



**Stadt Zürich**  
Stadtspital Waid

# **Projekt „Weitersagen“ – virale Effekte im Spital- marketing**

**2. Veranstaltung Qualitätsmedizin Schweiz der SGfM  
13. Juni 2013, Inselspital Bern**

**Maurice Codourey  
Leiter Kommunikation und Marketing  
Stadtspital Waid Zürich**



# Agenda

- 1 | Überblick**
- 2 | Theorie A: Nudge**
- 3 | Theorie B: Didaktik**
- 4 | Theorie C: Begeisterung**
- 5 | Das Waid-Klatsch-Prinzip**
- 6 | Spassmaschine Teddybär**
- 7 | Klatschlabor Waidfokus+**
- 8 | Ausblick**

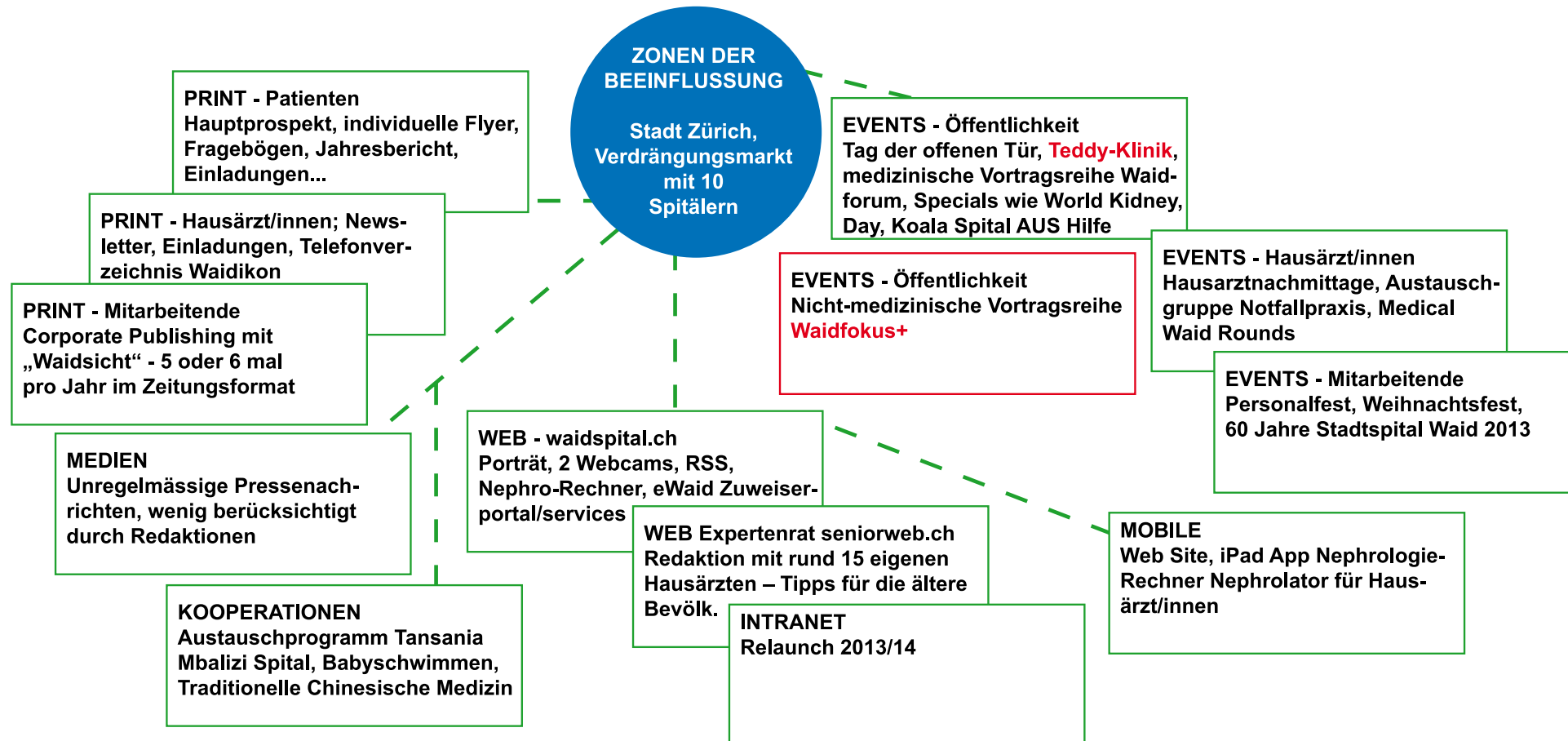
Stadtspital Waid: Start 1953 | 261 Betten |  
1000 Mitarbeitende | Zentrumspital für ZH Nord+,  
180'000+ Menschen | [www.waidspital.ch](http://www.waidspital.ch)





