenheitsmanagement helfen, die Gunst der Schwangeren zu gewinnen.*

Gerhard F. Riegl

**Jede Geburtsklinik hat die Chance, für Frauen ein „Center of Excellence“ zu werden. Sieger ist, wer den Zeitgeist der Schwangeren trifft und sich bei den Klinikwählerinnen durchsetzt, die beim freudigen Ereignis immer weniger dem Zufall überlassen. Viele Geburtskliniken haben sich in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert, aber die Ansprüche der Schwangeren steigen weiter. Deshalb gilt: Wer aufhört, besser zu werden, ist bald nicht mehr richtig gut.**

Auch ohne benachbarte Kinderklinik und Perinatalstatus können Geburtskliniken bei Schwangeren und Gebärenden exzellent abschneiden. Angesichts sinkender Geburtenzahlen, neuer Entgeltsysteme (DRGs), genereller Ökonomisierung im Gesundheitswesen und wachsender Ansprüche bei Schwangeren brauchen Geburtskliniken aber exakte Management-Daten für Qualitätsanalyse und Wettbewerbsüberblick, um ihre Einzigartigkeit, Unverzichtbarkeit und Unverwechselbarkeit im Wettbewerb zu belegen.

Im Zuge von „Benchmarking I: Ideale Geburtsklinik“, das in aktualisierter Neuauflage beim Autor erhältlich ist, haben in den letzten elf Jahren 30.000 Wöchnerinnen-Evaluationen mehr als 300 europäischen Kliniken geholfen, Trends und Erfolgsgeheimnisse der stationären Geburtshilfe zu entschlüsseln. Auf vielfachen Wunsch ehemaliger Teilnehmer und auch neuer Kliniken wurde „Benchmarking I“ weiterentwickelt.

„Benchmarking II“ befasst sich mit professionellem Zufriedenheitsmanagement bei Wöchnerinnen. Pro

Einrichtung bringen jeweils 150 Wöchnerinnen und 5 Klinikangehörige auf den Punkt, was ihre Klinik heute und für die Zukunft attraktiv macht, wie das Haus im anonymen Vergleich zum regionalen Wettbewerb steht und wo es dringenden Verbesserungsbedarf gibt. Diese Daten helfen, nötige Verbesserungen, die übrigens nicht teuer sein müssen, hausintern durchzusetzen.

„Benchmarking II“ soll helfen, die eigenen Kernkompetenzen zu ver-

bessern, und behandelt unter anderem folgende Themen:

- Werbewege zur Standort- und Belegungssicherung (auch mit Bewertung des Internets),
- Informationsveranstaltungen für Schwangere und Partner,
- modernes Wehen- und Frühgeburten-Management,
- steigende (Wunsch-)Sectoraten und Wahlleistungen rund um die Geburt,
- professionelles Kreißsaal-Management als Kernqualität,
- Bonding und Stillfreundlichkeit als strategischer Wettbewerbsvorteil,
- Faszination des Geburtshelfer-Teams auf Frauen,
- fachkompetente Dienstleistungs-Qualität der unter DRGs verringerten Aufenthaltsdauer auf Wöchnerinnenstationen,
- perfektes Nachsorge-Netzwerk (Integrierte Versorgung) mit Rundum-Betreuung junger Mütter sowie
- alle Facetten des Qualitäts- und Risk-Managements in der Geburtshilfe.

Die Teilnahme an „Benchmarking II“ ist für Geburtskliniken unbürokratisch und unbelastend, denn die Hauptarbeit leistet das Institut Prof. Riegl, das auch den Datenschutz garantiert. Dank der erwarteten großen

## Was ist Benchmarking?

Benchmarking ist ein Analyse- und Planungsinstrument, das einen Vergleich des eigenen Unternehmens mit dem „Klassenbesten“ der Mitbewerber und darüber hinaus auch Vergleiche mit branchenfremden (Best-Practice-)Unternehmen erlaubt. Es ist somit ein Prozess, der Produkte, Methoden, Abläufe und Strukturen betrieblicher Funktionen einem oder mehreren anderen Unternehmen gegenüberstellt, um Rationalisierungspotenziale oder Qualitäts- und Leistungssteigerungspotenziale aufzudecken.

