

aus den Kliniken

Den Mitarbeitern der **Regio Kliniken** in Elmshorn steht mit der Richterin a.D. Elke-Maria Lutz eine Ombudsfrau als Ansprechpartnerin zur Verfügung. Darauf hat der Generalbevollmächtigte der Sana Kliniken AG und Hauptgeschäftsführer der Regio Kliniken GmbH, Otto Melchert, hingewiesen. Mit der Einrichtung dieser zusätzlichen Instanz neben Geschäftsführung und Betriebsrat bietet das Klinikum eine weitere Möglichkeit, auf Basis absoluter Vertraulichkeit Hinweise auf unethische Geschäftspraktiken in der Vergangenheit zu geben.

Die pensionierte Richterin, die zuletzt als stellvertretende Direktorin am Amtsgericht Elmshorn tätig war, ist den Kliniken Elmshorn durch ihre langjährige Tätigkeit als erste Vorsitzende des Fördervereins der Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie verbunden.

Anlass für die Berufung einer Ombudsfrau waren laufende staatsanwaltliche Ermittlungen gegen ehemalige Mitarbeiter der Regio Kliniken. „Auch wenn sich die Vorwürfe auf den Zeitraum vor dem Kauf durch die Sana Kliniken AG beziehen, so sieht sich Sana doch in der Verpflichtung, zur lückenlosen Aufklärung beizutragen und aus den Ereignissen der Vergangenheit für die Zukunft zu lernen. Deshalb wollen wir jenen wenigen Mitarbeitern, die eventuell unfreiwillig Teil dieser Vorgänge waren, ermöglichen, ein Stück zur Aufklärung beizutragen und sich – falls gewünscht auch anonym – zu offenbaren“, betont Otto Melchert.

| www.regiokliniken.de |

Das Projekt „Arzt und Zukunft“ der Medizinischen Fakultät der **LMU** und des Klinikums der **Universität München** unterstützt Studenten der Medizin, der Rechtswissenschaften, der Betriebswirtschaftslehre und Ärzte mit umfassendem Know-how zur professionellen Karriereplanung.

Ziel ist, das unternehmerische Denken zu fördern. Im Planspiel lernen die Teilnehmer, was es z.B. bedeutet, eine Praxis oder ein Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ) zu gründen oder eine kombinierte Arbeit in Praxis und Klinik anzustreben. Experten aus den Bereichen Medizin/MVZ, Betriebswirtschaft, Marketing, Recht, Steuer, Finanzplanung und der Kassenärztlichen Vereinigung beraten die Teams bei der Projektarbeit. Die Teilnehmer können – ohne wirtschaftliche Konsequenzen – verschiedene Zukunftsoptionen testweise planen und dabei auch die persönlichen Erfolgsfaktoren einschätzen. Außerdem gibt der Kurs die Chance zur Netzwerkbildung mit Experten und vermittelt Marketingkenntnisse, die speziell auf den Patientennutzen und die Patientenzufriedenheit ausgerichtet sind.

Im bundesweiten Lernzielkatalog für Medizinstudenten und in der Facharztweiterbildung ist dieser Schwerpunkt nicht verankert. Mit dem Projekt decken die LMU und das Klinikum der Universität München diese Lücke und bieten eine hervorragende Basis für angehende und bereits im Beruf stehende Mediziner.

| www.med.uni-muenchen.de |

Die **Uniklinik Köln** ist mit Selbsthilfe-Kontaktstelle Köln die Kooperationsvereinbarung „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ eingegangen. Damit ist der Maximalversorger das erste Krankenhaus in Köln und die erste Uniklinik in Nordrhein-Westfalen, die diesen Titel trägt. Auf Grundlage von acht Qualitätskriterien baut die Uniklinik Köln, unter Moderation der Selbsthilfe-Kontaktstelle Köln, künftig die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen systematisch aus. Im Rahmen der Vereinbarung verpflichtet sich die Uniklinik, den Selbsthilfegruppen sowohl Räume und Infrastruktur als auch Präsentationsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Ein weiterer Bestandteil der Kooperation ist die Benennung eines Selbsthilfebeauftragten seitens der Uniklinik. Er ist Anlaufstelle für die Selbsthilfegruppen und hält regelmäßigen Kontakt mit ihnen. Ferner soll er interessierte Fachkliniken dabei unterstützen, die Idee eines selbsthilfefreundlichen Krankenhauses im Klinikalltag umzusetzen.

| www.selbsthilfefreundlichkeit-nrw.de | www.uk-koeln.de |

Beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen 2011

Die Heiligenfeld Kliniken, Bad Kissinger, wurden beim bundesweiten Wettbewerb „Beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen 2011“ mit dem Great Place to Work Gütesiegel für ihre Qualität und Attraktivität als Arbeitgeber ausgezeichnet. In der Kategorie „Kliniken“ erreichten sie den 1. Platz des Wettbewerbs. Verliehen wurde die Auszeichnung Ende Januar in Berlin vom Great Place to Work Institut Deutschland in Kooperation mit der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales und der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW).