# 1 | Überblick

## ➔ Herausforderung Prägungsmix





# 1 | Überblick

## ➤ Gesundheitsmarktplatz Zürich

Öffentlich: UniversitätsSpital Zürich, Stadtspitäler Triemli und Waid, Kinderspital...

Privat: Klinik Hirslanden (Zürich, im Park), Privatklinik Bethanien, Klinik Pyramide, Schulthess Klinik, Uniklinik Balgrist und Spital Zollikerberg...

Sowie kleinere Formen wie die mediX, interdisziplinäre Arztstation oder Allcare, Arzt- und Notfallzentrum

FAZIT:

Ohne Werte, Strategie, Vision wie „Spital der Wahl“ chancenlos



# 2 | Theorie A: Nudge

➔ Das Buch von Richard H. Thaler und Cass R. Sunstein  
„**Nudge**: Improving Decisions About Health, Wealth, and  
Happiness“ (2008) - das sanfte Schubsen/Prägen  
Die neue Bewegung: Die freiheitsliebende Bevormundung  
oder Wahlfreiheit 2.0. Die sechs Nudge-Prinzipien:

**I**Ncentives

**U**nderstand mappings

**D**efaults

**G**ive feedback

**E**xpect error

**S**tructure complex choices





# 2 | Der Waid Nudge

## ➔ **Angst reduzieren**

Mit der Teddy-Klinik der Gesundheit, dem Spital, den Ärzt/innen und dem Fachpersonal spielerisch begegnen,  
Antworten auf Fragen

## **Händedruck als Nachbar und Arbeitgeber im Quartier**

Die nicht-medizinische Vortragsreihe Waidfokus+ zeigt ungewöhnliche Berufsbilder aus der Stadt Zürich, immer mit Quartierbezug Wipkingen und Höngg,  
Antworten auf Fragen



