

PR-Bericht zu Praxisprojekt 2, Vollzeitstudium  
Analyse des Zuweiserverhaltens und der  
Zuweiserzufriedenheit für die Klinik Pallas

«An der Erarbeitung einer zukunftsweisenden Lösung für die Einführung eines Zuweisermanagements beteiligt zu sein, gab unserer Aufgabe eine besonders wertvolle Dimension.»



qualified

## Projektteam

Martina Niederman, Niederglatt / Projektleiterin

Christoph Artho, Waldkirch

Manuel Danzeisen, Degersheim

Dejan Djurica, Stein

Roger Holenstein, Herisau

Daniel Messmer, Henau

## Kundschaft

Klinik Pallas AG, Olten

Robert Bartczak / Klinikleiter

www.klinik-pallas.ch

rbc Solutions AG, Meilen

Daniel Huber / Head of Business Development

www.rbc.ch

## Klinik Pallas AG

Im Jahr 1994 eröffnete die Familie Pallas in Olten eine Klinik mit dem Schwerpunkt Ophthalmologie (Augenheilkunde). Seither verzeichnete die Klinik Pallas ein starkes Wachstum und erweiterte ihr Behandlungsspektrum über die Jahre um verschiedene Fachbereiche. Als Besonderheit der Klinik zeichnet sich das Belegarztsystem aus. Die Ärzte sind nicht fest bei der Klinik angestellt, sondern nutzen lediglich deren Einrichtungen. Ein effektives Zuweisermanagement fehlt jedoch fast gänzlich.

## Ergebnisse

Der Gesundheitsmarkt verlangt mit der Einführung des Tarifsystems SwissDRG den Leistungserbringern nunmehr Kundenorientierung und ein systematisches Zuweisermanagement ab. Die Klinik Pallas gab daher bei der FHS St.Gallen eine Marktforschung in Auftrag. Eines der zentralen Ergebnisse dieser Untersuchung ist die hohe Zufriedenheit der Zuweiser mit der Klinik Pallas. Die Projektgruppe eruierte aber auch Faktoren, die signifikant unter- oder übererfüllt sind. Des Weiteren ergab sich ein sehr hoher Bekanntheitsgrad der

Ophthalmologie, der sich jedoch nicht nur vorteilhaft, sondern in gewissen Fällen belastend auf die weniger bekannten Fachrichtungen auswirkt.

## Schwer zu erreichende Umfrage-teilnehmer

Neben der Eruiierung relevanter Qualitätsparameter stellte die Analyse der Zuweiserzufriedenheit eines der Hauptziele dieser Arbeit dar. Zu diesem Zweck befragten die Studierenden Ärzte im Umkreis von 20 km um die Klinik. Eine Segmentierung in die drei Gruppen Allgemein-, Fach- sowie Belegärzte ermöglichte eine konsistente Marktforschung mit je einem spezifischen Fragenkatalog. Die grösste Herausforderung stellte die Erreichbarkeit der Ärzte dar. Dank brieflicher Vorinformation sowie Hartnäckigkeit und Disziplin erreichten die Studierenden einen Rücklauf von 31%.

## Der Weg zum Zuweisermanagement

Basierend auf den Ergebnissen der Marktforschung zeigten die Studierenden der Klinik Pallas Möglichkeiten zur Verbesserung der Zuweiserbindung und -akquisition auf und übertrugen diese für die sekundäre

Kundin, die rbc Solutions AG, auf den gesamten Gesundheitsmarkt. Neben einer systematischen Kundenbearbeitung machen es unter anderem Zuweiserportale sowie Fachvorträge möglich, persönlich auf Beleg- und Fachärzte zuzugehen und sie zu akquirieren.

**Robert Bartczak,**  
Klinik Pallas AG  
**Daniel Huber,**  
rbc Solutions AG



Die Studierenden erstellten eine umfassende Marktanalyse und leiteten daraus praxisbezogene, innovative Marketing-Ansätze sowie Massnahmen zur Pflege der Beziehungen mit niedergelassenen Ärzten ab, welche für die Klinik Pallas AG sowie für die rbc Solutions AG einen echten Mehrwert stiften. Vielen Dank für diese wertvolle Arbeit.

## Coach:

**Carlo Napoli,**

**MSc General Business Administration**



In enger Kooperation mit der Auftraggeberschaft hat sich die Gruppe in kurzer Zeit vertieft in eine für sie neue Thematik eingearbeitet und eine anspruchsvolle Marktforschung erfolgreich durchgeführt. Die gewonnenen Erkenntnisse und davon abgeleiteten Empfehlungen bilden die Grundlage für ein systematisches Zuweisermanagement.

