



VINZENZ GRUPPE | <sup>+</sup>BHS

Medizin mit Qualität und Seele

[www.vinzenzgruppe.at](http://www.vinzenzgruppe.at)

# Wie konsequentes Werte- und Qualitätsmanagement ein Krankenhaus verändert

Düsseldorf, 8. Juni 2010

Mag. Rainer Kinast,  
Vinzenz Gruppe und homacon KH-Beratung



# Der bleibende Widerspruch

**Chance**

Werte kann man nicht managen und bleiben letztlich unüberprüfbar



Für eine nachhaltige Kultur braucht es überprüfbar Ziele und laufende Evaluierungen

# Überblick

- Was verstehen wir unter „Werte“?
- Erfolgsfaktoren des Wertemanagements?
- Beispiele des Zusammenspiels von Wertearbeit und Qualitätsarbeit

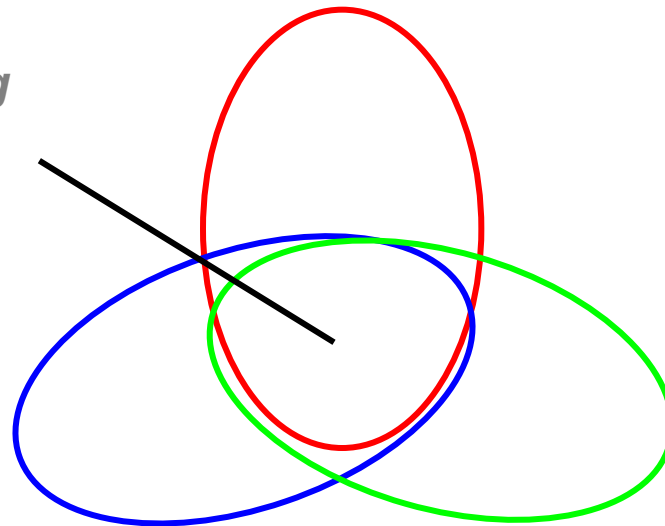


# Unterschiedliche Begriffe von „Werte“

**Auftrag der Eigentümerin**  
**„Verbindliche Unternehmenswerte“**  
„Darauf kommt es uns an!“

**Unternehmensleitung**

„Das ist unser  
Auszeichnungs-  
merkmal!“



**Aus der Sicht der  
Mitarbeiter**  
**„Schöpferische Werte“**  
„Das spricht mich an!  
Dafür lohnt es sich,  
sich einzusetzen!“