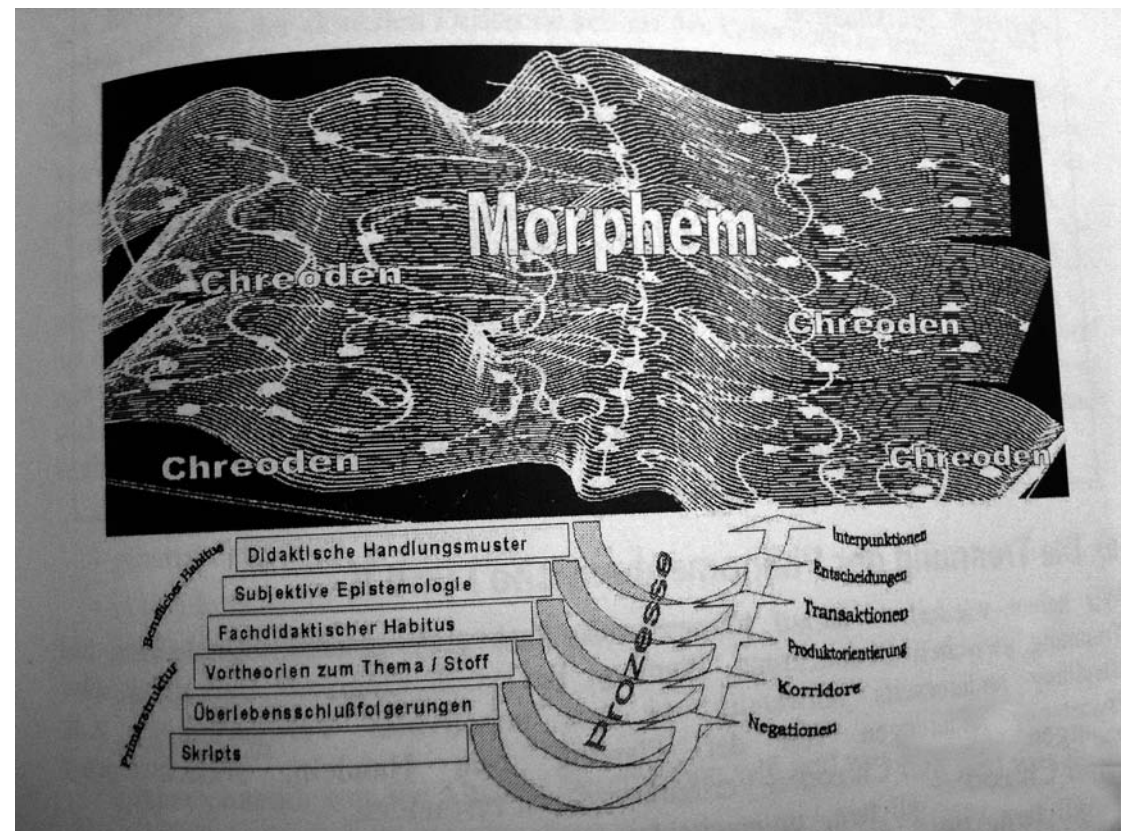
# 3 | Theorie B: Didaktik

## ➔ Das Modellieren von Lernwelten als eine Theorie der subjektiven Didaktik (konstruktivistisch)

Edmund Kösel (2002) definierte das didaktische Morphem

Grundinstallation durch den Lehrenden, geplante Struktur aus Incentives und Driftzonen.

Das Lernen folgt einem Hauptweg, immer mit der Möglichkeit, Umwege zu nehmen. Hohe Nachhaltigkeit beim Wissenstransfer.







# 3 | Die Waid Didaktik

➔ **Einrichten** von Lernzonen mit „senden UND empfangen“  
für die Öffentlichkeit / Erinnerungswert & Klatsch@Waid

**TAG DER OFFENEN TÜRE**  
Medizin, Chirurgie, Akutgeriatrie,  
Nephrologie, Radiologie, Anäs-  
thesiologie - **Tests**, Interaktion,  
Informationstafeln, Spass, Essen

**BROSCHÜREN, FLYER**  
Statische Informationen inkl.  
16Seiter für Angebote Zusatz-  
versicherte/Waid Privatstation

**MEDIENMITTEILUNGEN**  
Nachrichten aus dem Spital,  
Einladungen, Geschichten von  
Erfolgen und Zwischenfällen,  
Interviews im Print, Radio, TV

**LERNZONEN  
STADTSPITAL  
WAID**  
Das Wissen nach der  
eigenen Wahrheit  
begleitet  
konstruieren

**TEDDY-KLINIK**  
Early Branding für Kinder und ihre  
Eltern, keine eigene Kinderabtei-  
lung im Stadtspital Waid, **Spital  
zum Anfassen/Verstehen**

**EMPFANG, WARTEZONEN**  
Printmaterial, **sich mit anderen  
austauschen**, Gespräch mit Mit-  
arbeitenden (künftig Filme  
schauen?), Raucher/innen-Zonen

**WEB, MOBILE**  
Statische Informationen mit noch  
wenigen Interaktionsmöglich-  
keiten

**VERANSTALTUNGEN**  
Hören statt lesen, spontanes  
Ärzt/innen-Gespräch am Buffet,  
zahlreiche Take Home Messages,  
**Tratsch-Plauder-Klatsch**





# 4 | Theorie C: Begeisterung

## ➤ **Kommunale Intelligenz: Potenzialentfaltung in Städten und Gemeinden (2013)**

Der Neurobiologe Prof. Dr. Gerald Hüther macht in der Einleitung die Aussage „Es geht nur gemeinsam. Auf dem Weg zu einer neuen Beziehungskultur“.



