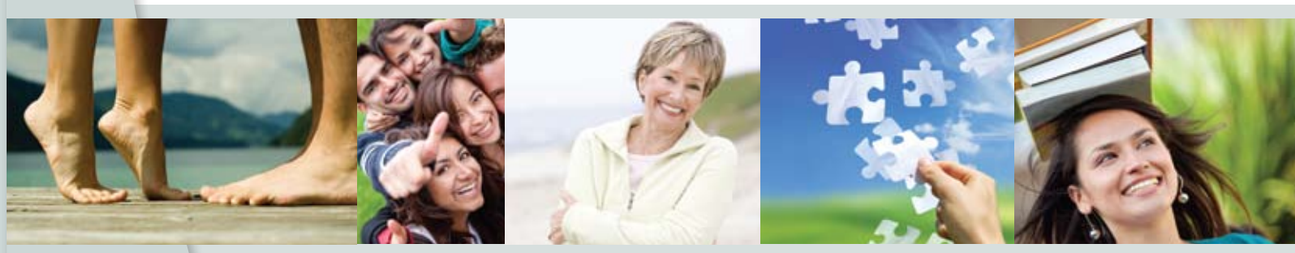
health care communication

Training und Beratung mit Qualität und Herz

Jahresbericht 2011



health care communication

Seidl & Fitzgerald OG
Lerchengasse 36/10 1080 Wien • Tel.: 01/4091833 • Fax: 01/4091833-99
office@healthcc.at • www.healthcc.at

Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... S. 3
HCC-Das Motto..... S. 3

Bereich Schulung..... S. 4
Unsere Variationen in Seminardauer und Gruppengröße..... S. 4
Impulsworkshops von HCC - die Quintessenz für die Praxis..... S. 4
Großgruppendesign..... S. 4
Weiterentwicklung..... S. 4
Krisenintervention und psychologische Erste Hilfe..... S. 5
Stimmung durch Stimme - Stimme und Körper in Einklang bringen..... S. 5
Power für die Pflege: Von der Vision zur Aktion - Zukunft der Pflege aktiv gestalten. S. 5
TTT – Train the Trainer..... S. 6
Statistik – Bereich Schulung..... S. 7
Vorträge und Kongresse..... S. 8
HCC-Vortrag in Saudi Arabien..... S. 9
FK Entwicklung (Auszug des Berichtes von Jana Hölscher)..... S. 10

Bereich Beratung ..... S. 12
HCC - Verändern mit System..... S. 12

Bereich Organisation Bildung..... S. 16
WBT 2011..... S. 16
Zeit zeigen ..... S. 19

Über HCC..... S. 20
Team..... S. 20
PraktikantInnen..... S. 21
Fort- und Weiterbildung des HCC Teams..... S. 22
Innerbetriebliche Fortbildungen für das HCC Team..... S. 22
Intervisionen..... S. 22
Productive Ageing Konzept..... S. 23
Räumlichkeiten..... S. 23

Veranstaltungen und Feste..... S. 24
Sommerfest 2011..... S. 24
NLP-Practitioner Abschlussparty..... S. 25
Jahresauftakt 2011..... S. 25

Referenzen..... S. 26
Vorschau 2012..... S. 28
Jahresrückblick..... S. 29

Jahresbericht 2011

Vorwort

Wie in den vergangenen Jahren dürfen wir Ihnen auch dieses Jahr wieder unseren Jahresbericht präsentieren, der Ihnen einen Überblick über das vergangene Geschäftsjahr geben soll. Wir blicken gerne und mit Stolz zurück und möchten diese Freude auch mit Ihnen teilen. Ohne all unsere TeilnehmerInnen und all unsere KundInnen, die Ihr Vertrauen in uns setzen, wäre uns aber der Erfolg im letzten Jahr nicht möglich gewesen.
Im Bereich „Trainings“ haben wir, wie schon in den vergangenen Jahren, wieder ausgezeichnete Rückmeldungen und weitere Erfahrungen mit Ausbildungen im Großgruppendesign sammeln können und unser Angebot mit neuen Seminarthemen erweitert, die bereits auf großes Interesse gestoßen sind. Besonders stolz macht uns aber auch, dass die Anzahl der Beratungen und die Nachfrage an Organisationsentwicklungen gestiegen sind.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit auch in den nächsten Jahren und versprechen Ihnen, dass wir weiterhin all unser Bemühen dafür aufwenden, getreu unserem HCC Motto “Schnell – praktisch – nachhaltig” für Sie tätig zu sein!

Mag. Dr. Annelies Fitzgerald
Alexander Seidl
HCC Team

HCC – das Motto

Unser Leitspruch lautet:

Schnell – praktisch – nachhaltig

Schnell: zur Stelle im Fall von Krisen, Akutinterventionen oder wenn unsere TeilnehmerInnen auch nach einem Seminar ein Anliegen haben, und schnell in der Umsetzung – lieber einmal mehr vorbesprechen und dann gleich die effizienteste Strategie wählen.

Praktisch: Alle Interventionen, sei es strategische Beratung oder die Durchführung von Schulungen, sollen sofort im Alltag anwendbar und hilfreich sein.

Nachhaltig: Alle Interventionen sollen auch dann noch wirken, wenn wir nicht mehr da sind. Dass viele Feedbacks und durchgeführte Studien das beweisen, freut uns und macht uns auch stolz.

