



Liebe Leserinnen und Leser,

*ich grüße Sie herzlich zu unseren Frühlingsnews 2015, auch wenn ich diesen Text noch im strömenden Regen und heftigem Sturm diktieren. Ich hoffe aber, wenn Sie diese News lesen, dass sich das Wetter etwas beruhigt hat.*

*In diesen News haben wir eine mir sehr am Herzen liegende Erfolgsgeschichte. Die regelmäßigen Leser unserer News werden sich erinnern, dass wir vor einigen Jahren mit dem Konzept für die Asklepios Klinik Harburg einen Award gewonnen haben, auf den wir noch heute sehr stolz sind.*

*So freut es mich sehr, dass wir Ihnen in diesen News über die Erfolgsgeschichte der Leiterin des Servicecenters berichten können.*

*Ich wünsche Ihnen allen wunderbare Frühlingstage mit viel Sonnenschein, ich wünsche Ihnen gute erfolgversprechende Aufträge. Und ich freue mich auf viele interessante, innovative und gute Begegnungen.*

*In diesem Sinne alles Gute*

*Ihre*

Birgit Müller

*Kunde des Quartals:*

## Asklepios – Klinikum Harburg Aus der Vision wurde Wirklichkeit...

**Am 1. Dezember 2008 startete im Asklepios Klinikum Harburg mit Unterstützung von BÜRO UND SEKRETARIAT Birgit Müller das Projekt „ProSek – Reorganisation Chefarztsekretariate“.**

Ziele waren unter anderem:

- » Arbeitsprozesse transparent machen,
- » Strukturen und Prozesse optimieren,
- » Synergiepotentiale in den Chefarztsekretariaten und in der Arztbriefschreibung erhöhen und
- » Abwesenheits-Vertretungen ermöglichen.

Einer der wichtigsten Punkte im Rahmen des Projektstartes war deshalb die Implementierung eines „Servicecenters“. Das noch bestehende Schreibbüro wurde von Beginn an integriert und die digitale Arztbriefschreibung einge-



*Gudrun Krüßmann ist die Leiterin des Officemanagements. In ihrem Beitrag für diese Ausgabe der BUS-News berichtet sie über das Projekt „ProSek – Reorganisation Chefarztsekretariate“.*

führt: Heute Standard im Asklepios Klinikum Harburg.

In Zeiten zunehmender Arbeitsdichte in der Klinik war effizientes und strukturiertes Arbeiten nicht nur eine Frage von professionellen Organisationsformen. Es ging ebenso um persönliche und fachliche Weiterbildung, um die Bereitschaft, sich Veränderungen zu stellen und die Herausforderung, Entwicklungen anzunehmen.

„Wenn der Wind des Wandels weht, setzen die einen Segel und die anderen



**Asklepios Klinikum Harburg**

Eißendorfer Pferdeweg 52  
21075 Hamburg

Internet:  
[www.asklepios.de/hamburg/harburg/](http://www.asklepios.de/hamburg/harburg/)

Lesen Sie weiter auf Seite 2.

## Fortsetzung von Seite 1

werfen Anker“ – dies kann ich als Leitung des Projektes als meine schwierigste Aufgabe im Reorganisationsprozess beschreiben. Denn Segeln auf einem großen Schiff funktioniert nur mit vielen anpackenden Händen und die Segel müssen gemeinsam mit der Crew gesetzt werden – insbesondere im Changemanagement.

Damit dies gelingen kann, habe ich zum Projektstart unter anderem den „Qualitätszirkel Chefarztsekretärinnen“ ins Leben gerufen – dieser hat sich bis heute als monatlicher Jour fixe (als Pflichttermin) etabliert. Der Austausch stärkt und motiviert die Kolleginnen, die Veränderungen zu unterstützen und aktiv mit voran zu treiben. So ist ein vertrauensvolles, lebendiges und professionelles Netzwerk im Asklepios Klinikum Harburg entstanden.