„Unser Gehirn ist ein sozial geformtes Konstrukt. ...bestimmter neuronaler und synaptischer Beziehungsmuster... Besonders prägend waren dabei all jene sozialen Erfahrungen, die wir in einer engen emotionalen Beziehung zu anderen Menschen gemacht haben.“



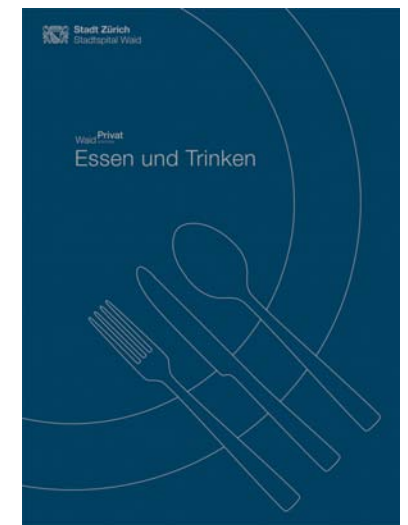
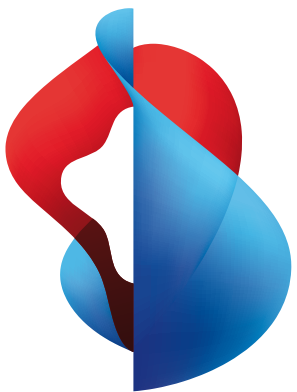
# 5 | Das Waid-Klatsch-Prinzip

## ➔ Das Waid Wow & Waid Yeah, Händedruck & Silber

**Unlogische** und lebendige Veranstaltungen mixen sich mit dem Parkett auf der Waid Privatstation, dem Zuweiser/innen-Portal oder dem Effekt, dass Chefärzte und Mitarbeitenden im Stadtspital Waid sind überall anzutreffen und antworten auf Fragen.

Pantone 877, Silber.

Als Splitter eines Evolving Logo Systems (siehe Swisscom) überrascht Silber an unterschiedlichen **unlogischen** Orten, z.B. auf der Menükarte für Zusatzversicherte.





# 6 | Spassmaschine Teddybär

## ➔ Die Teddy-Klinik

### **Premiere: April 2011**

Am Tag der offenen Tür nach dem Motto „Gesundheit unter der Lupe“ begrüßten wir 2700 Gäste. Die Teddy-Klinik kümmerte sich um 230 Plüschtiere.

### **Nummer 2 im März 2013**

Der News-Tag (kleiner Tag der offenen Tür) lockte 1200 Gäste in das Spital und 205 Plüschtiere in die Teddy-Klinik mit der Weltpremiere des schadlosen Plüschtier-Gipsens.

### **Eingetragene Marke, Lizenzen**

Wortbildmarke im IGE.ch, bisher 2 Tageslizenzverkäufe



# 6 | Teddybärmarketing

Stadt Zürich  
Stadtspital Waid

← Privatstation **NEU**

**NEU** Urologie →

Pneumologie →

**NEU** Geronto-Traumatologie →

Mit Teddy-Klinik

**Ganz viel Neues im Stadtspital Waid.**  
Erleben Sie hautnah den 365-Tage-Betrieb.  
23. März 2013, 10.00–16.00 Uhr.



Stadt Zürich  
Stadtspital Waid

**Tag der offenen Tür**  
Samstag, 16. April 2011  
10 bis 16 Uhr  
Stadtspital Waid

## Speziell für die Kinder: Die Teddy-Klinik

Kinder können ihr krankes Kuscheltier mitbringen und verarzten lassen. Pocht das Herz? Hat es Fieber? Ist etwas gebrochen? Die Teddy-Klinik kümmert sich exklusiv um die erkrankten Kuscheltiere.  
[www.waidspital.ch](http://www.waidspital.ch)



Check-In, Wartezone, Diagnose, Röntgen, Anästhesie, Chirurgie, Verband oder Gips, Check-Out mit Gummibärlimedizin.



# 7 | Klatschlabor Waidfokus+

## ➔ **Waidfokus+, die nicht-medizinische Vortragsreihe mit unbekanntem Berufsbildern der Stadt Zürich**

Zielgruppe: 36'000 Haushalte rund um das Spital, Werbung per A5-Zettel im Postwurf, wenige Zeitungsanzeigen, Guerilla-Plakatierungs-Aktion Oktober 2012  
50 Minuten Input, Knabber-/Apfel-Pause, Fragen/Antworten

