

[q]<sup>3</sup> unternehmensberatung

# Beratung | Training | Coaching

Die Managementberatung im Krankenhaus





# Inhaltsverzeichnis

Referenzen .....	4
Die [q] <sup>3</sup> unternehmensberatung .....	6
Leistungsspektrum .....	8
<b>Beratung</b> .....	10
▪ Krankenhausstrategie	
▪ Organisationsstruktur	
▪ QM-Zertifizierung	
▪ QM-Bausteine	
▪ Patientenorientierung	
▪ Kennzahlensystem	
▪ Personalmanagement	
▪ Führungssystem	
▪ Personalentwicklung	
▪ Befragungen	
<b>Training</b> .....	14
▪ Qualitätsmanagement	
▪ Mitarbeiterführung	
▪ Zusammenarbeit	
▪ Patientenorientierung	
<b>Coaching</b> .....	16
▪ Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften	
▪ Gruppen-Coaching	
▪ Funktionsspezifisches Coaching	
[q] <sup>3</sup> Historie .....	18
Auf ein Wiedersehen .....	19

Angenehm. [q]<sup>3</sup>  
Sie sind in guter Gesellschaft

St. Franziskus-Hospital Lohne ▪ Klinikum Obergöltzsch Rodewisch ▪ Knappschaftskrankenhaus Dortmund (Klinikum Westfalen  
stedter Anstalten ▪ AMEOS Klinikum Osnabrück\* (zuvor: Niedersächsisches Landeskrankenhaus Osnabrück) ▪ Grafschafter  
anstalt Emmaus Niesky ▪ Evangelisches Krankenhaus Unna\* ▪ Evangelisches und Johanniter Klinikum Niederrhein gGmbH  
Hannover-Langenhagen ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Lüneburg (jetzt: Psychiatrische Klinik Lüneburg gGmbH) ▪ Evangelische  
(jetzt: MEDIGREIF Kreiskrankenhaus Burg GmbH) ▪ Karl-Jaspers-Klinik gGmbH\* (zuvor: Niedersächsisches Landeskrankenhaus  
Krankenhaus GmbH ▪ St. Elisabeth-Krankenhaus gGmbH Salzgitter ▪ Kath. Krankenhausverband der Diözese Osnabrück e.V.\*  
e.V. ▪ Niels-Stensen-Kliniken GmbH\* ▪ Krankenhaus Rheiderland gGmbH ▪ Caritas-Sozialstation Varel-Wilhelmshaven gGmbH  
Niedersächsisches Landeskrankenhaus Hildesheim (jetzt: AMEOS Klinikum Hildesheim) ▪ SANA Kliniken Sommerfeld Hellmuth-  
haus Berlin-Weißensee GmbH ▪ Klinikum Magdeburg gemeinnützige GmbH ▪ Klinikum Schaumburg - Kreiskrankenhaus  
kenhaus Dessau gGmbH ▪ Krankenhaus St. Barbara Attendorn GmbH\* ▪ Gesellschaft für Leben und Gesundheit mbH  
schaft mbH ▪ STENUM Fachklinik für Orthopädie ▪ Kreiskrankenhaus Leer (jetzt: Klinikum Leer gGmbH) ▪ St. Bernhard-Hospital  
Krankenhaus Potsdam gGmbH ▪ Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig gGmbH ▪ Marienkrankenhaus Papenburg-Aschendorf GmbH\*  
burg-Vorpommern, Niedersachsen/ Bremen, Mitteldeutschland ▪ Klinikum Uelzen GmbH\* ▪ Krankenhaus St. Anna-Stift Lönigen  
gGmbH ▪ Klinikum Uckermark GmbH (jetzt: Asklepios Uckermark GmbH) ▪ Heidekreis-Klinikum GmbH - Krankenhäuser  
Krankenhaus Gransee (jetzt: SANA Krankenhaus Gransee) ▪ Christliches Klinikum Melle GmbH ▪ Kinderhospital Osnabrück  
kum Schaumburg - Kreiskrankenhaus Rinteln\* ▪ Heinrich-Braun-Klinikum Zwickau gGmbH ▪ St. Joseph-Krankenhaus Dessau  
Wald GmbH ▪ Ev. Krankenhaus Hubertus ▪ Kreiskrankenhaus Delitzsch GmbH ▪ Krankenhaus Bethanien Plauen ▪ Klinikum Mittleres  
Wittenberg Alexianerbrüdergemeinschaft GmbH ▪ PRIVAT-NERVEN-KLINIK Dr. med. Kurt Fontheim GmbH & Co.KG  
St. Hedwig-Kliniken Berlin GmbH ▪ Städt. Krankenhaus Eisenhüttenstadt GmbH ▪ St. Johannes-Hospital Varel gGmbH ▪ Prosper-

