

Für Ihr Change-Projekt im Beschwerdemanagement: Professionelle Projektbegleitung– zu interessanten Sonderkonditionen

Teil meiner Ausbildung zur Organisationsentwicklerin bei der IHK zu Köln ist die Begleitung eines „**Change-Projektes**“ in der Praxis. Hierfür suche ich im Bereich Beschwerdemanagement von Kliniken nach einem geeigneten Veränderungsvorhaben.

Warum ist es sinnvoll, ein „Change-Projekt“ begleiten zu lassen?

72% aller Change-Projekte scheitern. Die meisten Veränderungen sind sehr komplex und haben ein hohes Tempo. Weder beherztes Ärmelhochkrempeln noch detaillierte Fünfjahrespläne versprechen Erfolg. Es empfiehlt sich deshalb, mit professioneller Hilfe eine Change-Architektur zu entwickeln, die definiert, auf welchem Weg Veränderungsziele erreicht werden sollen. Sie beinhaltet alle Schritte, von der ersten Ankündigung des Veränderungsvorhabens über die Bewältigung kritischer Phasen bis zum erfolgreichen Abschluss.

Welche Veränderungen eignen sich für ein „Change-Projekt“?

Eine Vielzahl von Projekten ist geeignet: Ihr Haus will ein Beschwerdemanagement einführen oder das bestehende Beschwerdemanagement in der Klinik besser positionieren. Es kann darum gehen, ein Einzelproblem zu lösen, beispielsweise wenn der Umgang mit Beschwerden generell verbessert werden soll (in der Abteilung/bei der Patientenaufnahme/in der Verwaltung etc.)“ oder wenn es darum geht, die Kommunikation zwischen Beschwerdemanager und Mitarbeitern zu optimieren. Auch die Stärkung der Resilienz von Mitarbeitern, die mit Patientenbeschwerden zu tun haben, kann Anlass für eine Veränderung sein. Wenn die Klinik größere Veränderungen plant, wie etwa eine Zusammenlegung von Abteilungen oder eine digitale Transformation, gibt es immer Einzelaspekte, die für eine Projektbegleitung herausgegriffen werden können.

Was werde ich bei Ihrem Change-Projekt für Sie leisten?

- **Stakeholder-Analyse:** Zunächst identifiziere ich gemeinsam mit Ihnen die betroffenen Personen oder Abteilungen (sog. „Stakeholder“).
- **Strategieworkshop:** Mit den Stakeholdern führe ich einen Strategieworkshop durch. Im Mittelpunkt des Workshops steht die gemeinsame Definition des Ziels. Dabei können alle Einwände und Bedenken angesprochen werden. Wenn das Ziel geklärt ist, geht es darum, Wege für die Umsetzung zu skizzieren und einen ersten Maßnahmenplan zu vereinbaren.
- **Projektstrukturplan:** Auf Grundlage des Maßnahmenplans erarbeite ich in Abstimmung mit Ihnen einen Projektstrukturplan für den „Change“. Dieser strukturiert die erforderlichen Projekte und Teilprojekte, benennt die Verantwortlichen und beinhaltet einen realistischen Zeitplan.

- **Kommunikationsplan:** „Change“ kann nur erfolgreich sein, wenn er allen Beteiligten kommuniziert wird. Kommunizieren ist mehr als „informieren“. Der Kommunikationsplan legt fest, wann welche Gruppen informiert oder beteiligt werden sollen. Auch das erarbeite ich in Abstimmung mit Ihnen.
- **Meine Feldkompetenz:** Während der gesamten Projektphase profitieren Sie von meiner Feldkompetenz zum Umgang mit Patientenbeschwerden.

Wann sollte das Projekt stattfinden?

Der Strategietag sollte idealerweise im September 2018 durchgeführt werden. Der Projektstrukturplan wird im Anschluss entwickelt. Es liegt jedoch im Ermessen der Klinik, wann die Maßnahmen umgesetzt werden.

Meine Sonderkonditionen

Den Strategieworkshop biete ich zu interessanten Sonderkonditionen an. Die Entwicklung von Projektstruktur und Kommunikationsplan ist für Sie kostenfrei.

Es würde mich freuen, wenn ich Ihr Interesse geweckt habe! Melden Sie sich gerne bei mir.

Ihre Ansprechpartnerin:

Gisela Meese, ALVS-Klinikberaterin, Systemischer Business Coach ist offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) e.V. Sie war langjährig bei UNICEF Deutschland für Aufbau und Pflege der Spenderkontakte sowie für das professionelle Beschwerdemanagement verantwortlich. Weitere Informationen und Literaturhinweise unter www.alvs.de

Telefon: 02204 8679920, E-Mail: info@alvs.de, www.alvs.de