Mitarbeiterbefragung und Audit

Der Auszeichnung vorangegangen war eine ausführliche Befragung der Mitarbeiter u.a. zu zentralen Arbeitsplatzthemen wie Führung, Zusammenarbeit und berufliche Entwicklung. Mit durchschnittlich über 90% Zustimmung schnitten die Heiligenfeld Kliniken besonders gut ab. Anschließend fand eine Überprüfung der eingesetzten Maßnahmen und Programme der Personalarbeit durch das Institut statt. Zentrale Bewertungskriterien waren Glaubwürdigkeit, Respekt und Fairness des Managements, Stolz der Mitarbeiter auf die eigenen Leistungen und die Einrichtung insgesamt und Teamgeist.

Insgesamt wurden 30 Kliniken und Pflege- und Betreuungseinrichtungen als „Beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen 2011“ ausgezeichnet. Beworben hatten sich über 80 Gesundheitseinrichtungen. Die Ergebnisse des jährlichen Wettbewerbs lassen für insgesamt rund 36.000 Beschäftigte Aussagen über die

Qualität und Attraktivität der eigenen Einrichtung als Arbeitgeber zu.

Innovative Personalentwicklung der Klinik möchte man den Mitarbeitern viel Raum bieten, Ideen zur Verbesserung von Arbeitsabläufen in der Klinik einzubringen. So laden die Geschäftsführer auf Mitarbeiterversammlungen, im hausinternen Meinungsforum oder via Intranet zum Austausch ein. Basis dafür sei ein vertrauensvolles Arbeitsverhältnis mit gegenseitigem Respekt. Einen hohen Stellenwert genießt auch das Qualitätsmanagement, in das die Mitarbeiter durch regelmäßige QM-Projekte eingebunden werden. Außerdem motiviert es, dass die Klinik die Weiterbildung und Qualifizierung ihrer Mitarbeiter engagiert fördert: Ein differenzierter Fortbildungsplan für die Arbeitsteams, eine eigene Akademie mit Weiterbildungsangeboten für Externe und Mitarbeiter, Freistellung für Fortbildungen sowie interne und externe Supervisionen sind nur einige der zahlreichen Angebote.

Betriebliche Gesundheitsförderung

Auch ein großes Programm der betrieblichen Gesundheitsförderung für die Mitarbeiter gibt es. Auch die ökologische Ausrichtung wird in vielen Bereichen – Ernährung, Einrichtung, Bauen und Energieverbrauch – großgeschrieben. Dazu gehören eine biozertifizierte vollwertig ausgerichtete Küche, eine ökologische Architektur, ein eigener Betriebsarzt sowie Arbeitsplatzanalysen und Gesundheitsberatung durch die Physiotherapeuten der Klinik.

| www.heiligenfeld.de |

Mit Organkrebszentren das Leistungsprofil schärfen

Seit Jahren ist im deutschen Gesundheitswesen eine Zunahme der Zentrenbildung zu verzeichnen. Gerade der komplexen Versorgung onkologischer Patienten kommt in diesem Trend eine besondere Rolle zu.

Doch was genau bietet ein Zentrum (ob für Brust-, Darm-, Haut-, Prostata- oder Lungenkrebs), das ein einfaches Krankenhaus nicht bereithält? Die Antwort lautet: als reine Marke zunächst einmal nichts. Da der Begriff „Zentrum“ in Deutschland nicht geschützt ist, kann jedes Krankenhaus – bei Vorhalten entsprechender Fachabteilungen – Zentren gründen. Ein besonderes Aushängeschild weist das Organkrebszentrum erst auf, wenn es sich den professionellen Aufbau, die systematischen Versorgungsstrukturen und die exzellente Qualität attestieren lässt. OnkoZert, ein unabhängiges Zertifizierungsinstitut, das im Auftrag der Deutschen Krebsgesellschaft (DKG) Organkrebszentren betreut, bietet eine solche Möglichkeit.