### Wo steht das Projekt sechs Jahre nach dem Start?

Standardisierte sowie transparente Strukturen und Prozesse in den Chefarztsekretariaten sind im Asklepios Klinikum Harburg selbstverständlich geworden. Chefarztsekretärinnen sind heute Assistentinnen ihrer Vorgesetzten, erste Ansprechpartner für Patienten und Mitarbeiter, Schnittstelle nach innen und außen: sprich - professionelle Büromanagerinnen.

Diesen neuen Anforderungen hat das Projekt „ProSek“ Rechnung getragen. Allerdings sind wir im Asklepios Klinikum Harburg längst aus dem Projektcharakter herausgewachsen, denn: aus dem einstigen „Servicecenter“ wurde die professionelle „Dienstleistungsabteilung für Bürokommunikation“, kurz - die „Abteilung Officemanagement“, welche ein fester Bestandteil im Asklepios Klinikum Harburg geworden ist.

Zur Abteilung gehören aktuell

- » das Krankengeschichtenarchiv,
- » zwölf Sekretariate sowie
- » der Dienstleistungsbereich Officemanagement.

Zum letzt genannten Bereich gehören Bausteinen wie Prozessorganisation Medizinische Schadensfälle, Backoffice für den Ärztlichen Direktor, Abwesenheitsvertretung Chefarztsekretariate,



»Das Konzept „Officemanagement“ zeigt im Asklepios Klinikum Harburg großen Erfolg.«

Steuerung und Support digitale Arztbriefschreibung, internes und externes Veranstaltungsmanagement – um hier nur einige zu nennen. Als neuen Baustein haben wir zum 1. Februar 2015 die Ausbildung „Kaufleute für Büromanagement“ implementiert und sind gegenwärtig mit drei Auszubildenden gestartet.

Begonnen hat das „Servicecenter“ 2008 mit zwei Mitarbeiterinnen – heute besteht die Abteilung Officemanagement bereits aus 30 Mitarbeiterinnen, die hochmotiviert sind – den Dienstleistungsgedanken verinnerlicht haben – stets bereit sind, sich weiteren Herausforderungen zu stellen und zu keiner Zeit aufhören dazu zu lernen.

BÜRO UND SEKRETARIAT Birgit Müller hat für diesen Weg den Grundstein gesetzt, auf den wir in den vergangenen sechs Jahren ein festes und professionelles Fundament gelegt haben, um auch künftig nachhaltig Strukturen und Prozesse aufbauen und entwickeln kön-

nen. Daneben gilt es, die Nachhaltigkeit des bereits Erreichten zu erhalten – dies war schon in der Vergangenheit eine große Herausforderung und wird es auch in der Zukunft bleiben.

Ohne mein Team und die Kolleginnen in den Chefarztsekretariaten wäre dieser Erfolg jedoch nicht möglich gewesen. Ein großes Dankeschön an dieser Stelle an unseren Geschäftsführer Marco Walker, der mir vertraut und mich Entwicklungen, Ideen sowie Visionen leben lässt.

Diesen werden wir uns auch in der Zukunft weiter widmen...

Das Konzept „Officemanagement“ zeigt im Asklepios Klinikum Harburg großen Erfolg und wird bereits seit 2014 auch anderen Kliniken – als eigener Geschäftsbereich – als Dienstleistung angeboten. So starten wir im Laufe des zweiten Quartal 2015 mit dem Projekt „Reorganisation Chefarztsekretariate“ in der Asklepios Klinik Altona – ich freue mich sehr, dass zukünftig noch mehr MitarbeiterInnen von unseren Erfahrungen profitieren können.

Denn schon Goethe wusste: „Gebraucht der Zeit, sie geht so schnell von hinnen – doch Ordnung lehrt euch Zeit gewinnen...“

*Guidrun Krüßmann  
Leitung Officemanagement*



## Die BUS-Neujahrsfeier

**Am Anfang eines jeden Jahres feiern wir intern bei BUS mit allen Mitarbeiterinnen eine Neujahrsfeier. Wir wissen im Voraus nie wo und was wir machen werden und sind ganz der Kreativität unserer Azubine ‚ausgeliefert‘.**

Da wir in den ersten beiden Monaten des neuen Jahres in vielen spannenden Projekten eingespannt waren, haben wir unsere ‚Neujahrsfeier‘ etwas verspätet Anfang März stattfinden lassen.