GmbH) ▪ Evangelische Lungenklinik Berlin ▪ Sozialpsychiatrischer Dienst Stadthagen ▪ Marienhospital Emsdetten\* ▪ Nein-  
Klinikum gGmbH (jetzt: EUREGIO-KLINIK Albert-Schweitzer-Straße GmbH) ▪ Borromäus-Hospital Leer gGmbH\* ▪ Diakonissen-  
▪ Ammerland-Klinik GmbH\* ▪ HELIOS Kliniken Schwerin ▪ St. Ansgar Klinikverbund ▪ Paracelsus-Klinik am Silbersee  
Elisabeth-Klinik Berlin ▪ Klinik Königshof Krefeld\* ▪ Universitätsklinikum Mannheim ▪ Kreiskrankenhaus Burg  
Wehnen) ▪ Städtische Kliniken Neuss - Lukaskrankenhaus GmbH ▪ Allgemeines Krankenhaus Celle ▪ Martin Gropius  
▪ Paritätisches Krankenhaus Templin (jetzt: SANA Krankenhaus Templin) ▪ Verein zur Errichtung evangelischer Krankenhäuser  
▪ Sophien-Klinik GmbH Hannover ▪ St. Joseph-Hospital gGmbH Bremerhaven\* ▪ Sächsisches Krankenhaus Altscherbitz  
Ulrici-Kliniken ▪ Ev. Lukasstiftung Altenburg - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik ▪ St. Joseph-Kranken-  
Stadthagen ▪ Klinikum Emden - Hans-Susemihl-Krankenhaus ▪ AWO Psychiatriezentrum Königslutter\* ▪ Diakonissenkran-  
▪ Mittelweser Kliniken GmbH\* ▪ St. Alexius Service GmbH ▪ EKH Erzgebirgische Krankenhaus- und Hospitalgesell-  
gGmbH Brake ▪ St. Elisabeth-Hospitalgesellschaft Niederrhein mbH\* ▪ Malteser Krankenhaus Berlin ▪ St. Josefs-  
▪ Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands e.V.\* Landesgruppen Baden-Württemberg, Brandenburg, Mecklen-  
▪ Diabeteszentrum Bad Lauterberg ▪ Evangelisches Waldkrankenhaus Spandau ▪ Evangelisches Krankenhaus Bergisch-Gladbach  
Soltau und Walsrode\* ▪ Fachkrankenhaus für Psychiatrie und Psychotherapie Bethanien Hochweitzschen ▪ Paritätisches  
▪ Gesellschaften der Alexianerbrüder GmbH (jetzt: Alexianer GmbH) ▪ Bundeswehrkrankenhaus Berlin ▪ Klini-  
▪ Krankenhaus Charlottenstift Stadtoldendorf GmbH (jetzt: Charlotten-Hospital Stadtoldendorf GmbH) ▪ Klinikum Dahme-Spree-  
Erzgebirge gGmbH (zuvor: Kreiskrankenhaus Mittleres Erzgebirge) ▪ Zeisigwaldkliniken Bethanien Chemnitz gGmbH ▪ Klinik Bosse  
▪ Altenzentrum Wunstorff gGmbH ▪ RehaZentrum Bremen GmbH\* ▪ Altus Klinik ▪ AMEOS Klinikum Ueckermünde  
Hospital Recklinghausen gGmbH\* ▪ mit \* Referenzen 2010 und 2011 ▪ ohne \* Referenzen 2000 bis 2009 ▪ Stand 31.12.2011

Die

# [q]<sup>3</sup> unternehmensberatung

## **Erfahrung / Qualität / Wissen**

Wir arbeiten mit einem hoch qualifizierten und langjährig erfahrenen Beraterteam.