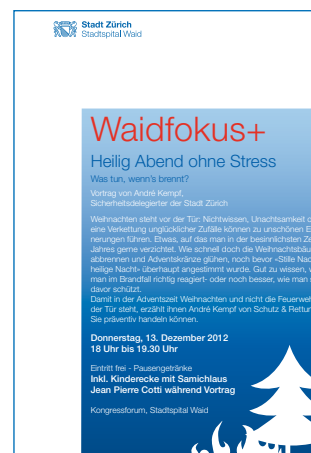
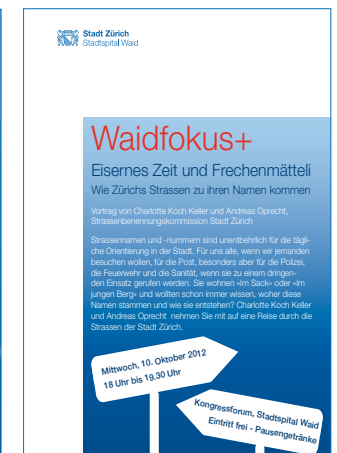
Stadtpolizei über Enkeltricks, Wildtiere (Besuchsrekord 250) in der Stadt, Fledermäuse, Strassenbenennungskommission, Feuerwehr Weihnachtsbaumbrand, Unterwasserarchäologie, Brunnenplanung, Schädlingsbekämpfung...



# 7 | Waidfokus+ Ikonen

## ➔ Die einfache „Notausgangs-Symbol-Grafik“

36'000 Ex. Postwurf A5-Zettel, plus 120 Mails an den „Fanclub“ und vereinzelte Postzustellungen auf Wunsch. Viele positive Feedbacks per Telefon, Mail und Post.







# 7 | Klatschhauswertung

## ➔ Waidforum (medizinische Vorträge):

16 Veranstaltungen seit Mai 2009

Durchschnittliche Anzahl Gäste: 110 (total 1765) - 67% Frauen

Nummer 1 „wo gesehen“: Zeitungsinserat - 749

Zum ersten Mal im Stadtspital Waid: 51% = 900 Pers. (Rest Patient/innen oder keine Antwort)

Altersfächer: Nr. 1. = 66 - 75 Jahre, Nr. 2 = 51 - 65 Jahre, Nr. 3 = 76 - 85 Jahre (bis 35 = 23)

## Waidfokus+: 7 Veranstaltungen seit September 2011

Durchschnittliche Anzahl Gäste: 93 (total 648) - 62% Frauen

Nummer 1 „wo gesehen“: Flugblatt A5 im Briefkasten - 125, **durch Empfehlung 28!**

Zum ersten Mal im Stadtspital Waid: 51% = 331 Personen

Altersfächer: Nr. 1 = 66 - 75 Jahre, Nr. 2 = 51 - 65 Jahre, Nr. 3 = 76 - 85 Jahre (bis 35 = 12)

**Zusätzliche Fragen ab Nr. 4:** 47% in Entfernung von 15 bis 30 Minuten, 57% kommen mit öffentlichen Verkehrsmitteln usw. sowie

„Mit wem darüber **gesprächen?**“ Keine=33 Personen, 1 bis 3=135, 3+=82





# 8 | Ausblick

## ➔ Schädlinge, 60 Jahre - Weiter mit Weitersagen

Die achte Ausgabe von Waidfokus+ im September fokussiert die Schädlingsbekämpfung in der Stadt. Zum Beispiel das Comeback der Bettwanze.

Am 2. Oktober 2013 feiert das Spital das 60 Jahre-Jubiläum. Unter anderem mit der Teddy-Klinik an einem Quartierfest, dass den 40en feiert. Die Teddy-Klinik geht auf Tour. Auf Waidersehen.

Stadt Zürich  
Stadtpital Waid

### Waidfokus+

#### Schädlinge im Haus

Tipps zum Umgang mit Insekten und anderen „Eindringlingen“

Vortrag von Isabelle Landau und Marcus Schmidt, Beratungsstelle Schädlingsbekämpfung des Umwelt- und Gesundheitsschutz Zürich

Nicht alles, was im Haus gefunden wird, ist ein Schädling. Oft sind es harmlose Freilandtiere, die sich ins Haus verirrt haben und einfach wieder hinaus bugsiert werden können.

Wie bekämpfen Sie Dörrobstmotten und Brotkäfer? Wie erkennen Sie Bettwanzenbefall? Wer muss für eine Schädlingsbekämpfung bezahlen?

Die Experten geben Ihnen Einblicke und Tipps zu Schädlingsproblemen.

Donnerstag, 05. September 2013  
18 Uhr bis 19.30 Uhr

Eintritt frei - Pausengetränke  
Kongressforum, Stadtpital Waid