

Ansprechpartner

Ihr Ansprechpartner im Klinikbereich ist Frau Helmke Wirth. Sie erreichen Frau Wirth telefonisch unter 04121 – 78 88 87 4 bzw. per Email an Wirth@deltamed24.de.

Für Fragen zu dem Bereich des Personalmanagements steht Ihnen Dr. med. Jürgen Oldenburg zur Verfügung (04121-78 88 87 7 bzw. Oldenburg@deltamed24.de)

Leistungsspektrum Klinik

1. Prozessmanagement

- ✓ OP-Management
- ✓ Erarbeitung und Implementierung von Behandlungspfaden oder SOP's
- ✓ Ambulanz-Optimierung

2. Qualitätsmanagement

- ✓ Aufbau eines QM-Systems nach KTQ oder ISO 9001:2000
- ✓ KTQ-Kurzcheck
- ✓ Begleitung der Erstellung des Qualitätsberichtes

3. Kundenmanagement

- ✓ Patientenorientiertes Handeln
- ✓ Einweiser- bzw. Zuweiserbindung

4. Personalmanagement

- ✓ Mitarbeiterführung
- ✓ Konfliktmanagement
- ✓ Motivation und Sensibilisierung von Mitarbeitern
- ✓ Mitarbeitererwartung und -zufriedenheit

1. Prozessmanagement

Ambulanzoptimierung

Mit Hilfe einer Ist-Analyse wollen wir Schwachstellen im Bezug auf die Organisation, Planung, Zusammenarbeit und Kommunikation in Ihrer Ambulanz aufdecken und im Anschluss Verbesserungsvorschläge für die Ablaufoptimierung vorstellen.

Vorgehensweise

Vor-Ort-Phase

Um die Abläufe in der Ambulanz optimal zu analysieren sind wir an 1 Tag (bei mehreren Ambulanzen entsprechend länger) initial mit 2 Beratern bei Ihnen im Krankenhaus. Hier werden wir zahlreiche Gespräche mit den zuständigen Mitarbeitern führen und die Arbeitsabläufe beobachten und analysieren.

Vor- und Nachbereitung

Die Gesprächsnotizen und Beobachtungen aus den Ambulanzen werden von uns ausgewertet und Verbesserungsvorschläge erarbeitet.

Präsentation der Analyseergebnisse

Unsere Ergebnisse und Vorschläge präsentieren wir Ihnen in einer abschließenden Sitzung. Unsere Vorschläge werden so aufbereitet, dass sie von Ihnen leicht umgesetzt werden können.

Umsetzung der Maßnahmen

Die erarbeiteten Vorschläge werden mit Hilfe unserer Moderation in Projektgruppen konkretisiert. Es entsteht ein neues Ambulanzkonzept mit einer genauen Planung für die Einführungsphase. Dieses Konzept wird von uns auf einer Sitzung mit den Entscheidungsträgern vorgestellt. Darüber hinaus wird die Einführungsphase durch Schulungen bzw. Informationsveranstaltungen unterstützt.

Begleitung der Erstellung Ihres OP-Statutes

Innenhausworkshop für die Projektgruppe

Wir möchten Ihnen auf diesem Workshop vermitteln, wie Sie mit einem Minimum an Zeitaufwand Ihr eigenes OP-Statut erstellen können. Dabei legen wir besonderen Wert auf die Erstellung und die spätere Einführung des OP-Statutes.

Inhalte

- Ziele eines OP-Statutes aus Sicht der Beteiligten
- Inhalte eines OP-Statutes anhand von bewährten Beispielen
- Vorgehen bei der Erstellung und Implementierung
- Optimierungsmaßnahmen
- Umgang mit typischen Schwierigkeiten bei der Umsetzung

Rahmenbedingungen

Der Innenhausworkshop sollte Nachmittags (ca. 4 Stunden) mit allen Mitgliedern der Projektgruppe OP-Statut durchgeführt werden. Den Workshop wird ein Berater leiten.

Begleitungsphase

Ziel

Wir möchten Sie bei der Erstellung des OP-Statutes unterstützen, damit ein zielorientierter Entwurf des OP-Statutes entsteht.

Vorgehensweise

Während der Erstellung stehen wir Ihnen telefonisch für alle Fragen und Probleme zur Verfügung. Darüber hinaus checken wir den OP-Statut-Entwurf, bevor er im Krankenhaus zur Diskussion weitergereicht wird.