Wir stellen höchste Ansprüche an die Qualität unserer Arbeit.

Wir stellen Ihnen das aktuellste Branchenwissen zur Verfügung.

## **maßgeschneidert / lösungsorientiert / nachhaltig**

Wir arbeiten intensiv mit unseren Kunden zusammen.

Wir liefern Lösungen und Konzepte, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Wir sind sorgfältig, schnell und kreativ.

Wir arbeiten praxistauglich und transferorientiert.

## [q]<sup>3</sup> in Zahlen

(Stand 12.2011)

### **Kunden**

- ca. 270 Organisationen
- davon 115 somatische Krankenhäuser und 21 Psychiatrien

### **Projekte**

- 212 Projekte
- mehr als 100 Projekte zur Vorbereitung auf eine QM-Zertifizierung/ -Rezertifizierung

### **Trainings**

- über 2.750 Trainings mit mehr als 21.500 Teilnehmern

### **Befragungen**

- 205 Mitarbeiter-, Patienten- und Einweiserbefragungen
- mehr als 23.500 Fragebögen mit über 1.250.000 Einzelergebnissen

### **Coaching**

- mehr als 50 Einzel-Coachings mit Geschäftsführern, Chefarzten, Führungskräften
- mehr als 30 Gruppen-Coachings in Fachabteilungen, Arbeitsteams und Projektgruppen

## Zu unseren Kunden gehören

- Klinikketten und -verbünde
- Krankenhäuser der Grund- und Regelversorgung
- Maximalversorger und Universitätskliniken
- Psychiatrische Kliniken
- Fachkrankenhäuser
- Medizinische Versorgungszentren (MVZ)
- Rehabilitationseinrichtungen
- Stationäre Altenpflegeeinrichtungen



# Unser Leistungsspektrum



## Beratung

- Krankenhausstrategie
- Organisationsstruktur
- QM-Zertifizierung
- QM-Bausteine
- Patientenorientierung
- Kennzahlensystem
- Personalmanagement
- Führungssystem
- Personalentwicklung
- Befragungen



## Training

- Qualitätsmanagement
- Mitarbeiterführung
- Zusammenarbeit
- Patientenorientierung



## Coaching

- Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften
- Gruppen-Coaching
- Funktionsspezifisches Coaching



## Beratung

### Krankenhausstrategie

- Strategie- und Zielplanung
- Strategieworkshops, Klausurtagungen, Zukunftskonferenzen
- Zielvereinbarungssystem
- Einweisermanagement
- Projektmanagement von Veränderungsprozessen
- Organisationsentwicklung
- Krankenhauskultur
- Leitbildentwicklung

### Organisationsstruktur

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Abteilungsfusion und Re-Organisation
- Organigramm
- Führungsstruktur
- Geschäftsordnungen
- Kompetenzprofile
- Besprechungs-/ Kommunikationswesen
- Projektmanagementstruktur

### QM-Zertifizierung

Vorbereitung auf folgende QM-Zertifizierungen:

- DIN EN ISO 9001
- DIN EN 15224
- Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen
- proCum Cert
- European Foundation for Quality Management

### QM-Bausteine

- Kurzchecks für alle gängigen QM-Systeme
- Auditwesen
- Interne Audits
- Managementbewertung
- Probevisitation und Kollegiale Dialoge
- Selbstbewertungsbericht
- Dokumentenlenkungssystem
- QM-Handbuch und -Dokumentation
- Qualitätsbericht nach §137 SGB V
- Qualitätssicherung
- Klinisches Risikomanagement
- CIRS
- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Befragungen
- Ausbildungen und Trainings

### Patientenorientierung

- Patientenprozesse und -sicherheit
- Interne Audits wie Datenschutz, Medizinprodukte, Hygiene, etc.
- Ehtik-Komitee und ethische Fallbesprechungen
- Patientenzufriedenheit
- Patientenbefragungen
- Beschwerdemanagement
- Patientenorientierte Kommunikations- und Informationsprozesse
- Trainings für Mitarbeiter und Führungskräfte im Patientenkontakt



