

Optimierte Zuweiserbefragung



Eine klare Analyse: Wissen, was zu tun ist



© BilderBox.com

**Wann weisen Ihre Zuweiser zu, wann nicht?
Welche Verbesserungen schlagen sie vor?
Eine „Optimierte Zuweiserbefragung“ ist das
ideale Analysetool:**

- Zuweiserindividuelle Ergebnisse
- Persönliche Telefoninterviews
- Stärken-Schwächen-Analyse mit Benchmarking

**Auf Basis der Befragung erhalten Sie eine
Checkliste mit konkreten Umsetzungsprioritäten.**



Optimierte Zuweiserbefragung

Eine klare Analyse: Wissen, was zu tun ist

Um die Zielgruppe der Einweiser besser adressieren zu können, sollten Sie diese Schlüsselpersonen möglichst individuell befragen. Wann weisen Ihre Zuweiser zu, wann nicht? Worüber ärgern sie sich? Welche Verbesserungen schlagen sie vor?

Für welches Krankenhaus sich der einzelne Zuweiser entscheidet, hängt von verschiedenen Faktoren ab, die es individuell zu ergründen gilt. Eine „Optimierte Zuweiserbefragung“ ist das ideale Analysetool. Wer die Motive für die Einweisung kennt, kann zielgerichtet und äußerst effektiv reagieren.

Welche Vorteile bietet Ihnen eine „Optimierte Zuweiserbefragung“?

■ **Vorteil 1:**

Eindeutige Vergleichszahlen

Durch einen Kernbereich von 16 Referenzfragen erhalten Sie die entscheidenden Kennzahlen für ein Benchmarking auf der Basis der von rotthaus.com seit 2006 bundesweit durchgeführten Benchmarking-Studie, inklusive einer Stärken-Schwächen-Analyse.

■ **Vorteil 2:**

Konkrete Verbesserungen

Wir arbeiten mit einem hohen Anteil offener Fragen. Das liefert Ihnen eine Fülle von konkreten Verbesserungsvorschlägen Ihrer Zuweiser. Möglich wird dies durch unsere telefonische Befragungsmethode als CATI-Interview (Computer Assisted Telephone Interview); schriftliche Befragungen scheitern hier.

■ **Vorteil 3:**

Handlungsempfehlungen

Aus der Befragung leiten wir konkrete Handlungsempfehlungen

ab – umsetzungsorientiert, sortiert nach Prioritäten. Durch die Einordnung und Bewertung der Ergebnisse profitieren Sie von unserem umfangreichen Erfahrungshintergrund.

■ **Vorteil 4:**

Markt- und Potentialanalyse

Wie viele Patienten gehen aus welchen Gründen an Ihrem Haus vorbei? Wie schätzen die Zuweiser Ihre Stärken und Schwächen ein? Welches Potenzial schlummert bei einzelnen Zuweisern? Unsere Befragung liefert Ihnen die Antworten.

■ **Vorteil 5:**

Zuweiserindividuelle Auswertung

Die Befragung liefert wertvolle Informationen zu Patientenpotential, Informationsstand, Goodwill und Entscheidungskriterien der einzelnen Zuweiser: die optimale Informationsbasis für Ihre individuelle Schlüsselkundenpflege und -akquise.

■ **Vorteil 6:**

Integrierte Kommunikation

Nutzen Sie schon die Befragung selbst als Instrument der Zuweiserbindung und des internen Change-Managements! Wir sorgen für die optimale Konzeption, die Vor- und Nachbereitung und Einbindung Ihrer Klinikärzte.



Wie läuft eine „Optimierte Zuweiserbefragung“ nach rotthaus.com ab?

- **Phase 1: Interne Vorbereitung**
 - Konzeption und Erstellung von Frageleitfaden und Fragebogen
 - Einbindung von Klinikärzten und Klinikmitarbeitern
 - Definition der Zuweiserzielgruppen
 - Vorbereitung der Kommunikation vor, während und nach der Befragung
- **Phase 2: Start**
 - Personalisierter Ankündigungsbrief an teilnehmende Zuweiser
- **Phase 3: Durchführung**
 - Telefonische Interviews (CATI)
 - Auf Wunsch Versand von Fragebögen
- **Phase 4: Ad hoc-Kommunikation während der laufenden Befragung**
 - Zuweiserindividuelle Reaktionen
 - Personalisierter Dankbrief
- **Phase 5: Auswertung und Präsentation**
 - Statistische Aufbereitung
 - Erstellung von Ergebnisband und zuweiserindividueller Auswertung
 - Benchmarking inkl. Stärken-Schwächen-Analyse zum Vergleich Ihrer Ergebnisse mit den Werten anderer Kliniken
 - Checkliste mit Handlungsempfehlungen
 - Hausinterne Präsentation
- **Phase 6: Nachbereitung und Nutzung**
 - Ergebnisbrief an teilnehmende Zuweiser und Kommunikation von Verbesserungsmaßnahmen
 - Übernahme der Ergebnisse und Präferenzen in Zuweiserdatenbank
 - Qualitätszertifizierung
 - Umsetzung der Handlungsempfehlungen
 - Zuweiserindividuelle Ansprache und Akquise

Belegung von fast 100 Prozent erreicht

„Die intensive Befragung unserer Zuweiser scheint sich schon während des Befragungszeitraumes auszuzahlen: Die Fallzahlen sind in diesem Sommer erstmals nicht zurückgegangen; wir haben in unserem Haus durchgängig eine Belegung von fast 100 Prozent erreicht.“

Chefarzt Dr. Karl Ott, Ärztlicher Direktor des Gertrudis-Hospitals Westerholt

Für das Gertrudis-Hospital Westerholt hat rotthaus.com eine Zuweiserbefragung durchgeführt. Die Teilnahmequote der Zuweiser lag bei über 50 %.

Mehr Informationen unter www.rotthaus.com

Das Wichtigste in Kürze

Die Zuweiserbefragungen von rotthaus.com sind strikt handlungsorientiert. Ziel ist, auf Basis der Befragungen:

- die Kommunikation mit den Zuweisern systematisch zu optimieren,
- wesentliche Verbesserungsmöglichkeiten im Zuweisermarketing zu identifizieren,
- zuweiserindividuelle Akquiseansätze zu liefern.

Die spezielle Befragungsmethode sowie eine personalisierte zuweiserindividuelle Auswertung liefern Ergebnisse, die direkt in Einweisermanagement und Akquise umgesetzt werden können.

Gern machen wir Ihnen ein Angebot nach Ihren Wünschen und Vorstellungen. Unser Baukastensystem ermöglicht eine Unterstützung, die genau zu Ihren Bedürfnissen passt:

- konzentriert,
- abgestimmt und
- mit hervorragendem Kosten-Nutzen-Verhältnis.



Antwort

Bitte informieren Sie mich über:

- die „Optimierte Zuweiserbefragung“ für unsere Klinik/en**

Bitte per Telefax zurücksenden an
(02 21) 43 09 19-10

rotthaus medical gmbh
Franzstraße 75
D-50935 Köln

Vor- und Nachname _____

Krankenhaus _____

Funktion _____

Straße _____

PLZ und Ort _____

Telefon _____

Telefax _____

E-Mail _____