

# BÜRO UND SEKRETARIAT BIRGIT MÜLLER

Informationen für unsere Kundinnen, Kunden, Freunde und Geschäftspartner – Ausgabe Januar 2010



**Guten Tag!**

**Liebe Kundinnen  
und Kunden, liebe  
Geschäftspartner  
und Freunde,**

ein neues Jahr – ein neues Jahrzehnt –  
hierfür wünschen wir – das BUS-Team –  
Ihnen alles erdenklich Gute, Zufriedenheit,  
Erfolg, viele viele Sonnenstunden, vor  
allem aber Gesundheit!

Wir dürfen nicht ohne Stolz verkünden,  
dass die Asklepios Klinik Hamburg-  
Harburg einen Award gewonnen hat. An  
der Gestaltung der Konzeption waren wir  
maßgeblich beteiligt. Darum freuen wir  
uns mit unserem Kunden, der Klinik, über  
den gewonnenen Award – sehen ihn aber  
auch als unseren Gewinn an. Frei nach  
dem Motto „Gemeinsam sind wir stark“ –  
eine wirklich typische Win-Win-Situation.

Inzwischen betreuen wir auch andere  
Krankenhäuser, die katholische und evan-  
gelische Kirche bundesweit, Firmen und  
Institutionen. Wir sind dankbar, so offen,  
so frei und so vertrauensvoll unsere Ideen  
einbringen zu können. Danke an Sie alle!

Auch für 2010 haben wir uns viel vor-  
genommen. Dies alles schaffen wir nur  
im Team. Eine allein hätte keine Chance,  
gemeinsam bewältigen und „wuppen“ wir  
die vielfältigen Projekte, weil wir gemein-  
sam denken und entwickeln können.

Für Sie und für uns also alles Gute, das  
neue Jahr darf kommen! Wir freuen uns  
darauf. Spätestens Anfang April hören Sie  
wieder von uns.

Bis dahin eine gute Zeit!

Ihre

Birgit Müller

**Unser Kunde Asklepios Klinik Harburg:**

## **Ausgezeichnet mit dem „Asklepios Award“**

**Im Rahmen der 13. Jahres-  
tagung der Asklepios Füh-  
rungskräfte wurden bereits  
zum fünften Mal Mitarbeiter  
und ihre Teams mit dem  
„Asklepios Award für medi-  
zische Innovation und  
Qualität“ ausgezeichnet.**

Es war eine ebenso eindrucksvolle wie  
würdige Veranstaltung: Am Abend des 7.  
Oktober versammelten sich rund 150  
Asklepios Führungskräfte im Kempinski  
Hotel in Königstein-Falkenstein. Der  
Höhepunkt des Abends war die Verlei-  
hung der Asklepios Awards, die unter  
großem Applaus an die Preisträger über-  
geben wurden. Der Jury war auch in  
diesem Jahr die Entscheidung nicht  
leicht gefallen, denn die eingereichten  
Bewerbungen waren zahlreich und  
hochkarätig. Letztlich wurden unter  
Berücksichtigung unterschiedlicher  
Kriterien zehn Projekte für den Askle-  
pios Award ausgewählt: Die Juroren ver-  
gaben drei erste, drei zweite und drei  
dritte Preise sowie einen Sonderpreis.

**ProSek – Reorganisation in der  
Klinik Harburg**

Das Chefarztsekretariat ist oftmals die  
erste Anlaufstelle für Patienten, Einwei-



Preisträger: Anette Elwert, Grudrun Krüßmann  
(nicht auf dem Foto), Anne Langer, Asklepios  
Klinik Harburg, Krankenhauskommunikation/  
Service.

ser oder interne Kunden. Deshalb hat  
sich das Projekt „ProSek – Reorganisa-  
tion“ die Optimierung von Arbeitsab-  
läufen und -prozessen zum Ziel gesetzt.  
Dabei ging es auch darum, die Synergie-  
potenziale in den Chefarztsekretariaten  
sowie in der Arztbriefschreibung zu  
erhöhen und das zentrale Schreibbüro  
durch Implementierung eines Service-  
Centers neu auszurichten. Daraus resul-  
tiert ein effizientes und strukturiertes  
Arbeiten: Die suboptimale Nutzung von  
Arbeitszeitressourcen lässt sich vermei-  
den, was letztlich wiederum auch die  
Mitarbeiterzufriedenheit verbessert.