Moderation der Entscheidungssitzung OP-Statut

Verabschiedung des OP-Statut-Entwurfs (zur weiteren Vorlage an die Krankenhausleitung) in Zusammenarbeit mit allen beteiligten Berufsgruppen.

Vorgehensweise

Nach Erstellung einer OP-Statut-Vorlage durch die Projektgruppe, wird mit allen beteiligten Berufsgruppen eine Entscheidungssitzung durchgeführt. Mit Hilfe einer externen Moderation sorgen wir für eine schnelle, fachliche und zielorientierte Diskussion. Die Veränderungen werden durch uns dokumentiert und in die Vorlage eingearbeitet.

Erarbeitung und Implementierung von Behandlungspfaden

Behandlungspfade spielen im heutigen Klinikalltag eine immer zunehmendere Rolle. Aus diesem Grund möchten wir Sie bei der Erstellung Ihrer eigenen Behandlungspfade unterstützen und damit die Voraussetzungen schaffen, dass Ihre Pfade im Klinikalltag gelebt werden.

Vorgehensweise

Vorbereitung (vor Ort in Ihrem Haus)

- Abstimmung mit der Leitung über folgende Aspekte:
 - Pfad (DRG) auswählen
 - Pfadbeginn und Pfadende definieren
 - Form der Dokumentation klären
 - Aufnahme eines zeitlichen Horizonts
 - Kosten erheben
- Projektplan erstellen in Zusammenarbeit mit dem Pfadverantwortlichen
- Projektteilnehmer auswählen

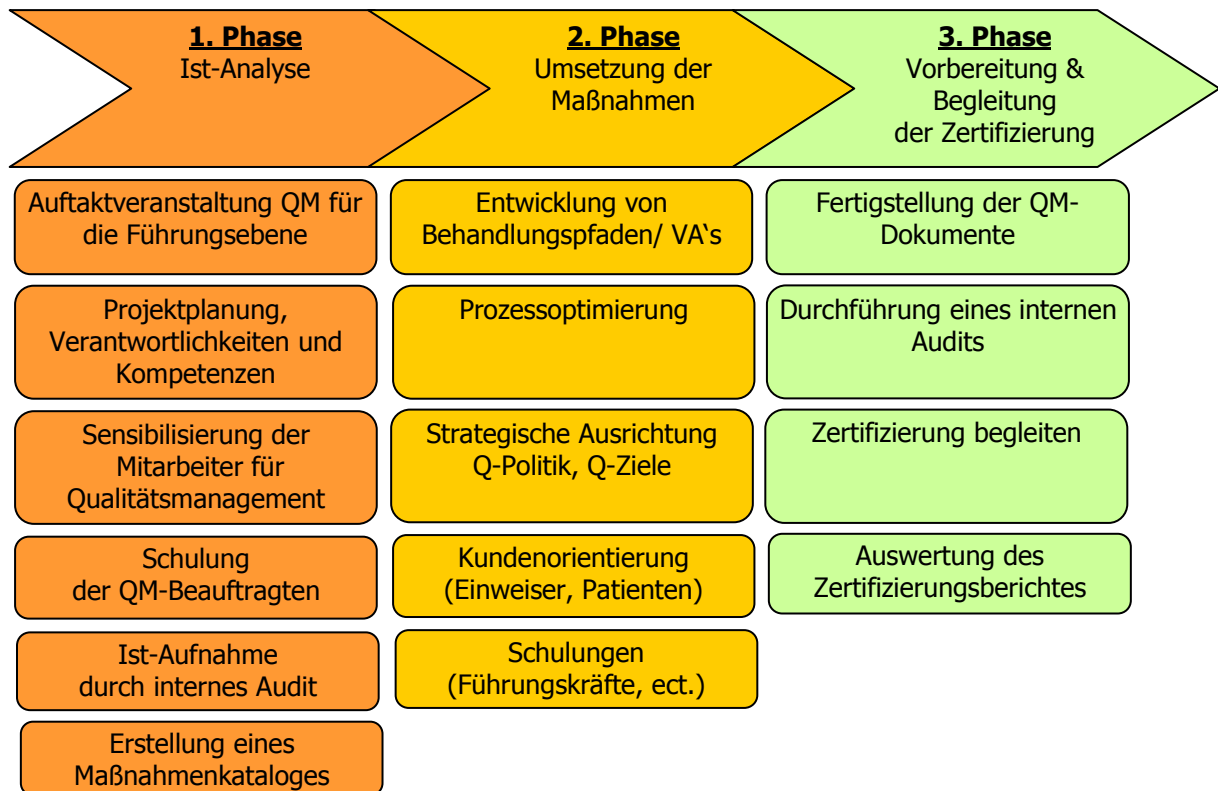
Umsetzung (vor Ort in Ihrem Haus)