**Aus der Erfahrung der Patienten**  
**„Erlebniswerte“**

„Das tut uns gut!“  
„Das lässt uns Mensch sein!“

# Zu unserem Werteverständnis

## 4 Ebenen der Werte und der christlichen Kultur



# Erfolgsfaktoren des Wertemanagements



VINZENZ GRUPPE | <sup>WIS</sup>

Inhalte: Fokussierung auf Wesentliches

Strukturen  
im  
**Organigramm**

Verankerung  
der Werte in der  
**Strategie**

Werte-  
kompetenz  
der  
**Führungskräfte**

Mitarbeiter-  
**Sensibilisierung**

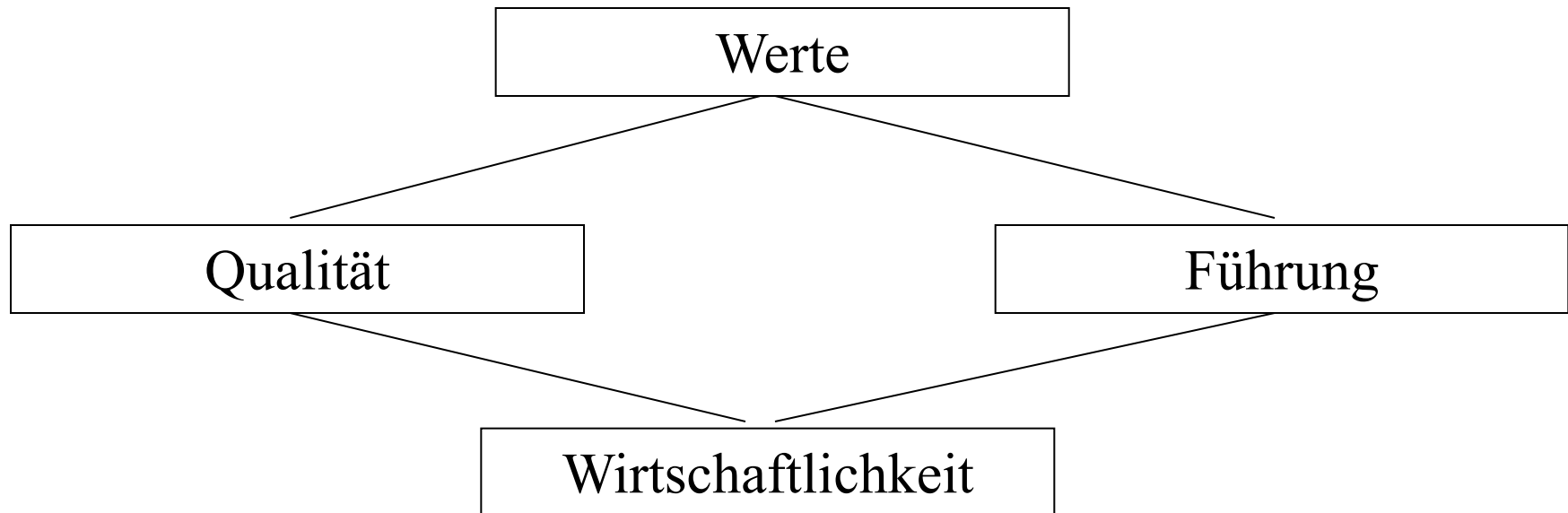
Förderung  
der  
**Spiritualität**

Basis: Klare Strukturen des gesamten Unternehmens  
Klare Strukturen des einzelnen Betriebes