## Beratung

### Kennzahlensystem

- Kennzahlensystem
- Balanced Score Card
- Interne und externe Qualitätssicherung
- Kennzahlen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

### Personalmanagement

- Aufbau eines Personalmanagements
- Personalpolitik und Personalstrategie
- Personalführung
- Personalcontrolling
- Externes und internes Personalmarketing
- Personalauswahl
- Personalentwicklung
- Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Mitarbeiterjahresgespräche
- Zielvereinbarungsgespräche
- Ideenmanagement – Betriebliches Vorschlagswesen
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Fehlzeitenmanagement
- (Kranken-)Rückkehrgespräche

### Führungssystem

- Aufbau eines Führungssystems
- Führungsgrundsätze und -leitbilder
- Führungskultur, Führungsstil, Führungsinstrumente
- Mitarbeiterjahresgespräche
- Zielvereinbarungen und Leistungsbeurteilungen
- Coaching von leitenden Ärzten und anderen Führungskräften
- Entwicklungsprogramme für (angehende) Führungskräfte
- Trainings für leitende Ärzte, Stationsleitungen und weitere Führungskräfte

### Personalentwicklung

- Aufbau einer Personalentwicklung
- Kompetenz- und Anforderungsprofile
- Facharztausbildung
- Chefarzt-Workshops
- Einarbeitungskonzepte
- Mitarbeiter-/ Entwicklungsgespräche
- Leistungsbeurteilungen
- Zielvereinbarungen
- Persönliche Entwicklungspläne
- Bildungsbedarfsanalysen
- Bildungscontrolling
- Team- und Einzel-Coachings
- Ausbildungen und Trainings
- Teamentwicklung

### Befragungen

- Mitarbeiterbefragung
- Patientenbefragung
- Befragung niedergelassener Ärzte
- Einweiserbefragung
- Angehörigenbefragung
- Besucherbefragung
- Befragung vor- und nachgelagerter stationärer oder ambulanter Dienstleister



# Training

*Eine Auswahl  
unserer Trainings*

## Qualitätsmanagement

- Trainings zu allen gängigen QM-Systemen im Krankenhaus
- Nutzen von Kennzahlen im Qualitätsmanagement
- Klinisches Risikomanagement und CIRS im Krankenhaus
- Ausbildung von internen Auditoren/ Visitoren/ Assessoren
- Ausbildung von Qualitätsmanagementbeauftragten
- Projektmanagement für Qualitätsmanager
- Planung und Leiten von QM-Workshops
- Training für Moderatoren von Arbeitsgruppen

## Patientenorientierung

- Patienten- und besucherorientiertes Verhalten im Krankenhaus
- Kommunikation und Konfliktmanagement im Pflegealltag
- Professionell Telefonieren - die Visitenkarte eines Krankenhauses
- Beschwerdemanagement am Telefon
- Kundenorientierte Kommunikation für Empfangspersonal
- Moderation in ethischen Fallbesprechungen
- Verhandlungskompetenz und Argumentationstechniken
- Schwierige Patientengespräche

## Mitarbeiterführung

- Der Arzt als Führungskraft - Grundlagen der Führung
- Vom Mitarbeiter zur Führungskraft
- Motivierende Mitarbeitergespräche im Krankenhaus
- Konfliktmanagement - Konflikte im Führungsalltag erfolgreich lösen
- Teamorientiertes Führen für Stationsleitungen
- Führen mit Zielvereinbarungen im Klinikbereich
- Fehlzeitenmanagement
- Fehlzeiten- und (Kranken-)Rückkehrgespräche konstruktiv führen
- Gesundheitsförderung: Salutogenese und Umgang mit Stress
- Umgang mit psychischen Störungen am Arbeitsplatz

## Zusammenarbeit

- Kommunikation im Klinikalltag
- Umgang mit Konflikten
- Führen von schwierigen Gesprächen
- Teamentwicklung - Bessere Lösungen im Team
- Methoden des Projektmanagements
- Soft-Skills für Projektleiter - Laterales Führen von Projektgruppen
- Moderation von Teambesprechungen und Arbeitsgruppen
- Wirkungsvolle Präsentationen
- Zeit- und Selbstmanagement für ärztliche und pflegerische Mitarbeiter
- Effektiver Umgang mit Stress und Burnout-Prophylaxe