Anette Elwert:

„Man muss die Dinge so nehmen, wie  
sie kommen. Aber man sollte dafür sor-  
gen, dass sie so kommen, wie man sie zu  
nehmen wünscht“, meinte schon Kurt  
Götz. „Wir haben lediglich verschrift-  
licht, was die Mitarbeiter in der Projekt-

**Lesen Sie weiter auf Seite 2**



## Fortsetzung von Seite 1

arbeit vollbringen bzw. vollbracht haben. Wir liegen mit dem Konzept richtig, haben die Unterlagen zum richtigen Zeitpunkt eingereicht und den Asklepios Award nach Harburg geholt. Besser kann Projektarbeit nicht geplant und realisiert werden. Für das laufende Projekt und für alle Projektgruppenmitglieder ist der Preis eine tolle Bestätigung.“ so Anette Elwert.

Quelle: Asklepios intern, Nr. 42/2010

## Herzlichen Glückwunsch liebe AK Hamburg-Harburg zum Award!

Einen herzlichen Glückwunsch von uns für den Gewinn des Awards an die „Macher“ für die Umsetzung des Projektes „ProSek“. Ein toller Erfolg für unser gemeinsames Projekt, so dass auch wir von dem Gewinn profitieren – und wir sind stolz! Verdammst stolz!

Inwieweit waren wir beteiligt?

Ende 2007 bekamen wir einen Anruf, ob wir uns auch vorstellen könnten „etwas Größeres“ zu begleiten. Die Anruferin war Mitarbeiterin der Asklepios-Klinik Harburg und hatte einen Artikel über unsere Arbeit in einer Fachzeitschrift gelesen. Natürlich konnten wir uns das vorstellen. Im Januar 2008 dann das erste Kennenlernen der Projektbeteiligten und einen Monat später fing unsere Arbeit schon an.

Wir haben direkt mit der Projektleiterin, Anette Elwert, zusammen gearbeitet und den Part „Pro-Sek“ im Bereich der Reorganisation der Sekretariate begleitet. Wir haben insgesamt sieben Chef-arztsekretariate analysiert. Ausgehend von dieser Analyse haben wir ein Konzept erstellt, wie die künftige Organisation aussehen könnte. Dieses Konzept stellten wir im Hause Asklepios Harburg ausführlich vor.

In Frau Elwert, aber auch mit der Lenkungsgruppe, die aus der Projektleiterin (Frau Elwert), dem kaufmännischen Direktor, dem ärztlichen Direktor, der Pflegedirektorin, einigen Chefarzten und einigen Chefarztsekretärinnen bestand, haben wir auf „Augenhöhe“ zusammengearbeitet. Wir durften dort unsere



## Wiegt schwer – der „Asklepios Award für medizinische Innovation und Qualität“

Ideen vortragen und umsetzen, sie wurden positiv, konstruktiv, innovativ und durchaus auch kritisch angenommen.

Wir sind nach dem „Go“ für unser Konzept in die Umsetzung gegangen. Einer der wichtigsten Punkte, ein Servicecenter einzurichten und das bestehende Schreibbüro dort zu integrieren, war der Dreh- und Angelpunkt des ganzen Erfolges. Dafür galt es zunächst einmal eine geeignete Servicecenter-Leiterin zu suchen und zu finden. Auch mit dieser Herausforderung hat man uns betreut und wir haben mit Gudrun Krüßmann DIE geeignete Kandidatin gefunden! Sie hat das „Zepter“ im Dezember 2008 übernommen, wurde von uns noch einige Monate begleitet und war dann schnell soweit, dass wir

das Ruder „übergeben“ haben.

Auch heute stehen wir noch in Kontakt. Egal, ob es um einzelne Bausteine geht, die wir begleiten, oder um zu hören, dass aus der Vision Wirklichkeit wurde.

Ein dickes Dankeschön an dieser Stelle an Frau Elwert, die uns einen gehörigen Vertrauensvorschuss gewährt hat, was nicht selbstverständlich ist, die uns Entwicklungen, Ideen, Visionen hat leben lassen und ein Dankeschön an Gudrun Krüßmann, mit der die partnerschaftliche Zusammenarbeit genauso weiterging.

Wir sind stolz, dankbar und glücklich über unseren gemeinsamen Erfolg!

Birgit Müller

## BUS im Wandel:

# „Die Umstellung war nicht leicht“

**Wir vom BUS-Team haben vor allem im letzten Jahr gemerkt, dass die Anforderungen an uns sich wandeln und wir diesem Wandel Rechnung tragen müssen, indem wir uns alle als Team aber auch jeder Einzelne darauf einlassen. Daher haben wir im letzten Jahr mehr Zeit als die Jahre vorher mit uns selbst verbracht.**

Um diesen Prozess effektiv zu gestalten, haben wir uns Unterstützung geholt: Bernd Glathe, ISS Institut für Systementwicklung und Systemsteuerung, hat uns tatkräftig unterstützt und uns hinterfragt, Anstöße gegeben und uns begleitet<sup>\*)</sup>. Das hat er in einer offenen und professionellen Art gemacht, die uns alle ermutigt hat, Althergebrachtes in Frage zu stellen, neue Strukturen zu entwickeln und auszuprobieren.