Gemeinsam sind wir nach einem Glas Sekt an der Schlachte zum „Schröter’s Chocolaterie und Patisserie“ in den Schnoor gegangen. Zuerst haben wir eine kleine Einführung in die Welt der köstlichen Schokolade bekommen und durften im Anschluss – aufgeteilt in zwei Gruppen – nun selbst Pralinen herstellen.

Wenn auch Sie in diesen schokoladigen Genuss kommen möchten, bieten wir Ihnen hier zwei Möglichkeiten an:

- » Klicken Sie auf den Link zu den Seminaren für das Jahr 2015 bei Schröter’s Chocolaterie und Patisserie:  
[www.schroeters-chocolaterie.de/shop/cms.php?id\\_cms=10](http://www.schroeters-chocolaterie.de/shop/cms.php?id_cms=10)
- » oder probieren Sie das Rezept auf dieser Seite aus, nach dem wir auf unserer Neujahrsfeier die Pralinen hergestellt haben.

### Curry-Kokos-Trüffelpralinen

#### Man nehme für die Füllung:

- » 30 g Butter
- » 100 g Kokosmark
- » 200 g Sahne
- » 40 g Glukose
- » 60 g Batida de Coco (alternativ 60 ml)
- » Currypulver nach Geschmack

#### Man nehme für das Ringsherum:

- » weiße Kuvertüre
- » Kokosraspeln
- » Fertige Pralinenhohlkörper aus weißer Kuvertüre
- » Spritztüte zum Einfüllen
- » Geduld...

#### How to:

- » Die Butter in einem kleinen Topf vorsichtig schmelzen (nicht kochen!). Anschließend das Kokosmark unterheben, die Sahne und die Glukose zugeben und während der gesamten Prozedur fleißig und vorsichtig rühren (am besten mit einem kleinen Schneebesen).
- » Ist das Ganze zu einer homogenen Masse verschmolzen, den Topf vom Herd nehmen und Batida de Coco und Currypulver nach Geschmack unterheben.
- » Ist die Masse abgekühlt, wird sie in die Spritztüte gefüllt und in die Pralinenhohlkörper gefüllt – und zwar nur bis zum unteren Rand der Öffnung.
- » Nun wird die Kuvertüre geschmolzen und ebenfalls in eine Spritztüte gefüllt. Der

Pralinenhohlkörper wird mit einem „Hut“ aus weißer Kuvertüre geschlossen, so dass die Füllung nicht auslaufen kann.

- » Die Pralinen werden jetzt kalt gestellt, gern über Nacht. Zum Verzieren wälzt man sie abschließend erst in geschmolzener weißer Kuvertüre (hier darauf achten, dass die Kuvertüre nicht zu heiß ist!) und dann in den Kokosraspeln. Nun noch ein wenig Geduld, bis sie „getrocknet“ sind – kalt stellen wirkt beschleunigend – und dann kann man die Kalorien genießen!



## Impressum & Kontakt

BÜRO UND SEKRETARIAT, Birgit Müller e. Kfr. | HRA 24319 HB UR.-Nr. 77/06  
Kontorhaus an der Schlachte | Schlachte 45 | 28195 Bremen

Telefon: (04 21) 1 63 27-0 | Telefax: (04 21) 1 63 27-10

E-Mail: [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de) | Internet: [www.buero-und-sekretariat.de](http://www.buero-und-sekretariat.de)

Wir freuen uns, dass Sie Empfänger dieses Newsletters sind. Ihre Mailadresse wird nicht weitergegeben und wir schicken Ihnen auch keine unerlangte Werbung zusätzlich zum Newsletter. Wenn Sie den BUS-Newsletter nicht länger erhalten wollen, genügt eine Mail mit dem Betreff „Abmeldung BUS-News“ an die E-Mail-Adresse [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de).