# 1. Verankerung in der Strategie

Beispiel: Strategische Grundausrichtung des gesamten Unternehmens Vinzenz Gruppe



**Medizin mit Qualität und Seele**

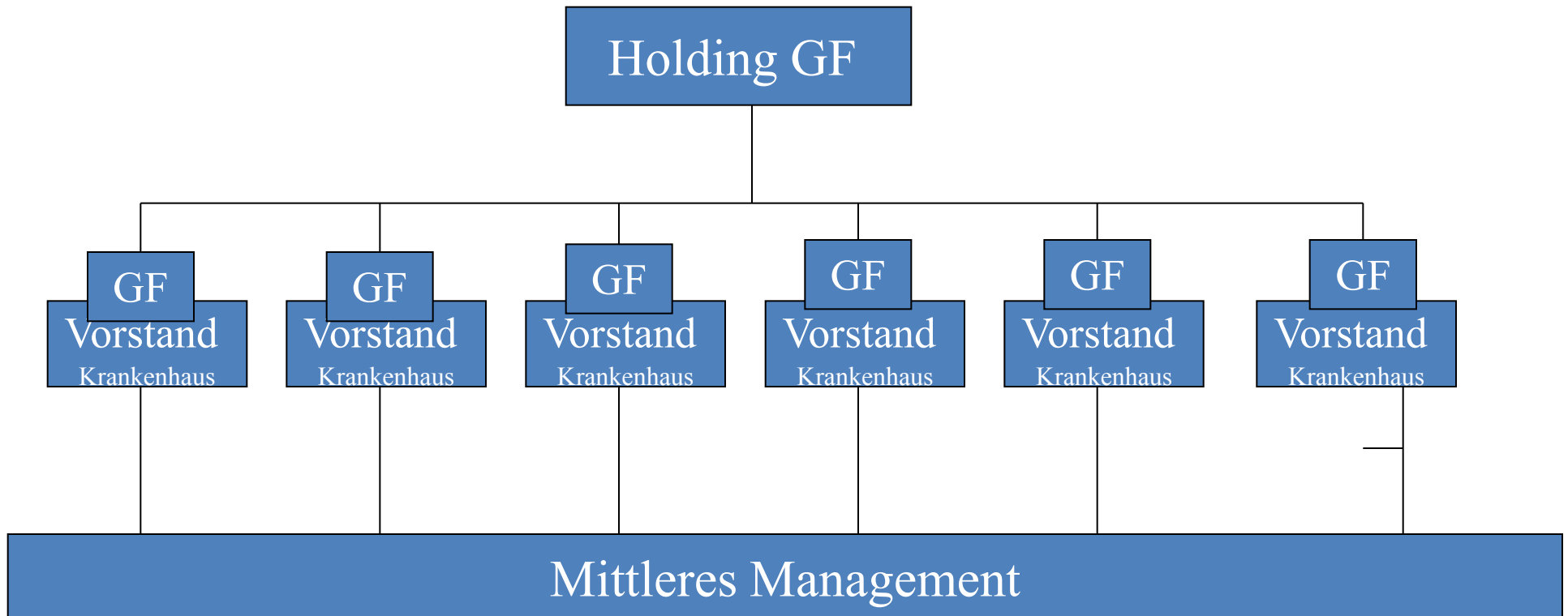
## 2. Verankerung in der Organisation



VINZENZ GRUPPE<sup>AG</sup>

**Linienverantwortliche haben Werte-Verantwortung**

(wie auch Qualitäts-, Personal-, Organisation-, Budgetverantwortung).

