



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

## H+ Kommunikationskonferenz 2017

21. September 2017 in Bern

## Conférence de la communication de H+ 2017

21 septembre 2017 à Berne



# Allgemeine Informationen

## Informations générales

<b>Datum</b> <b>Date</b>	21. September 2017 09.00 – 13.30 Uhr, mit anschliessendem Lunch. Ab 15.00 Uhr optionale Führung inkl. Apéro im Inselspital.	21 septembre 2017 09h00 – 13h30, un repas (buffet) suivra. Dès 15h00, visite facultative à l'Inselspital, avec apéritif.
<b>Tagungsort</b> <b>Lieu</b>	Kursaal Bern Kornhausstrasse 3, 3000 Bern 25 T 031 339 55 00 www.kursaal-bern.ch	Kursaal Bern Kornhausstrasse 3, 3000 Berne 25 T 031 339 55 00 www.kursaal-bern.ch
<b>Organisation</b> <b>Organisation</b>	H+ Die Spitäler der Schweiz Stefan Althaus Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern T +41 31 335 11 20 www.hplus.ch	H+ Les Hôpitaux de Suisse Stefan Althaus Lorrainestrasse 4A, 3013 Berne T +41 31 335 11 20 www.hplus.ch
<b>Sprache</b> <b>Langue</b>	Für das Plenum ist eine Simultan- übersetzung in Französisch gewährleistet. Die Workshops werden nicht simultan übersetzt.	Une traduction simultanée en français sera assurée pour le plénum. Les ateliers ne seront pas traduits simultanément.

### **Anmeldung** **Inscription**

Sie können sich online  
anmelden unter  
[www.hplus.ch](http://www.hplus.ch) > **Agenda**  
> **Kommunikationskonferenz**

Vous pouvez vous inscrire  
en ligne sur  
[www.hplus.ch](http://www.hplus.ch) > **Agenda** > **Conférence**  
**de la communication**

Die H+ Kommunikationskonferenz  
richtet sich an die Marketing- und  
Kommunikationsfachleute der  
Kliniken und Spitäler. Die Teilnahme  
ist kostenlos.

La Conférence de la communication s'adresse  
aux spécialistes de la communication  
et du marketing des hôpitaux et cliniques.  
La participation est gratuite.

# Programm H+ Kommunikationskonferenz 2017

## Programme de la Conférence de la communication de H+ 2017

08.30 Uhr	Begrüssungskaffee / <i>Café de bienvenue</i>	
09.00 Uhr	<b>Begrüssung und Präsentation der Schwerpunkte der Geschäftsstelle / <i>Salutations et présentation des points forts pour le Secrétariat central</i></b>	<b>Bernhard Wegmüller</b>
09.15 Uhr	<b>H+ Spital- und Klinik-Barometer: Trends der Branche / <i>Baromètre des hôpitaux et cliniques: les grandes tendances</i></b>	<b>Martina Greiter</b>
09.25 Uhr	<b>Weiterentwicklung von spitalinformation.ch: Ein Klick in die Zukunft / <i>Poursuite du développement d'info-hopitaux.ch: un clic vers l'avenir</i></b>	<b>Claudia Bigler</b>
09.35 Uhr	<b>Spitalvergleichsportale: Chancen und Fallstricke / <i>Portails de comparaison des hôpitaux: opportunités et écueils</i></b>	<b>Conrad Engler</b>
09.50 Uhr	<b>Wenn sofort nicht gut genug ist – was Journalisten erwarten / <i>Quand tout de suite ne suffit pas – les attentes des journalistes</i></b>	<b>Petra Wessalowski, Senior Consultant, furrerhugi. ag</b>
10.20 Uhr	<b>Parallelworkshops / <i>Ateliers</i></b>	
11.30 Uhr	Kaffeepause / <i>Pause café</i>	
12.00 Uhr	<b>Parallelworkshops / <i>Ateliers</i></b>	
13.10 Uhr	<b>Zusammenfassung Workshops im Plenum / <i>Le point sur les ateliers (en plénum)</i></b>	
13.30 Uhr	<b>Fazit des Tages und Ausblick / <i>Synthèse de la journée et perspectives</i></b>	
13.35 Uhr	Lunch / <i>Repas (buffet)</i>	
15.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr	<b>Führung Liquid Biobank im Inselspital inkl. Apéro / <i>Visite guidée de la biobanque d'échantillons liquides de l'Inselspital et apéritif</i></b>	

# Workshops im Überblick

## Les ateliers en un coup d'œil

**Zwei Workshops wählbar. Workshop 1 in Deutsch und Französisch, Workshop 2 in Französisch, Workshops 3 und 4 in Deutsch / Deux ateliers à choix. L'atelier No 1 est en français et en allemand, l'atelier No 2 est en français, les ateliers Nos 3 et 4 sont en allemand**

Workshop 1:  
Atelier No 1: **Einführung des elektronischen Patientendossiers: Was bedeutet das für die Kommunikationsabteilungen der Spitäler?**

Was ist das elektronische Patientendossier (EPD)? Und was bedeutet die Einführung des EPD für die interne und externe Kommunikation des Spitals? Welche Chancen und Risiken bringt es? Der Workshop beleuchtet das Thema aus übergeordneter Perspektive und anhand eines konkreten Beispiels: Die kommunikative Begleitung der Universitätsspitaler Genf (HUG) bei der Einführung von mondosossiermedical.ch.

