

Vortrag Münster
Demografie- und Kompetenzmanagement 2014

Neue Herausforderungen für den Chefarzt durch den demografischen Wandel - was zu tun ist



Vortrag Münster

Demografie- und Kompetenzmanagement 2014

Inhalte

- Veränderte Rahmenbedingungen
- Multidimensionale Qualitätsperspektive, kooperative Kundenorientierung
- Managementkompetenzen, ärztliches Selbstverständnis, Markenstatus
- Die Generation Y
- Unterstützende Marketingaktivitäten durch den Chefarzt
- Zusammenfassung



Veränderte Rahmenbedingungen für das Krankenhaus erfordern eine neue Sicht von Qualität und Kundenorientierung

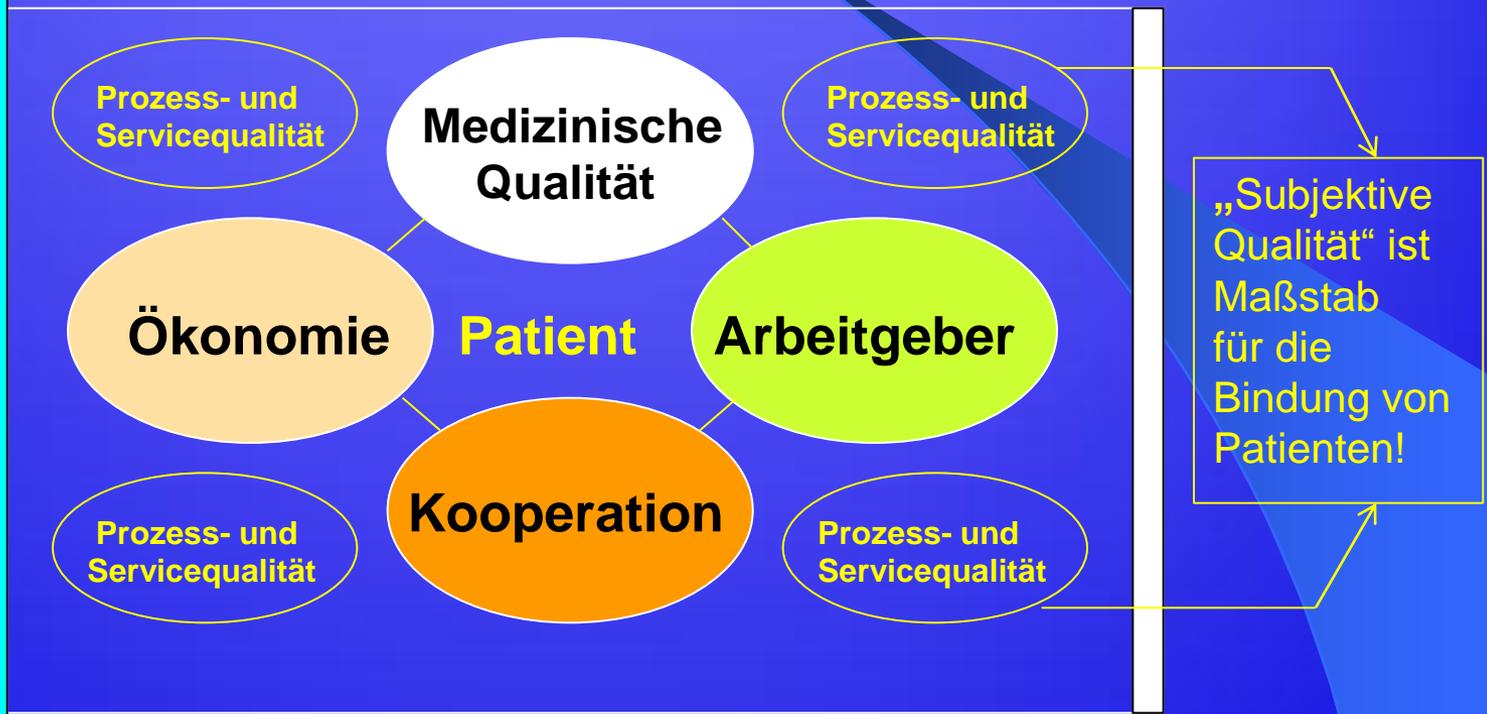


Multidimensionale Qualitätsperspektive* - Grundlage für die Wettbewerbsfähigkeit des Krankenhauses

*s. auch: Schilling, T., Jäger, C., Haverich, A.: Perspektiven zur Optimierung der Qualität in der Herzchirurgie. Dtsch. Med Wochenschr 2009; 134: S. 230-231

Krankenhaus aus den Fugen

- Machtfülle GF!
- Ökonomische Blickverengung!
- Druck auf CÄ: fragwürdige ZV und Boni!
- Verengung von Qualität auf medizinische Ergebnisse!