# Coaching

## Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften

- für Chefärzte (z.B. bei Chefarzt-Wechsel)
- für Geschäftsführer (z.B. Begleitung von Veränderungsprozessen)
- für neu ernannte Oberärzte (Aufsteiger oder Quereinsteiger)
- für Pflegedienstleitungen (z.B. Umgang mit der eigenen Rolle)

## Gruppen-Coaching

- für Führungskräfte (z.B. Bearbeitung von Führungsfällen aus der eigenen Praxis)
- für Teams zum Konfliktmanagement (Mediation)
- für Teams zur Verbesserung von Arbeitsstrukturen und -prozessen
- für Gremien (z.B. Ehtikkomitee, Hygienekommission) zur Optimierung der Zusammenarbeit

## Funktionsspezifisches Coaching

- für Projektmanager
- für Qualitätsmanagementbeauftragte
- für Beauftragte (z.B. Datenschutz)
- für Vorsitzende von Gremien (z.B. Hygienekommission)

## [q]<sup>3</sup> Historie

- 2000 Gründung der „[q]<sup>3</sup> unternehmensberatung Krone, Lemm, Pläschke GbR“ in Osnabrück durch die Geschäftsführer und Gesellschafter Herrn Ingo Pläschke, Herrn Hans-Dieter Lemm und Herrn Thomas Krone.
- 2001 Erweiterung von [q]<sup>3</sup> um den Standort Berlin.
- 2007 Eintragung der Wortmarke „[q]<sup>3</sup> unternehmensberatung“ in das Register des Deutschen Patent- und Markenamts. Markeninhaber: [q]<sup>3</sup> unternehmensberatung Krone, Lemm, Pläschke GbR.
- 2010 Trennung der beiden [q]<sup>3</sup> Standorte Osnabrück und Berlin in zwei unabhängige Unternehmen.
- 2010 Weiterführung des Namens „[q]<sup>3</sup> unternehmensberatung“ durch den Standort Osnabrück. Restrukturierung von [q]<sup>3</sup> in Osnabrück zur „[q]<sup>3</sup> unternehmensberatung Pläschke und Czarnetzki GbR“. Geschäftsführer und Gesellschafter: Frau Nadja Czarnetzki und Herr Ingo Pläschke.
- 2010 Umschreibung der eingetragenden Wortmarke „[q]<sup>3</sup> unternehmensberatung“ auf den nunmehr alleinigen Markeninhaber Herrn Ingo Pläschke.

## Auf ein Wiedersehen

### Ein letzter Dank...

Nach mehr als 11 Jahren [q]<sup>3</sup> unternehmensberatung können wir zufrieden sein...weil Sie zufrieden waren, sind und hoffentlich bleiben.

Wir bedanken uns bei allen Kunden und Partnern für die treue Zusammenarbeit.

Und beim Leser dieser Broschüre dafür, dass Sie bis zur letzten Seite weiter an [q]<sup>3</sup> interessiert blieben.

### Und noch ein kleiner Hinweis...

Gerne möchten wir an dieser Stelle auf unseren Internetauftritt verweisen, wo wir neben den allgemein bekannten Darstellungen wissenswerte und kurzweilige Informationen für alle Interessierten aufbereiten: Neuigkeiten aus der Branche, Begriffserklärungen, Studienergebnisse, Beraterwissen und vieles mehr. Besuchen Sie den Bereich „**News**“ auf unserer Homepage.

Benötigen Sie mehr Informationen über unsere **Referenzen**? Auf unserer Internetseite haben wir unter „Referenzen“ die Beratungsjahre der von uns betreuten Organisationen aufgeführt.

Wir verbleiben mit besten Grüßen aus Osnabrück



Die Inhaber und Geschäftsführer  
Dipl.-Psych. Nadja Czarnetzki und Dipl.-Psych. Ingo Pläschke



# [q]<sup>3</sup> unternehmensberatung

kamp 10  
49074 osnabrück

tel [0541] 15 05 128  
fax [0541] 15 05 143

e-mail [info@q3-online.de](mailto:info@q3-online.de)  
internet [www.q3-online.de](http://www.q3-online.de)