- Moderation der Projektgruppensitzungen
 - Darstellung der Ist-Situation
 - Entwicklung eines Soll-Vorschlages
 - Festlegung von Qualitätsindikatoren
 - Wenn gewünscht, Erfassung von Kosten
 - Mitgeltende Dokumente anpassen
 - Pilotphase und Einführung planen
- Dokumentation des Pfades
- Anfertigung von zum Pfad zugehörige Materialien (z.B. Kurvenblatt, Informationsblatt für die Patienten)
- Korrekturen vornehmen
- Endgültigen Pfad den Mitarbeitern vorstellen

2. Qualitätsmanagement

Aufbau eines QM-Systems nach KTQ oder ISO 9001:2000

Qualitätsmanagement ist die Zukunft für jedes Krankenhaus. Mit einer gezielten, auf Ihr Krankenhaus abgestimmten Vorgehensweise begleiten wir die Einführung Ihres Qualitätsmanagement-Systems nach KTQ bzw. DIN EN ISO 9001:2000. In der nachfolgenden Graphik können Sie sich einen Eindruck über unsere Vorgehensweise verschaffen.



Angebot für einen KTQ-Kurzcheck

Mit diesem Kurzcheck möchten wir Ihnen zeigen, welche KTQ-Elemente Sie bereits umgesetzt haben und wo Sie noch nacharbeiten müssen. Unseren Maßnahmenplan werden wir so gestalten, dass die einzelnen Aufgaben, die zur Erreichung einer Zertifizierungsreife notwendig sind, mit einem Minimum an Zeitaufwand zu realisieren sind.

Vorgehensweise

1. Dokumentenprüfung

Im Vorfeld der Ist-Aufnahme prüfen wir die bereits erstellten QM-Dokumente (Behandlungspfade, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Checklisten, ...). Dabei legen wir besonderen Wert auf die richtige Dokumentationsweise und auf den KTQ-Bezug.

2. Ist-Aufnahme durch internes Audit

In Form eines Internen Audits wird eine Ist-Aufnahme Ihres QM-Systems vor Ort an mehreren Tagen (abhängig von der KH-Größe – min. 1,5 Tage) durchgeführt. Zu diesem Audit gehören:

- Gespräche mit der KH-Leitung bezüglich der Führungsaufgaben (z.B. Zielplanung),
- Begehung im Haus,
- Gespräche mit Mitarbeitern verschiedener Berufsgruppen bezüglich der Abläufe
- Dokumentation des Ist-Zustandes.

3. Erstellung eines Maßnahmenkataloges

Auf Basis der gesammelten Daten und Verbesserungsvorschläge (bei den Gesprächen mit den Mitarbeitern) erstellen wir einen Maßnahmenplan, der folgendes umfasst:

- Zusammenfassende Dokumentation der Dokumentenprüfung und Ist-Analyse,
- Erstellung eines tabellarischen Maßnahmenplans, geordnet nach den KTQ-Kriterien,
- Dokumentieren von wichtigen Hinweisen rund um den Aufbau eines QM-Systems.

Begleitung der Erstellung des Qualitätsberichtes

Der erstmals erstellte Qualitätsbericht dient nicht nur den Krankenkassen, sondern ist auch eine professionelle Visitenkarte Ihres Hauses. Wir unterstützen Sie bei der Planung der Erstellung, helfen bei der Organisation und der Datensammlung und erstellen für Sie einen aussagekräftigen Qualitätsbericht, der sich an Ihre Zielgruppen wendet.

Vorgehensweise

Planung (vor Ort in Ihrem Haus)

- Moderation einer gemeinsamen Sitzung der Entscheidungsträger um folgende Aspekte zu klären:
 - Zielgruppe des Qualitätsberichtes bestimmen
 - Abstimmung über Inhalte des Qualitätsberichtes
 - Zuständigkeiten für die Datensammlung in den unterschiedlichen Bereichen klären
- Erstellung eines Zeitplanes in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsberichtverantwortlichen

Organisation und Unterstützung der Datensammlung

- Bereitstellung von vorgefertigten Formularen für die Datensammlung
- Abteilungen und Kliniken über die Datensammlung informieren
- Mitarbeiter bei der Datenerhebung unterstützen