Aufwand und Unterstützung

Die erfolgreiche Zertifizierung nach dem OnkoZert-Verfahren umfasst zwei Schritte: 1. Basiszertifizierung des Qualitätsmanagementsystems des Krebszentrums (nach DIN EN ISO 9001 bzw. KTQ) und 2. Erfüllung strenger fachlicher Anforderungen.

Je nach Größe und Entwicklungsstand des Zentrums beträgt die Zertifizierungsvorbereitung erfahrungsgemäß sechs bis 18 Monate.



Nicht allein aus Effizienzüberlegungen, sondern auch, um den anspruchsvollen Zertifizierungsanforderungen inhaltlich und formal gerecht zu werden, arbeiten Zentren mit externen Beratungsfirmen zusammen. Dies kann zum einen die internen Ressourcen schonen und zum anderen eine professionelle, durch erfahrene Experten vorgenommene Strukturierung des Zentrums unterstützen.

Vier Schritte bis zur Zertifizierungsreife
Es gilt, vier Schritte bis zur Zertifizierungsreife zu durchlaufen: die Bestandsaufnahme, die Maßnahmenplanung und

priorisierung, die Umsetzung sowie das Probeaudit.

Die initiale Bestandsaufnahme (Ist-Analyse) beinhaltet die Überprüfung, welche Zertifizierungsanforderungen seitens des Zentrums bereits erfüllt sind und welche es noch zu erfüllen gilt. Die sich anschließende Maßnahmenplanung gleicht einer strukturierten To-do-Liste mit Kontrollfunktion. Wichtig ist, eine Priorisierung vorzunehmen, die in Einklang mit der Zeitplanung des Zertifizierungsvorhabens steht. Gerade in den Fachanforderungsbogen für Organkrebszentren finden sich viele zeitkritische Anforderungen, die nicht kurzfristig zu erfüllen sind, z.B. Kooperationsverträge mit externen Kooperationspartnern, die Qualifizierung mindestens einer Onkologischen

Fachpflegekraft sowie die Tumordokumentation. Die Umsetzungsphase dient der Bearbeitung aller Maßnahmen sowie der Umsetzung erarbeiteter Ergebnisse im Klinikalltag. In einem abschließenden Probeaudit werden das Zentrum und seine Mitarbeitenden auf Herz und Nieren – auf Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen – überprüft. Sofern die Zertifizierungsreife festgestellt wird, folgt die externe Auditierung.

Erfolgreich durch professionelle Begleitung

Nach erfolgreich absolvierter externer Auditierung haben das Krebszentrum und die externe Beratung das gemeinsame Ziel erreicht. Mit der Übergabe des Zertifikats wird dem Krebszentrum über die Anerkennung der außerordentlichen Qualität seiner medizinischen Versorgung onkologischer Patienten hinaus ein wichtiges Selektionsmerkmal zuteil:

Ein „Zentrum“ ist heutzutage nichts Besonderes – ein „Zertifiziertes Organkrebszentrum mit Empfehlung der Deutschen Krebsgesellschaft“ hingegen hebt sich im hart umkämpften Gesundheitsmarkt positiv von seinen Wettbewerbern ab und kann zu Recht eine Spitzenposition auf dem Gebiet der Krebsbehandlung für sich beanspruchen.

Caroline Schmidt
Dr. Christian Bamberg

Personal total: Digital, dynamisch und demografiefest

Kostendruck zwingt Kliniken, ihre Personalprozesse zu überdenken. Zwei Frühjahrmessen für die Personalarbeit in Hamburg und München liefern dafür Inspirationen.

In vielen deutschen Unternehmen und Krankenhäusern bestimmt heute noch der „Papierkram“ die Personalarbeit. Dokumente zu suchen, frisst deshalb einen Großteil der Arbeitszeit. Dabei ist mit der digitalen Personalakte ein System auf dem Markt, das Abhilfe schafft: Dokumente wie Bewerbungsunterlagen, Arbeitsverträge oder Leistungsbeurteilungen liegen elektronisch vor.

„Mit einer intuitiv bedienbaren digitalen Personalakte lassen sich Dokumente im Schnitt vier Mal schneller abgelegt und zehn Mal schneller finden als in einer Papierakte“, so Jochem Brost, Business Development Manager der IQDoQ. Er stellt auf der Messe Personal2011, die erstmals in Hamburg und München stattfindet und die komplette Themenpalette des Personalmanagements abdeckt, aktuelle Entwicklungen der digitalen Personalakte vor.