Vorurteile behindern kooperative Lösungsansätze!

Sicht der CÄ auf GF

- begrenztes Einfühlungsvermögen
- keine Wertschätzung, Respektlosigkeit
- mangelnde Unterstützung der Abteilung
- Fortführung der Chefarztstätigkeit nach Trennung nicht mehr gewünscht (42%)
- **Ärztliches Selbstverständnis nicht reflektiert**

Sicht der GF auf CÄ

- „Halbgott in Weiß“- Mentalität
- Unverständnis für den wirtschaftlichen Druck
- **keine Bereitschaft zur Übernahme betriebswirtschaftlicher Gesamtverantwortung**

s. auch: DGIM - Studie „Ärzte Manager 2013“ und Studie BDC zur Zusammenarbeit zwischen Chirurgen und GF (2012)



Denke verändern, Defizite erfassen und Kooperationsstrategien entwickeln!

Ist - Analyse (schriftliche Befragung)

- CÄ, GF, ASR (subjektiver Aspekt)
- Mitarbeiter (objektiver Aspekt)
- Patienten (objektiver Aspekt)

Auswertung und Diskussion

Erstellung eines Maßnahmenkatalogs Soll - Konzept; Evaluation

Unterstützende Maßnahmen Coaching, Mentoring, **Fortbildung**

Studiengesamtkonzept Krankenhausmanagement für Ärztinnen und Ärzte, Hannover

1. u. 2. Sem.

Krankenhausmanagement mit
Schwerpunkten: BWL, Recht,
Kommunikation, Führung, QM

MHM ®- Medical Hospital Manager

3. Sem.

Angewandtes Projektmanagement, IT,
Internationalität

4. Sem.

Masterarbeit

MBA der Hochschule Neu-Ulm



Differenzierte Aufgabenverteilung - unverzichtbar für gute Kooperation!

Kaufmännisches Wissen?

Aufsichtsrat - Kontrolle und Überwachung

Medizinisches Wissen?

Geschäftsführung - kaufmännisches Wissen

Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Krankenhauses

- Operative strategische Planung
- Arbeitszufriedenheit
- **Organisation von Zusammenarbeit**

Unterstützung in medizinischen Fragen, Strategie

Ist - Zahlen
Abweichungen
Gegensteuerung

Chefärzte -

medizinisches Wissen

Leitung, Weiterentwicklung und Zukunftssicherung der Fachabteilung

- Qualität, Wirtschaftlichkeit, Erlöse
- Kundenzufriedenheit
- **Gesamtwirtschaftliche Verantwortung**

Gemeinsame Managementverantwortung



Zurück zu den Wurzeln - Zusammenarbeit organisieren ist Kernaufgabe der Geschäftsführung!

Gesamtstrategie entwickeln

Organisationsstrukturen
und Instrumente zur
Förderung der
Zusammenarbeit

Managementkompetenz
Chefärzte
Geschäftsführung
Ärztliches Selbstverständnis

Kooperative
Kundenorientierung

Multidimensionale
Qualitätsperspektive

- Schulungen
- gemeinsame Veranstaltungen
- Arbeitsgruppen
- **vertragliche Regelungen?**



Kundenorientierung als kooperatives Strategieprojekt

Externe und interne Adressaten der Kundenorientierung

Patienten (extern)

- Service- und Prozessqualität
- Ergebnisqualität
- Wirtschaftlichkeit
- Ethik, Dialogkultur
- Kommunikation
- PO: QM, RM, KP, CM
- Patientensicherheit
- Patientenrechte

Einweiser (extern)