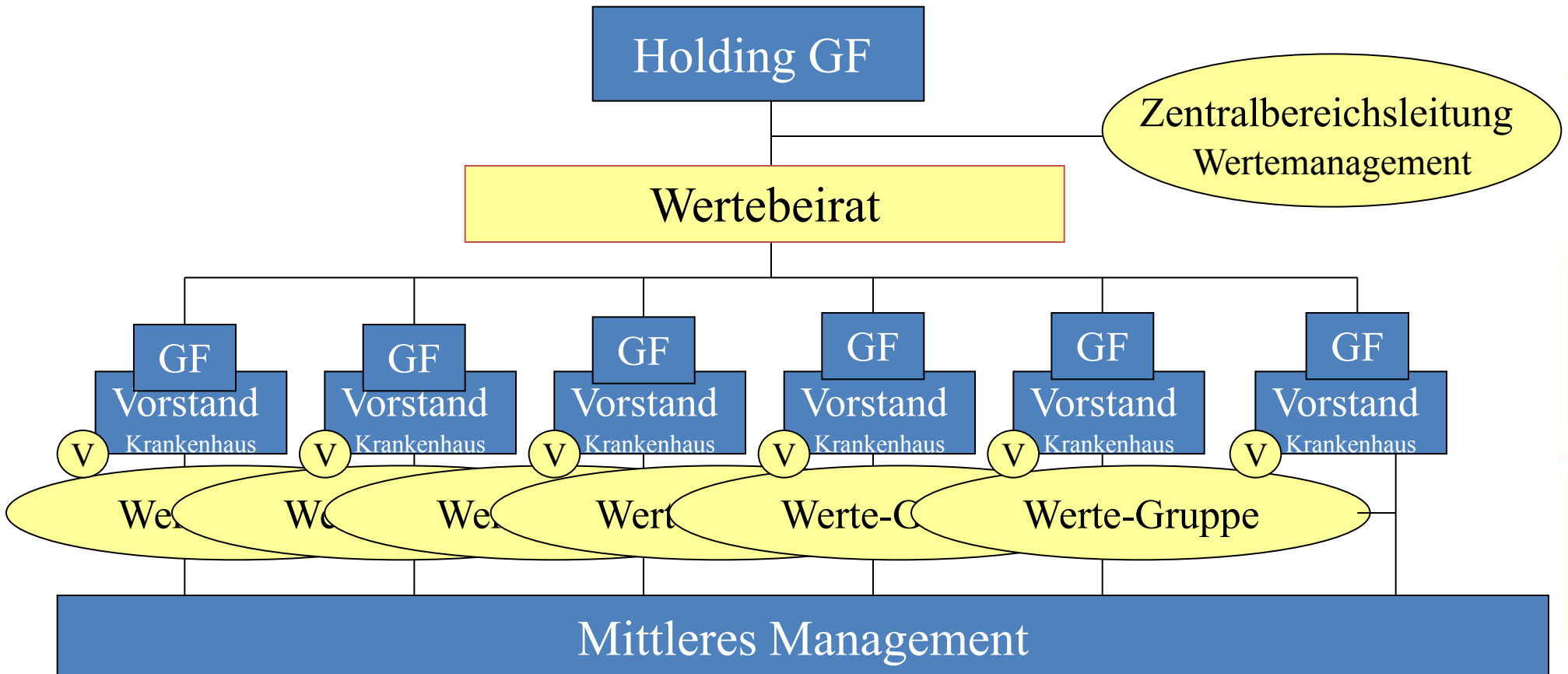


## 2. Verankerung in der Organisation



VINZENZ GRUPPE | <sup>WIS</sup>

- Fachliche Verantwortung und Qualitätsentwicklung



► **Fachliches Werte-Know-how entwickeln und Umsetzung sichern**

# Erfolgsfaktoren des Wertemanagements



VINZENZ GRUPPE | <sup>WIS</sup>

Inhalte: Fokussierung auf Wesentliches

Strukturen  
im  
**Organigramm**

Verankerung  
der Werte in der  
**Strategie**

Werte-  
kompetenz  
der  
**Führungskräfte**

Mitarbeiter-  
**Sensibilisierung**

Förderung  
der  
**Spiritualität**

Basis: Klare Strukturen des gesamten Unternehmens  
Klare Strukturen des einzelnen Betriebes

# 4. Inhaltliche Fokussierung auf Wesentliches

## *Angebote für Patienten*

- Zuwendung, die den Patienten Halt und Orientierung gibt
- Einbeziehen der psycholog. und geistig-seelischen Verfassung der Patientinnen und Patienten
- Projekte, die Antwort auf die Not der Zeit sind
- Kultur im Umgang mit Sterbenden und mit dem Tod

- Wertorientiertes Führen
- Entscheidungen auf Basis ethischer Grundlagen
- Verwurzelung in christlicher Wertorientierung

## *Stärkung der Mitarbeiter*

# Beispiele von konkreten Projekten zur nachhaltigen Kulturentwicklung

## Zu 1. Zuwendung:

Kommunikationstrainings  
für alle Mitarbeiter  
mit Patientenkontakt

Patientenbefragung

## Zu 2. Einbeziehen der psycholog.-seelischen Verfassung:

Umsetzung des  
Seelsorge-Konzeptes der VG

- Reflexions- und Zielvereinbarungsgespräche: Leitung KHS, DiözesanVerantw., W-Vorstand
- Inhaltliche Qualitätskriterien der seelsorglichen Begegnung

# Beispiele von konkreten Projekten zur nachhaltigen Kulturentwicklung

## Zu 3. Antwort auf die Not der Zeit

Kriseninterventions-  
dienst

Klare Abläufe

## Zu 4. Kultur im Umgang mit Sterbenden und mit dem Tod

Würdevoll Sterben auf  
Internen Station

Befragung beim  
Jahresgottesdienst

# Beispiele von konkreten Projekten zur nachhaltigen Kulturentwicklung

## Zu 5. Werteorientiertes Führen

Führungskräfte-  
Entwicklungsprogramm  
(3x 2 Tage, 1 Tag zu „Werte“)

Transparenter  
Auswahlprozess von FKen

Mitarbeiterbefragung

Einhalten des  
Standardprozesses

Interprofessionelle  
Zusammenarbeit im OP

.....

# Beispiele von konkreten Projekten zur nachhaltigen Kulturentwicklung

## Zu 6. Ethische Entscheidungen

Implementierung von  
ethischen Konsilien

DNR-Leitlinie

Anzahl der ethischen  
Konsilien pro Abteilung

## Zu 7. Verwurzelung in der christlichen Werteorientierung

Mitarbeiter-Seelsorge

*(erst im Aufbau begriffen)*

# Kultur der christlichen Werte wird u.a. implementiert durch

Inhaltliche Profilisierung

Konsequente  
Leitungsautorität  
in der Umsetzung

Gelebte Spannung  
„Unternehmenswerte versus  
Werte der MA“

Transparenz der Abläufe

Nachdenkprozesse:  
Qualitätskriterien

Zusammenrücken  
der Professionen



**Auch das ist ein Zeichen der Wertschätzung:  
Die Werte der Mitarbeiter kennen  
und diese schätzen**



**Danke**