Erfahrungen aus der Praxis zur digitalen Personalakte bringt auch Ulrich Jänicke, CEO der aconso, zur Messe mit. Anhand von Kundenbeispielen der Firma Bauer, der Deutschen Lufthansa oder HDI erklärt er, wie sich die Personalarbeit mit einer digitalen Personalakte verändert. Das Unternehmen bietet seit Kurzem auch die digitale Personalakte „to go“ an: Die iAkte von aconso erlaubt es der Personalabteilung laut Anbieter, immer und überall auf Personaldaten und -dokumente zuzugreifen. Ein Vorteil: Mitarbeitergespräche sind damit nicht mehr an einem bestimmten Standort gebunden.

„Story changing“ als erlernbare Führungsaufgabe

Neue Softwaresysteme, Arbeitsabläufe und Strategien von Organisationen führen zu immer dynamischeren Veränderungsprozessen – auch in deutschen Krankenhäusern. Die entsprechenden Neuerungen in einer Station oder einem Team erfordern von jedem Einzelnen einen persönlichen Wandel. Deshalb

sind vor allem Führungskräfte gefragt, wenn sich Organisationen im Umbruch befinden.

Da es vielen Beschäftigten schwerfällt, bewährte Strukturen aufzugeben, müssen Vorgesetzte in Veränderungsprozessen Orientierung und Sicherheit geben. Dafür bieten heute viele Dienstleister ausgereifte Trainings an.

So hat beispielsweise das Team Liscia München die Methode „story changing“ entwickelt, die subjektive und emotionale Erlebnisse in Veränderungsprozessen greifbar machen soll. Markus Kringe erläutert auf der Personal2011 Süd, wie sich dieses Instrument an die Kultur und Ziele einer Organisation anpassen lässt.

Changemanagement ist zwar nicht mehr neu, doch der Kenntnisstand in Unternehmen und Krankenhäusern variiert stark. „Welche ‚Reife‘ besitzt ihre Organisation im Umgang mit Veränderungen?“, fragt deshalb Jan Schneider, Senior Berater der next level consulting Deutschland, in seinem Vortrag „Managementdisziplin Change“ in München und Hamburg. Sein Credo: „Professionelles Changemanagement kann erlernt werden!“ Er klärt, welche Kompetenzen Changemanager brauchen und welche Qualifizierungsinstrumente dafür geeignet sind.

Aufgewacht: Wie Organisationen der Demografie-Falle entkommen

Auch wenn sich die Forscher gesamtwirtschaftlich nicht immer einig sind: Der Fachkräftemangel wird sich in bestimmten Regionen, Branchen und Berufsfeldern verschärfen. Im Gesundheitswesen ist er heute schon angekommen. Was tun, wenn immer weniger potentielle Auszubildende, Absolventen und Fachkräfte anklopfen und gleichzeitig immer mehr ältere Mitarbeiter nicht mehr arbeiten können oder wollen? Experten diskutieren auf der Münchner Personalar-Plattform in der Podiumsdiskussion „Aufgewacht – wie man der Demografie-Falle entkommen kann“ personalpolitische Lösungswege.

Vor diesem Hintergrund versuchen viele Organisationen mithilfe von Employer Branding eine attraktive Arbeitgebermarke zu entwickeln. Allerdings geht es vielen Personalverantwortlichen dabei lediglich darum, neue Mitarbeiter zu finden, anstatt die Beschäftigten auch an die Organisation zu binden. „Wer einen wirklichen added value durch Employer Branding erzielen möchte, braucht ein abgestimmtes System im gesamten Personalmanagement“, so Dr. Wolfgang Feige, Leiter Personal der compamedia. Wie das gehen könnte, verrät er auf der Veranstaltung.

Damit Personalverantwortliche in München und Hamburg vergleichbare Erkenntnisse gewinnen, setzt der Veranstalter auf ähnliche Programmpunkte. So referieren etwa die Management-Trainerin und Expertin für Potentialentwicklung Sabine Asgdom, der Führungskräftecoach Dieter Lange sowie der Ethikexperte, Priester und Hochschullehrer Prof. Dr. Thomas Schwartz an beiden Standorten als Keynote-Speaker.

| www.zukunft-personal.de |



Messetermine

Personal2011
Fachmesse für Personalmanagement
6.–7. April, Hamburg
www.personal-messe.de/nord

13.–14. April, München
www.personal-messe.de/sued