- Kümern
- abgestimmte Therapie
- sektorenübergreifende Versorgung

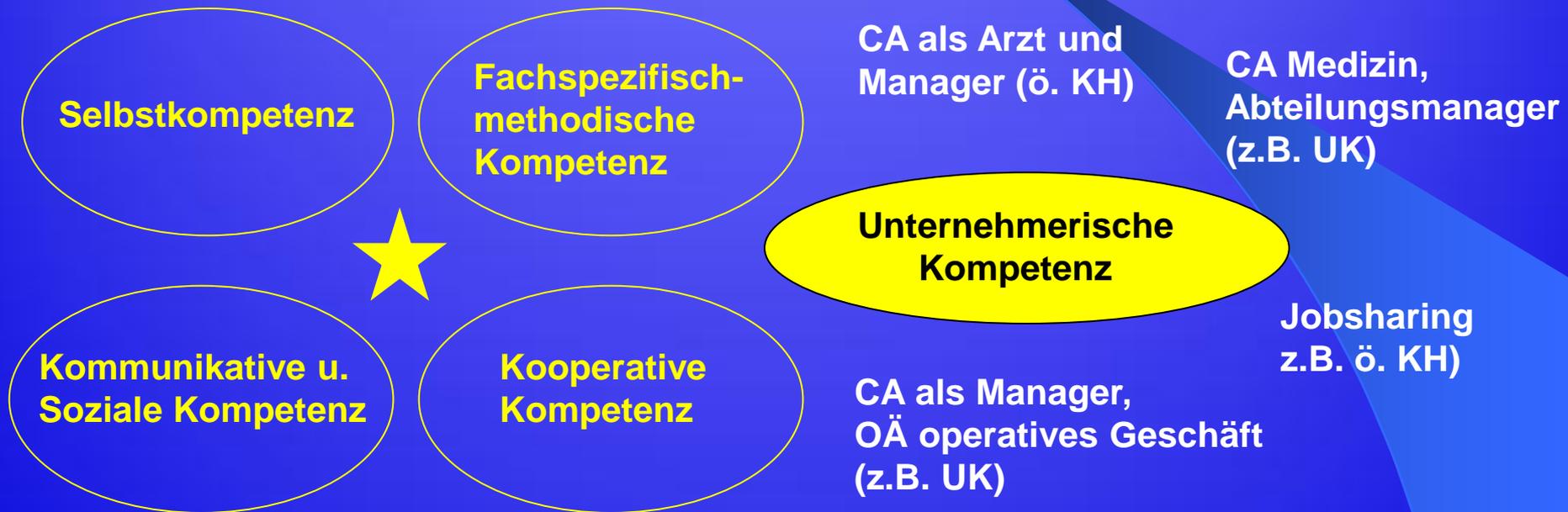
Chefärzte, Geschäftsführung, Aufsichtsrat (intern)

Mitarbeiter (intern)

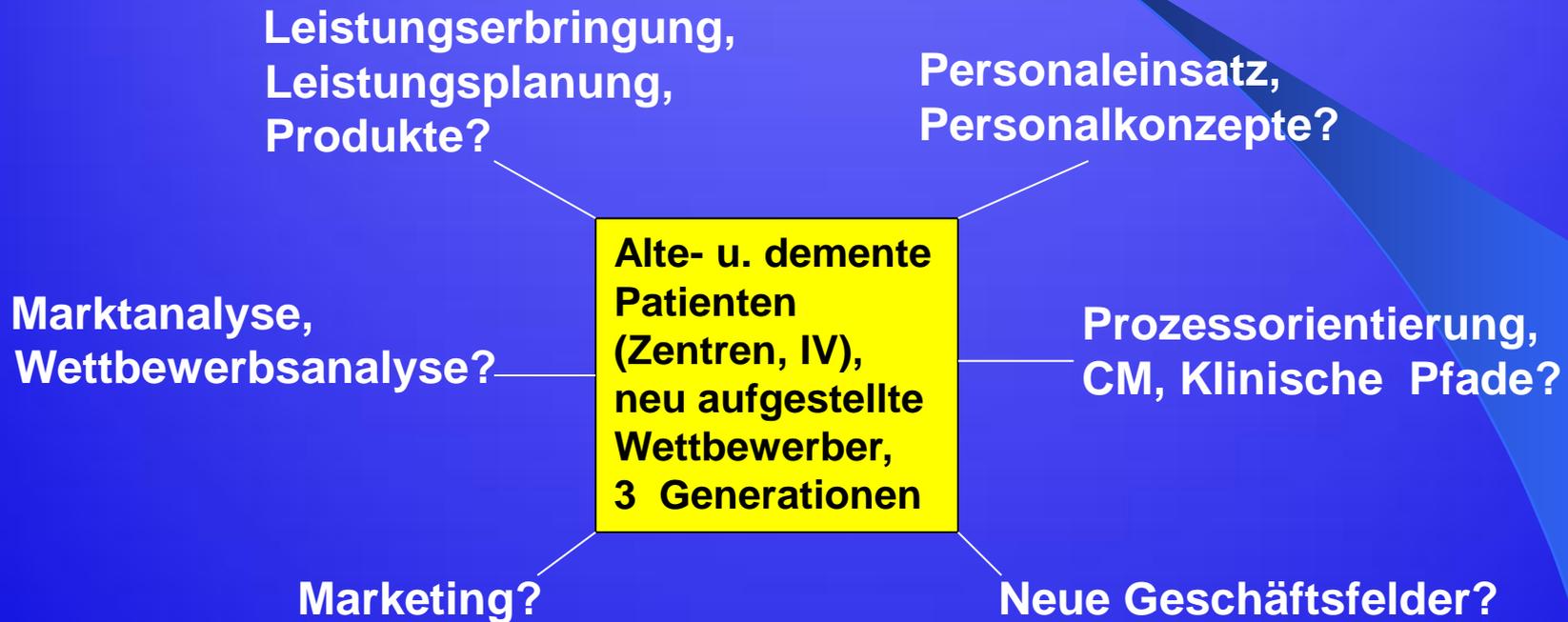
- Work Life Balance
- Weiterbildung
- Karriere
- Vorbildfunktion CA
- Teamorientierung
- besondere Führung
- Affinität zu DV-Technologien
- Generation Y
- Generationenmix