Diese Entwicklung verdanken wir natürlich vor allem Ihnen, unseren Kunden. Daher ist es an der Zeit, Sie über die Entwicklung Ihres Sekretariats auf dem Laufenden zu halten.

Sie stellen immer neue Aufgaben an uns. Sehen wir uns diese Aufgabenentwicklung in den letzten Jahren an, so sind klare Tendenzen für uns erkennbar.

### Unsere Bausteine für Sie:

#### » Telefonsekretariat

Die direkte Kommunikation läuft immer mehr per E-Mail statt telefonisch ab. Das hat für uns zur Folge, dass unser Baustein „Telefonsekretariat“ etwas in den Hintergrund gerät. Übernehmen wir das Telefonsekretariat jedoch, so werden die Anforderungen an uns immer qualifizierter, d. h. wir dürfen uns in Ihr Unternehmen eindenken und übernehmen eine echte Sekretariatsfunktion.

<sup>\*)</sup> Wenn Sie jetzt überlegen: „Woher kenne ich Herrn Glathe oder ISS?“ Wir haben ihn im Rahmen unserer News im April 2009 vorgestellt.



Das aktuelle BuS-Team (stehend v.l.): Petra Gerdes, Stefanie Crone, Anja Hermesdorf, Birgit Müller; (unten): Izabela Grabarek, Maren Schreiber. Es fehlen: Petra Toews, Franziska Szmigier.

#### » Teamassistentz

Der klassische Sekretariatsbereich, den wir für Sie abdecken, wird ganz oft erweitert auf die Funktion der Teamassistentz. Wir übernehmen verantwortlich diese Funktion, bringen Strukturen und Organisation in Ihr Office-Management ein und besetzen Ihr Sekretariat teilweise bei Ihnen vor Ort bzw. unterstützen Ihre Sekretärin.

#### » Projektarbeit

Sie lassen uns an Ihren Projekten mitarbeiten. Dabei reicht die Palette von Tagungen und Konferenzen über Firmenevents bis hin zum Aufbau neuer Standorte. Sie nutzen dafür unsere erprobten Strukturen, sei es zum Erstellen von Einladungen oder Tagungsunterlagen, für die Organisation des Eventprogramms oder zur organisatorischen Projektüberwachung. Sie profitieren dabei von unserem erprobten „Handwerkszeug“.

#### » Beratung und Coaching

Wir geben unser Know-how an Sie weiter. Das machen wir auf ganz unterschiedliche Art und Weise. Manchmal kommen wir in bestehende Sekretariate, die umstrukturiert werden sollen und dürfen hierfür Konzepte erstellen und diese gemeinsam mit Ihnen umsetzen. Manchmal läuft es einfach nicht rund und Sie brauchen jemanden, der von extern einen Blick darauf wirft. Hin und wieder möchten Sie einfach ein paar Tipps, wie man Dienstleistung lebt, ob am Empfang oder am Telefon; hierfür haben wir unsere Seminare zugeschnitten.

Was sich im BUS-Team geändert hat, steht auf der folgenden Seite.

## BUS im Wandel:

# Das hat sich bei uns geändert

**Wir haben den Bereich Back-Office neu strukturiert. Unter Back-Office verstehen wir im weitesten Sinne die Sekretariatsarbeit, die bei uns im Büro ausgeführt wird.**

Die neue Struktur bei BUS:

- ▶ Jeder unserer Kunden hat weiterhin eine Ansprechpartnerin bei uns. Mit dieser Kollegin bespricht er seine Wünsche und Anforderungen.
- ▶ BUS-intern gibt es immer mindestens eine weitere Kollegin, die inhaltlich informiert ist. So können wir Ihnen garantieren, dass Sie keine Ausfälle im Sekretariatsbereich haben werden.

Je nach Bedarf bezieht Ihre Ansprechpartnerin weitere KollegInnen in die Arbeit ein, das hängt zum einen vom Umfang ab, zum anderen von der inhaltlichen Aufgabenstellung. Dadurch arbei-

ten wir bei BUS in kleinen wechselnden Teams. Diese Teams lernen jeweils von Ihnen, unserem Kunden, und natürlich voneinander.

