



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

## H+ Kommunikationskonferenz 2016

22. September 2016 in Bern

## Conférence de la communication de H+ 2016

22 septembre 2016 à Berne



# Allgemeine Informationen

## Informations générales

<b>Datum</b> <b>Date</b>	22. September 2016 09.00 – 13.00 Uhr, mit anschliessendem Lunch	22 septembre 2016 09h00 – 13h00, suivi par un dîner (buffet)
<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 2016

## Programme de la Conférence de la communication de H+ 2016

08.30 Uhr	Begrüssungskaffee / <i>Café de bienvenue</i>	
09.00 Uhr	<b>Begrüssung und Präsentation der Schwerpunkte der Geschäftsstelle und des Geschäftsbereichs Kommunikation / <i>Salutations et présentation des points forts pour le Secrétariat central et le département de la Communication</i></b>	<i>Conrad Engler</i>
09.15 Uhr	<b>H+ Spital- und Klinik-Barometer: Trends der Branche / <i>Baromètre des hôpitaux et cliniques: les grandes tendances</i></b>	<i>Dorit Djelid</i>
09.25 Uhr	<b>Change Management im Tourismuskanton Graubünden – die Kommunikationsstrategie einer führenden Ferienregion / <i>Gestion du changement dans les Grisons: la stratégie de communication de l'une des principales régions touristiques du pays</i></b>	<i>Martin Vincenz, CEO Graubünden Ferien</i>
09.50 Uhr	<b>Parallelworkshops / <i>Ateliers</i></b>	
11.00 Uhr	Kaffeepause / <i>Pause café</i>	
11.30 Uhr	<b>Parallelworkshops / <i>Ateliers</i></b>	
12.40 Uhr	<b>Zusammenfassung Workshops im Plenum / <i>Le point sur les ateliers (en plénum)</i></b>	
13.00 Uhr	<b>Fazit des Tages und Ausblick / <i>Synthèse de la journée et perspectives</i></b>	
13.05 Uhr	Lunch / <i>Dîner (buffet)</i>	

# Workshops im Überblick

## Les ateliers en un coup d'œil

**Zwei Workshops frei wählbar. Workshops 1, 3 und 4 in Deutsch, Workshop 2 in Französisch.**  
**Deux ateliers à choix. Les ateliers 1, 3 et 4 sont en allemand, l'atelier 2 est en français.**

Workshop 1:  
Atelier No 1:

### **Wenn Patienten via Medien reklamieren**

«Ärztepfusch» sei ein schwerer Vorwurf, urteilte kürzlich der Schweizerische Presserat. Immer mehr Patienten aber gelangen mit ihrer Beschwerde direkt an die Redaktionen oder nutzen die vielfältigen Möglichkeiten, sich online Gehör zu verschaffen. Was kann man dagegen tun?

#### **Lorsque les patients se plaignent dans les médias**

Le Conseil suisse de la presse a récemment estimé que le terme «Ärztepfusch» (travail bâclé par les médecins) est un grave reproche, alors que de plus en plus de patients s'adressent directement aux rédactions pour se plaindre ou font part de leurs griefs sur les réseaux sociaux. Comment réagir?

*Eric Send, Mediensprecher, Solothurner Spitäler soH*

Atelier No 2:  
Workshop 2:

### **La communication hospitalière à l'épreuve de la grippe: plaider pour une stratégie globale**

Entre 2006 et 2016, le taux de vaccination du personnel aux HUG a doublé. Un miracle? Non, le fruit d'une politique claire s'appuyant sur les devoirs du soignant: protéger le patient. Quel rôle joue la communication? Quels sont les outils les plus efficaces? Comment impliquer les professionnels et les visiteurs?

#### **Die Grippe als Bewährungsprobe für die Kommunikation im Spital: ein Plädoyer für eine umfassende Strategie**

Zwischen 2006 und 2016 hat sich die Impfquote des Spitalpersonals der HUG verdoppelt. Ein Wunder? Nein, das Ergebnis einer klaren Politik, abgestützt auf die Aufgabe der Pflege: den Patienten zu schützen. Welche Rolle spielt die Kommunikation dabei? Welche Instrumente sind am wirksamsten? Wie werden das Personal und die Besucher eingebunden?

*Agnès Reffet, directrice adjointe de la communication, Hôpitaux universitaires de Genève*

Workshop 3:  
Atelier No 3:

### **Fachkräftemangel – Personalrekrutierung 2.0**

Führt die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Bewerber zum Erfolg? Der Workshop legt den Fokus auf neue Wege in der Personalrekrutierung und zeigt auf, wie ein attraktives Personalmarketing einen wesentlichen Unternehmensbeitrag leisten kann.

#### **Pénurie de personnel qualifié – le recrutement 2.0**

Est-ce que porter systématiquement l'accent sur les besoins des candidats donne de bons résultats? L'atelier aborde les nouvelles manières de recruter et montre comment le marketing du personnel peut apporter une contribution importante à l'entreprise.

*Matthias Bisang, Leiter Personaldienst, Universitäts-Kinderspital Zürich*

Workshop 4:  
Atelier No 4:

### **Kommunikation und Marketing: von 0 auf 100!**

Zentral für den Aufbau einer Kommunikationsabteilung sind die Priorisierung der Massnahmen und Instrumente sowie die zur Verfügung stehenden finanziellen wie personellen Ressourcen. Wie baue ich die Kommunikation in einem Unternehmen mit mehreren Standorten auf und wo liegen dabei die Herausforderungen?

#### **Communication et marketing: de 0 à 100!**

Pour la mise en place d'un service de la communication, il est essentiel de fixer des priorités parmi les mesures et les instruments ainsi que dans l'utilisation des ressources financières et en personnel. Comment puis-je élaborer la communication d'une entreprise implantée sur plusieurs sites et quels en sont les défis?

*Marie-Anne Perrot, Leiterin Kommunikation und Marketing, Spital STS AG*



H+ ist die Spitzenorganisation der öffentlichen und privaten Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen.

H+ Les Hôpitaux de Suisse est l'association nationale des hôpitaux, cliniques et institutions de soins publics et privés.