Prinzip: Interner Kunde

Managementkompetenzen des Chefarztes



Abteilung im demografischen Wandel betriebswirtschaftlich zukunftsorientiert positionieren - vom Ist zum Soll



Modifiziertes Ärztliches Selbstverständnis - worauf es ankommt!

Patienten und Mitarbeiter als Schrittmacher!

- flexible Patientenkommunikation (auch: PEF)
- Paternalismus, wo erforderlich
- neues Führungsverständnis
- Teamorientierung und Transparenz
- kollegiale Entscheidungsfindung
- Dialog mit der Geschäftsführung auf Augenhöhe

Erfolgreiches praktisches Handeln induziert und zementiert einen Markenstatus

Entwicklung des ärztlichen Nachwuchses



Markenstatus für die Mitarbeiterrekrutierung nutzen!

Präsentieren Sie Ihre besonderen Qualifikationen als guter Arbeitgeber, der **Arbeitszufriedenheit** sicher stellen kann. Dies kann Ihnen geeignete Mitarbeiter zuführen. **Denn Sie sind das Gesicht der Abteilung.** An dem Eindruck zu Ihrer Person wird die Qualität und das Management der Abteilung und auch des gesamten Krankenhauses festgemacht.



Die Generation Y- vom Märchen zur Realität

Das Märchen

- Krankenhäuser müssen sich den Wünschen der Generation Y anpassen
- Fülle spezifischer Forderungen
- Coaching breit erforderlich
- wenig leistungsbereit bis faul
- sprunghaft, schneller Arbeitgeberwechsel

Die Realität

Die Mehrzahl der Wünsche der Generation Y spiegelt bestehende gravierende **strukturelle und organisatorische Defizite!**

- spezifische Forderungen gering
- gutes Führungspersonal zentrales Defizit
- Coaching für Führungskräfte ist zwingend
- hohe Leistungsbereitschaft
- bei guten Arbeitsbedingungen durchaus standorttreu

Die Angst der Krankenhäuser vor der Generation Y ist unbegründet, längst überfällige Strukturreformen müssen allerdings umgesetzt werden!

Der Generation Y - Willkommen signalisieren und eigene Stärken präsentieren!

| Was Sie kommunizieren sollten | Rückschlüsse der Bewerber |
|---|---|
| Sie schätzen die hohe Leistungsbereitschaft der Generation Y. | Sie pflegen nicht allgemeine Vorurteile und freuen sich auf die Zusammenarbeit. |
| Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter hat für Sie höchste Priorität. | Es liegen gute Arbeitsbedingungen vor. |
| Innovative Kommunikationstechnologien sind für Sie unverzichtbar. | Sie sind offen für spielerische Kreativität über das Internet. |
| Sie sind Befürworter durchlässiger Karrierewege. | Neue Wege im Beruf sind möglich. |
| Besonderheiten Ihrer medizinischen Expertise, Ihre Managementkompetenz und Ihre Erfahrung in der Fort- und Weiterbildung. | Es bestehen gute Voraussetzungen für eine qualitativ hochwertige individuelle Betreuung von Mitarbeitern. |
| Gute Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und GF (Foto, Video). | Sie sind kooperativ und teamfähig. |
| Strukturierte Weiterbildung für Mitarbeiter ist für Sie unverzichtbar. | Die berufliche Weiterentwicklung ist gesichert. |

Der Chefarzt im demografischen Wandel -Teamplayer und nicht Fachindividualist mit Tunnelblick!



Schlusswort

Wer die Zukunft erfolgreich gestalten und im Wettbewerb überleben will, muss Altes in Frage stellen, Widerstände aus dem Weg räumen und vom Einzelkämpfer zum Teamplayer mutieren. Denn Kooperation statt Konfrontation ist das Gebot der Stunde! Dies gilt in besonderer Weise auch für die Verwaltung. Die wertvolle Humanressource Chefarzt darf nicht zum Gehilfen für fragwürdige ökonomische Ziele degenerieren. Sie muss vielmehr ihrer umfassenden Aufgabe einer qualitativ hochwertigen Patientenversorgung voll Rechnung tragen können!