**Introduction du dossier électronique du patient: qu'est-ce que cela signifie pour les divisions de la communication des hôpitaux?**

Qu'est-ce que le dossier électronique du patient (DEP)? Et qu'est-ce que cela signifie pour la communication interne et externe d'un hôpital? Quels sont les chances et les risques? L'atelier traite le sujet d'une perspective globale et à l'aide d'un exemple concret: l'accompagnement communicatif des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) dans le cadre de l'introduction de mondosossiermedical.ch.

*Corrèze Lecygne, Coordinatrice MDM aux HUG & Isabelle Hofmänner, Information und Befähigung eHealth Suisse*

Atelier No 2: **La fin du journal interne?**

Workshop 2: Plus forcément d'actualité, informations déjà transmises par d'autres canaux, contenus pas forcément adaptés au plus grand nombre: à l'heure de l'intranet, un journal interne fait-il toujours sens pour s'adresser à ses collaborateurs? Avec Hmag, les Établissements Hospitaliers du Nord Vaudois ont fait le choix de modifier la vocation de leur journal interne pour en faire un magazine santé destiné au grand public. Pourquoi, comment et avec quelles contraintes? Bonne ou mauvaise idée?

**Das Ende der Mitarbeiterzeitung?**

Nicht mehr zwangsläufig aktuelle, über andere Kanäle bereits übermittelte Informationen und nur bedingt auf die grosse Mehrheit ausgerichtete Inhalte: Ist eine interne Zeitschrift im Zeitalter des Intranets noch sinnvoll, um die Mitarbeitenden zu erreichen? Mit dem «Hmag» haben die Établissements Hospitaliers du Nord Vaudois beschlossen, ihr Magazin in eine Gesundheitszeitschrift für die breite Öffentlichkeit umzuwandeln. Weshalb, wie und unter welchen Bedingungen? Und: War es eine gute oder schlechte Idee?

*Loïc Favre, Responsable Communication & Raphaël Muriset, Rédacteur en chef des contenus éditoriaux, eHnv – Établissements Hospitaliers du Nord Vaudois*

Workshop 3:  
Atelier No 3: **Was häsch# von Twitter?**

Anhand des Praxisbeispiels «24h#Notfall» wird der Nutzen von Social Media und insbesondere Twitter für eine erfolgreiche Interaktion zwischen Spital und Bevölkerung aufgezeigt. Ist es eine billige PR-Aktion oder steckt mehr dahinter? Wir diskutieren, wie und wo der trendige Mikrobloggingdienst sonst noch eingesetzt werden kann.

**Comment tirer parti de Twitter**

En se fondant sur l'exemple pratique «24h#Notfall», l'atelier présentera l'intérêt des réseaux sociaux et en particulier de Twitter pour favoriser l'interaction entre l'hôpital et la population. S'agit-il d'une action RP à bon marché ou peut-on en attendre davantage? Nous verrons aussi comment et où le micro-blogging peut être également appliqué.

*Franziska Ingold, Leiterin Kommunikation und Marketing, Inselspital Bern*

Workshop 4:  
Atelier No 4: **Erfolgreiches Zuweisermarketing: Best Practice-Beispiele und Systematik für die Umsetzung im eigenen Spital**

Die Zuweiser sind wichtig für die Steuerung von Patientenströmen. Trotzdem widmen sich nur wenige Spitäler mit der gebotenen Intensität dem Management der Zuweiserkontakte. Im Workshop werden eine Fülle von praktischen Beispielen vorgestellt – mit der Systematisierung der Zuweiserbetreuung, den internen Widerständen auf ärztlicher Seite, mit der Einführung von CRM. Es geht um das gemeinsame Lernen von Best Practices und der Überwindung von Umsetzungshemmnissen.

**Succès d'un marketing des adressants: exemples de bonnes pratiques et systématique de mise en œuvre à l'hôpital**

Les adressants jouent un rôle clé dans le pilotage des flux de patients. Pourtant, rares sont les hôpitaux qui accordent une importance suffisante à la gestion des contacts avec les adressants. Lors de cet atelier, une foule d'exemples pratiques vous seront présentés: la systématisation du suivi des adressants, les résistances à l'interne de la part des médecins, l'introduction de CRM. Les participants se familiariseront avec les bonnes pratiques et apprendront à vaincre les obstacles à leur mise en œuvre.

*Stephan Rotthaus, Geschäftsführer, rotthaus.com – Strategien für den Gesundheitsmarkt*