Erstellung des Qualitätsberichtes

- Datenprüfung auf Vollständigkeit
- Erstentwurf des Qualitätsberichtes erstellen
- Korrekturphase
- Erstellung der Endfassung
- Informationen über das weitere Vorgehen (Datenversand an die Kassen, evt. Layouten und Drucken des Berichtes)

3. Kundenmanagement

Einweiserbindung

Die Einweiser/ Zuweiser Ihres Krankenhauses haben zunehmend die „Qual der Wahl“, wenn es um die Auswahl des richtigen Krankenhauses für ihre Patienten geht. Es gibt nun verschiedene Möglichkeiten um Einweiser zu halten und Neue zu gewinnen. Hier einige Vorschläge, bei deren Umsetzung wir Sie gern betreuen:

- Kommunikation und Marktforschung u.a.: Einweiserbefragung und –interview, Round Table, VIP-Club, Hotline
- Service und Produkte für Einweiser u.a.: Prozesstransparenz, Patientenannahme, Erreichbarkeit der Ärzte im KH, Informationsfluss zum Einweiser, Ergebnisdaten
- Einweiser-Beauftragter: Mittler zwischen Krankenhaus und Einweisern

Die Einweiserbefragung ist ein gutes Mittel, um die Erwartungen Ihrer Einweiser kennen zu lernen. Wir möchten Ihnen nachfolgend unser Vorgehen für eine Befragung vorstellen.

Zielsetzung

Mit Hilfe eines Fragebogens, den wir auf Ihre Bedürfnisse anpassen führen wir mit Ihren Einweisern eine Befragung durch. Wir erstellen Ihnen auf Grundlage der Auswertung einen konkreten Maßnahmenplan, den Sie sofort in die Praxis umsetzen können.

Vorgehensweise

Vorarbeiten

- Gespräche mit den jeweiligen Leitern vor Ort, um Zielsetzung und Umfang der Befragung zu klären
- Projektplan erstellen und Projekt genehmigen lassen
- Fragebogen erstellen
- Vorgehensweise der Befragung klären
- Fragebogen vorstellen und Befragung vorbereiten

Befragung durchführen und Auswertung

- Fragebögen verschicken
- Daten der Fragebögen erfassen
- Auswertung der Befragung
- Maßnahmenplan erstellen

Abschlusspräsentation

- Auswertung in digitaler Form dem KH zur Verfügung stellen
- Präsentation der Gesamtauswertung vor der Krankenhausleitung
- Vorstellung des Maßnahmenplanes und Absprachen über das weitere Vorgehen

Patientenorientiertes Handeln

Die Patienten gehören zu den wichtigsten Kunden Ihres Krankenhauses. Aus diesem Grund ist es wichtig, kundenorientiert zu arbeiten. Kundenorientierung heißt, zu wissen was der Kunde möchte und dies bestmöglich im KH umzusetzen. Bezogen auf Ihre Patienten kann es bedeuten, dass Sie:

- eine Patientenbefragung durchführen möchten, um die Erwartungen an Sie und die Zufriedenheit mit Ihnen kennen zu lernen,
- Informationsmaterialien wie z.B. Patientenbroschüren oder Informationsblätter zu verschiedenen Krankheiten erstellen möchten,
- Wartezeiten z.B. in der Ambulanz reduzieren wollen oder
- Abläufe in Ihrer Klinik optimieren und transparent gestalten wollen (siehe auch [Erarbeitung und Implementierung von Behandlungspfaden](#)).

Bei all diesen verschiedenen Möglichkeiten des kundenorientierten Handels unterstützen wir Sie gern. Nachfolgend können Sie sich über unser Vorgehen bei der Erstellung einer Patientenbroschüre informieren.

Zielsetzung

Wir helfen Ihnen eine übersichtliche und leicht verständliche Broschüre mit allen für Ihre Patienten relevanten Informationen zu erstellen. Dabei ist für uns wichtig, dass die Informationen schnell zu finden sind und in einer für den Laien verständlichen Sprache geschrieben sind.