Um uns regelmäßig auszutauschen, haben wir seit Ende letzten Jahres den „Roten Montag“ eingeführt (Auch eine Idee, die wir bei einem Kunden abgeguckt haben.). Das ist der erste Montag im Monat, an dem wir uns einen halben Tag Zeit für uns nehmen. Hier tauschen wir uns über unsere aktuellen Projekte aus und planen die anstehenden Aufträge. Während dieser Stunden sind wir für Sie zwar nur eingeschränkt erreichbar, wir haben aber aus Gesprächen mit Ihnen bereits erfahren, dass Sie diese Idee unterstützen, vielen Dank dafür.

## Wie geht es weiter?

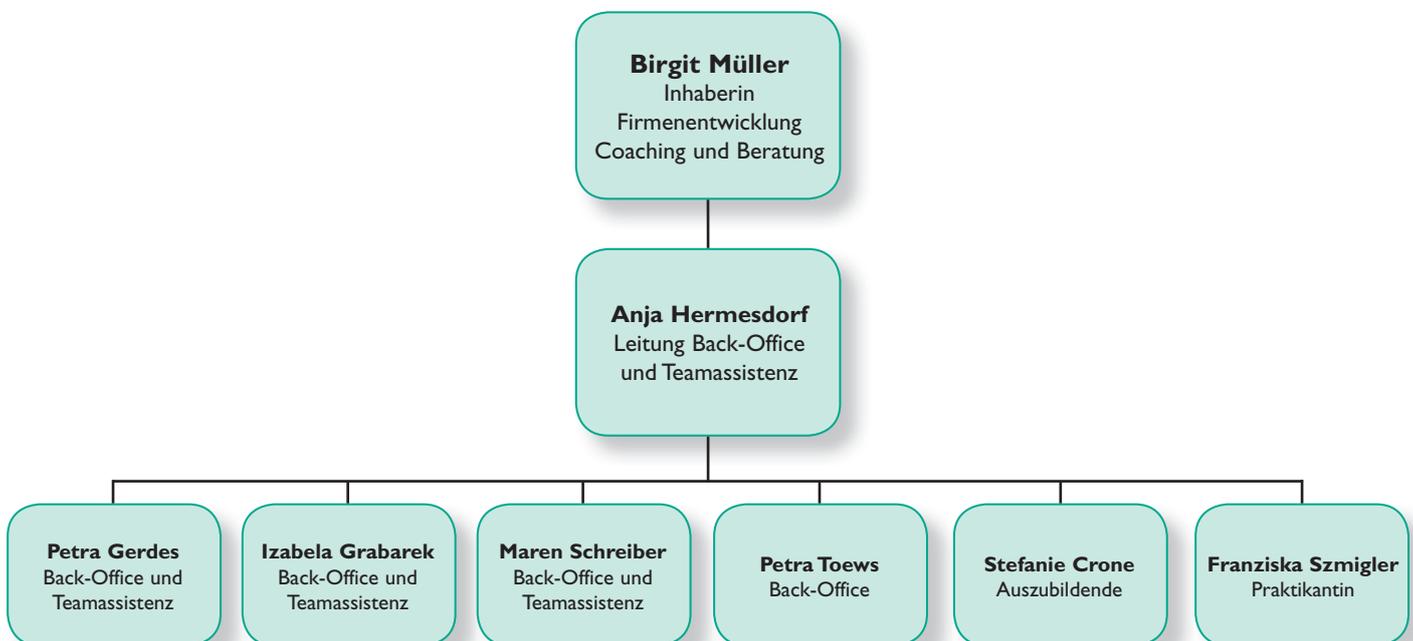
In die Zukunft sehen kann natürlich keiner von uns. Aber wir können Trends und Entwicklungen deuten und spekulie-

ren. Wir kommen vielfach immer tiefer in die Materie Ihres Unternehmens, das geht über klassische Schreibarbeiten hinaus. Dabei bleiben wir aber immer bei unserem Bereich, dem Sekretariat. Wir werden nie die Maurerkelle schwingen, um ein Haus zu bauen. Das können wir nicht. Aber wir können beispielsweise die Baubesprechungen organisieren, protokollieren etc.

Wir freuen uns, dass Sie uns so viel Vertrauen entgegenbringen, dass wir Sie immer mehr unterstützen dürfen. Und wir sind dankbar für Ihre Kritik, die uns dabei hilft, unser Angebot immer weiter auf Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Auch bei dem Wandel der Aufgaben ist eines klar: Wir hauen immer noch ziemlich schnell in die Tasten und freuen uns auch über reine Schreibaufträge.

## Fordern Sie uns heraus!



## 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) | 63 27-0 | Telefax: (04 21) | 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 unverlangte 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)