(aus: „Controller-Lexikon“, [www.steuernetz.de/homepages/steuerberater\\_wirtschaftspruefer/clex/b3.html](http://www.steuernetz.de/homepages/steuerberater_wirtschaftspruefer/clex/b3.html))

Teilnehmerzahl ist der Kostenbeitrag pro Geburtsklinik verhältnismäßig günstig. Für 1.000 € zzgl. MWSt erhalten Sie die Befragungsunterlagen, eine professionelle Auswertung und ein fundiert-wissenschaftliches, individuelles Geburtsklinik-Qualitätsgutachten mit Verbesserungsvorschlägen und Wettbewerbsvergleich.

Sicher werden viele Klinikchefs in der heutigen Zeit um die Genehmigung

einer solchen Initiative kämpfen müssen, aber mit dieser zielorientierten Interessenvertretung beginnt schon heute die künftige Excellence von Geburtskliniken.

Anmeldung und Benchmarking-Start sind jederzeit möglich. Information und Anmeldeunterlagen erhalten Sie bei Dipl. Betriebswirtin FH Angelika Böck, Projektleiterin „Benchmarking II“, Prof. Riegl & Partner GmbH, Augsburg.



Autor

**Prof. Gerhard F. Riegl**  
Prof. Riegl & Partner GmbH  
Institut für Management im Gesundheitsdienst  
Provinostraße 11, 86153 Augsburg  
Telefon ++49 821 5671440  
Fax ++49 821 567144-15  
E-Mail info@prof-riegl.de  
www.prof-riegl.de

# MAXIMAL WEIBLICH

**Neu: 12 Stunden Sicherheitsfenster**



**MAXIMALE SICHERHEIT**

Hohe kontrazeptive Sicherheit, Pearl-Index 0,14\*

**MAXIMALE KONTINUITÄT**

Deutliche Besserung von zyklischen Kopfschmerzen und Dysmenorrhoe

**MAXIMALE VERTRÄGLICHKEIT**

Verursacht keine EE-bedingten Nebenwirkungen

**Als östrogenfreier Ovulationshemmer verhindert Cerazette® den Eisprung.**

**Cerazette® Wirkstoff:** Desogestrel. **Zusammensetzung:** 1 Filmtablette enthält: Arzneilich wirksame Bestandteile: Desogestrel 0,075 mg. Sonstige Bestandteile: Hochdisperses Siliciumdioxid,  $\alpha$ -Tocopherol (Ph.Eur.), Lactose-Monohydrat, Maisstärke, Povidon K30, Stearinsäure, Hypromellose, Macrogol 400, Talkum, Titandioxid [E171]. **Verschreibungspflichtig. Anwendungsgebiet:** Kontrazeption. **Gegenanzeigen:** Schwangerschaft oder Verdacht darauf, aktive venöse thromboembolische Erkrankungen, vorausgegangene oder bestehende schwere Lebererkrankungen bis zur Normalisierung der Leberfunktionswerte, gestagenabhängige Tumoren, nicht abgeklärte vaginale Blutungen, Überempfindlichkeit gegen einen der Bestandteile von Cerazette®. **Nebenwirkungen:** Kopfschmerzen, Gewichtszunahme, Brustspannen, Übelkeit, unregelmäßige Blutungen, Amenorrhoe, Akne, Stimmungsschwankungen, verringerte Libido, Vaginitis, Dysmenorrhoe, Ovarialzysten, Erbrechen, Alopezie, Müdigkeit, Schwierigkeiten beim Tragen von Kontaktlinsen, Hautausschlag, Urtikaria, Erythema nodosum. **Packungsgrößen:** 1x28 Filmtabletten (N1), 3x28 Filmtabletten (N2), 6x28 Filmtabletten (N3). Stand: Juli 2004.

\*Methodensicherheit, Gebrauchssicherheit: 0,4.



Organon GmbH • 85762 Oberschleißheim • <http://www.oestrogenfreie-pille.de> • E-Mail: info@organon.de

**Cerazette®**  
Die zeitgemäße Pille