Vorgehensweise

Planung (vor Ort in Ihrem Haus)

- Moderation einer gemeinsamen Sitzung der Entscheidungsträger um folgende Aspekte zu klären:
 - Inhalt und Umfang der Broschüre
 - Layout
 - Zuständigkeiten für Datensammlung
- Erstellung eines Zeitplanes

Erstellung der Broschüre

- Unterstützung bei der Datenerhebung
- Texte auf Verständlichkeit überprüfen
- Layout erstellen
- Erstellung Erstentwurf
- Korrekturphase
- Endfassung Broschüre
- Druckereien empfehlen

Mitarbeitererwartungen und -zufriedenheit

Ihre Mitarbeiter im Krankenhaus sind auch Kunden Ihres Hauses. Sie haben Erwartungen an Sie als Arbeitgeber. Zudem ist gutes Personal derzeit sehr knapp. Aus diesem Grund ist es wichtig, zu erfahren, welche Erwartungen Ihre Mitarbeiter an Sie stellen. Nur wenn Sie diese kennen, können Sie entsprechend reagieren und die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter steigern.

Die Mitarbeiterbefragung ist ein gutes Mittel, um die Erwartungen Ihrer Mitarbeiter kennen zu lernen. Wir möchten Ihnen nachfolgend unser Vorgehen für eine Befragung vorstellen.

Zielsetzung

Mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens, den wir auf Ihre Bedürfnisse anpassen führen wir in Ihrem Haus eine Mitarbeiterbefragung durch. Wir erstellen Ihnen auf Grundlage der Auswertung einen konkreten Maßnahmenplan, den Sie sofort in die Praxis umsetzen können.

Vorgehensweise

Vorarbeiten

- Gespräche mit den jeweiligen Leitern vor Ort, um Zielsetzung und Umfang der Befragung zu klären
- Projektplan erstellen und Projekt genehmigen lassen
- Fragebogen erstellen
- Vorgehensweise der Befragung klären
- Fragebogen vorstellen und Befragung vorbereiten

Befragung durchführen und Auswertung

- Fragebögen ausgeben
- Anzahl der ausgegebener Fragebögen erfassen und an Deltamed schicken
- Fragebögen an Deltamed schicken
- Daten der Fragebögen erfassen
- Auswertung der Befragung
- Maßnahmenplan erstellen

Abschlusspräsentation

- Auswertung in digitaler Form dem KH zur Verfügung stellen
- Präsentation der Gesamtauswertung vor der Krankenhausleitung
- Vorstellung des Maßnahmenplanes und Absprachen über das weitere Vorgehen

Konfliktmanagement

Konflikte, denen die KH-Leitung und seine Mitarbeiter ausgesetzt sind, gibt es viele: z.B. Meinungsverschiedenheiten zwischen der Führung und den Mitarbeitern führen zu Spannungen, die die Zusammenarbeit stören. Wir helfen Ihnen bei der Konfliktanalyse und erarbeiten mit Ihnen zusammen Lösungsmöglichkeiten. Um eine optimale Herangehensweise für Ihre Probleme zu finden, setzen Sie sich bitte mit Herrn Dr. med. Jürgen Oldenburg in Verbindung.

Mitarbeiterführung

Der leitende Arzt und pflegerische Stationsleitungen im Krankenhaus brauchen für die Erreichung von Erfolgen neben besonderen medizinischen und pflegerischen Kompetenzen auch Management-Kompetenzen. Das Wissen dazu ist Gegenstand zahlreicher Fachbücher. Doch auf welche Punkte soll ich mich konzentrieren? Wie übertrage ich das Wissen in mein Handeln als Führungsperson? Was kann ich in individuellen Situationen tun, die mir so kein Buch beschreibt? Wie erhalte ich konkrete Tipps für die Lösung meiner Probleme? Dies sind Kernfragen mit denen sich jede Führungsperson im Krankenhaus früher oder später beschäftigt.

Beratungsansatz

Wir möchten Sie dabei durch individuelle Schulungen oder persönliches Coaching unterstützen in dem wir:

- praxisbezogenes Managementwissen vermitteln, welches Sie als Führungsperson wirklich häufig/ täglich anwenden und
- Transfer des Wissens in das eigene Handeln und Verhalten durch Übungen, Aufgaben und Feedback.

Themenbereiche

- Grundlagen der Motivation,
- Führungsmodelle und Führungsverhalten,
- Teamentwicklung,
- Führungsinstrumente,
- Mitarbeitergespräche,
- Konfliktmanagement und
- das Verhalten der Führungsperson als Kollege im Leitungsteam des Krankenhauses oder als geführte Person.
- Sensibilisierung von Mitarbeitern:
 - Informationsveranstaltung für viele Mitarbeiter des Hauses
 - Individuelle Schulung von fachlichen Inhalten
 - Individueller Workshop, um bereits erste Lösungsvorschläge zu erarbeiten
 - Individuelles Mitarbeitercoaching, um die Person bei Ihren Aufgaben/ Projekten zu unterstützen