

Preisgekrönt!

Dank tempra einen Award gewonnen

tempra ist als die Fachzeitschrift in den Bereichen Sekretariat, Office-Management und Organisation aus unser aller Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken, aber dass sie zum Gewinn eines wichtigen Awards ganz erheblich beigetragen hat, hat uns dann doch überrascht! Birgit Müller, Inhaberin der Firma BÜRO UND SEKRETARIAT in Bremen berichtet über die Hintergründe.



Birgit Müller.

Die Asklepios Klinik Hamburg Harburg hat im Jahre 2007 eine Projektgruppe zur Reorganisation der Chefarztsekretariate ins Leben gerufen. Das Projekt „Pro-Sek“ sollte von „außen“, d. h. von einem externen Unternehmen, begleitet werden. Ende 2007 bekamen wir einen Anruf mit der Frage, ob wir uns vorstellen könnten, das Projekt zu begleiten. Die Anruferin war Mitarbeiterin der Asklepios-Klinik Harburg und hatte einen Artikel über unsere Arbeit bezüglich der Organisationsanalysen, z. B. in Pfarrgemeinden und Unternehmen, in der tempra gelesen. Natürlich konnten wir uns das vorstellen. Im Januar 2008 folgte dann das erste Kennenlernen der Projektbeteiligten und einen Monat später fing unsere Arbeit schon an.

Die Schattenfrauen

Wir haben direkt mit der Projektleiterin, Annette Elwert, zusammengearbeitet und den Part „Pro-Sek“ im Bereich der Reorganisation der Sekretariate begleitet. Insgesamt haben wir sieben Chefarztsekretariate analysiert.

Die Analyse beginnt bei uns mit den so genannten „Schattentagen“, d. h. wir folgen der Mitarbeiterin wie ein Schatten für jeweils einen Tag in ihrem Arbeitsalltag. Und wie den eigenen Schatten wird man auch uns an diesem Tag nicht los! Wir beobachten, wie und mit welchem Hilfsmittel gearbeitet wird, wie mit der Technik umgegangen wird, wie mit Aufgaben, Terminen, offenen Vorgängen, welche Organisationshilfsmittel es gibt usw. Aus den einzelnen Beobachtungen leiten wir unsere Gesamtanalyse ab. Ausgehend von dieser Analyse in insgesamt sieben Bereichen haben wir ein Konzept erstellt, wie die künftige Organisation aussehen könnte. Dieses Konzept haben wir im Hause Asklepios Harburg ausführlich vorgestellt.

Das Konzept

Mit Frau Elwert, aber auch mit der Lenkungsgruppe, die aus der Projektleiterin, dem kaufmännischen Direktor, dem ärztlichen Direktor, der Pflegedirektorin, einigen Chefarzten und einigen Chefarztsekretärinnen bestand, haben wir auf Augenhöhe zusammengearbeitet. Wir durften dort unsere Ideen vortragen und umsetzen, sie wurden positiv und konstruktiv und – wenn nötig – auch kritisch angenommen. Nachdem unser Konzept ausführlich besprochen und begutachtet wurde, wurde der Startschuss für die Umsetzung des Ganzen gegeben – für uns ein wirkliches Erfolgserlebnis, denn ab dem Zeitpunkt konnten wir tatsächlich aktiv gestalten. Einer der wichtigsten Punkte des Konzepts war es, ein Servicecenter einzurichten, in dem zum einen schon bestehende Sekre-



Der „Asklepios Award“ steht für medizinische Innovation.

tariatsdienstleistungen gebündelt werden können und zum anderen das bestehende Schreibbüro integriert wird – das war der Dreh- und Angelpunkt des ganzen Erfolgs. Dafür galt es, zunächst einmal eine geeignete Servicecenter-Leiterin zu suchen und zu finden. Auch mit dieser Herausforderung hat man uns betraut und wir haben mit Gudrun Krüßmann, eine ehemalige Mitarbeiterin des bSb in Bremen, die geeignete Kandidatin gefunden. Sie hat die Leitung im Dezember 2008 übernommen, wurde von uns noch einige Monate begleitet und war dann schnell soweit, dass wir das Ruder übergeben konnten.

Der gemeinsame Erfolg

Auch heute stehen wir noch in regelmäßigem Kontakt. Dabei geht es sowohl um einzelne Bausteine, die wir begleiten, als auch um die Rückmeldungen, dass aus unserer Vision Wirklichkeit geworden ist. Die Krönung unserer Arbeit war der Gewinn des Asklepios Awards, den die Klinik mit dem Konzept gewonnen hat. Der Award wird innerhalb des Asklepios Klinikverbundes für besondere und herausragende Leistungen verliehen. Das ist unser gemeinsamer Erfolg – einen schöneren Beweis für eine Win-Win-Situation kann es kaum geben.

KONTAKT

BÜRO UND SEKRETARIAT,
Birgit Müller.
www.buero-und-sekretariat.de