Bereich Schulung

Unsere Variationen in Seminardauer und Gruppengröße

Impulsworkshops von HCC – die Quintessenz für die Praxis

Zeit und Geld sind im Gesundheitswesen knappe Ressourcen. Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, hat HCC im Jahr 2011 erstmals eine Reihe von Impulsworkshops entwickelt, welche in einem halben Tag (4 Stunden) die wertvollsten Inhalte und Strategien zu einem Thema den TeilnehmerInnen punktgenau vermitteln. Aus hunderten evaluierten Fortbildungen haben wir an Hand der Praxisrückmeldungen die Inhalte ausgewählt, die in der Praxis am meisten genutzt wurden und den größten Erfolg brachten. Einige Kunden haben in diesem Jahr diese Möglichkeit genutzt, um die „Quintessenz" zu einem Thema den MitarbeiterInnen zeit- und kostenoptimiert zur Verfügung stellen.

Großgruppendesign

Aufgrund unseres großen Teams, vielen Trainern und Netzwerkpartnern ist es uns möglich, mit hoher fachlicher Kompetenz, einem breiten Fachwissen und einem speziell dafür entwickelten Design und Logistik Großgruppen kompetent zu betreuen.

Großgruppe bedeutet, dass viel mehr TeilnehmerInnen zum selben Thema ein Seminar oder einen Workshop besuchen und mit geeigneten Methoden und Übungen der Lerneffekt wie auch bei Kleingruppen gegeben ist. Der Vorteil dabei ist, dass alle Personen beteiligt werden können, die in der Organisation auch mit diesem Thema zu tun haben. Dies erhöht nicht nur die Qualität der gefundenen Lösungen, sondern erhöht auch die Akzeptanz der Entscheidung. Weiters führt das Zusammenfinden der Gruppe und ein gemeinsames Arbeiten auch zu einer besseren Zusammenarbeit nach dem Seminar und eventuell zu einer weiteren Vernetzung. Nicht zuletzt ist der finanzielle Faktor ausschlaggebend, da auch bei einem großen TrainerInnenteam die Kosten für die Einzelperson weit geringer sind, als bei einem klassischen Kleingruppenseminar.

Weiterentwicklung

Wir entwickeln unser Seminarprogramm stets weiter. Zwei Themen, die wir in diesem Jahr neuentwickelt und erarbeitet haben sind **„Krisenintervention und psychologische Erste Hilfe"**, **„Stimmung durch Stimme" und "Power für die Pflege".**

Letzteres ist ein von der ANDA initiiertes Projekt mit Schulungen und Medienkampagne, um das Selbstbild der Pflege und auch das Berufsbild in der öffentlichen Meinung zu fördern. Wir freuen uns, einer der wenigen Netzwerkpartner für den Bereich Schulungen zu sein. Nähere Informatioen zum gesamten Projekt finden Sie auch auf unserer Homepage **www.healthcc.at**

Krisenintervention uns psychologische Erste Hilfe

Zielgruppe:
alle Interessierten, die mit Menschen arbeiten

Kennen Sie das Gefühl der eigenen Betroffenheit, der emotionalen Belastung, wenn Sie eigentlich unterstützen möchten? Erfahren Sie die hilfreiche Gesprächsführung für Personen in Krisensituationen und nach akut belastenden Ereignissen (persönliche Lebenskrisen, Todesfall, Verletzte nach einem Unfall etc.).

Inhalte:
- Warum Krisenintervention? – Über die Bedeutung der Unterstützung in psychischen Ausnahmesituationen
- Psychologische Erste Hilfe für Jedermann
- Die hilfreiche Gesprächsführung mit schockierten/traumatisierten/emotional belasteten Menschen
- Welche Möglichkeiten der Unterstützung gibt es, was kann man sagen und was hilft wirklich?
- Was kann ich und wo ist meine Grenze? Wann muss professionelle Hilfe zugezogen werden?
- Einführung in notfallpsychologische Maßnahmen, Symptome und Diagnostik
- Fallbeispiele und praktische Bearbeitung

Stimmung durch Stimme - Stimme und Körper in Einklang bringen

Kennen Sie auch Situationen, wenn Ihnen die Luft zum Sprechen fehlt? Erfahren und lernen Sie, Ihre Stimme auch in schwierigen Situationen leicht und gezielt einzusetzen.

Inhalte:
- Sprechen: eine Form des Ausatmens
- Mehr Luft durch richtiges Atmen
- gezieltes Einsetzen der Körpersprache
- Emotionale Selbstregulation durch den Körper
- 5 Schritte zum selbstbewussten Auftreten

Power für die Pflege: Von der Vision zur Aktion – Zukunft der Pflege aktiv gestalten

Inhalte:
- Selbstbild als Pflegeexperte
- Selbstwert aus der Erfahrung auch bei akademisierten Pflegeausbildungen
- Reflexion „Vision und Wirklichkeit":
  - Rolle und Image der Pflege
  - Grenze zu anderen Berufsgruppen
  - Respekt vor der Pflegekompetenz
  - was bedeutet „Selbstbewusst-Sein" für die Pflege-Praxis
- Selbst-Wert und Selbst-Präsentation: Wie treten wir nach außen auf? Wie wollen wir nach außen auftreten? Wie erreichen wir das?
- Die Brücke vom „Ich" zum „Du" auch in schwierigen Situationen und über Berufsgruppengrenzen hinweg aufbauen können
- Den eigenen Standpunkt so vertreten, dass er auch akzeptiert wird

Therese Lutnik, MAS, MSc,
Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Wien, Pflegedienstleitung

„Diese Referenten sind jederzeit bestens zu empfehlen. Fachliche Inhalte wurden mit einer heiteren und sehr warmherzigen Art präsentiert. Die TeilnehmerInnen sind fachlich und in Ihrer Führungs-Persönlichkeit gestärkt aus dem Seminar gegangen."

TTT – Train the Trainer

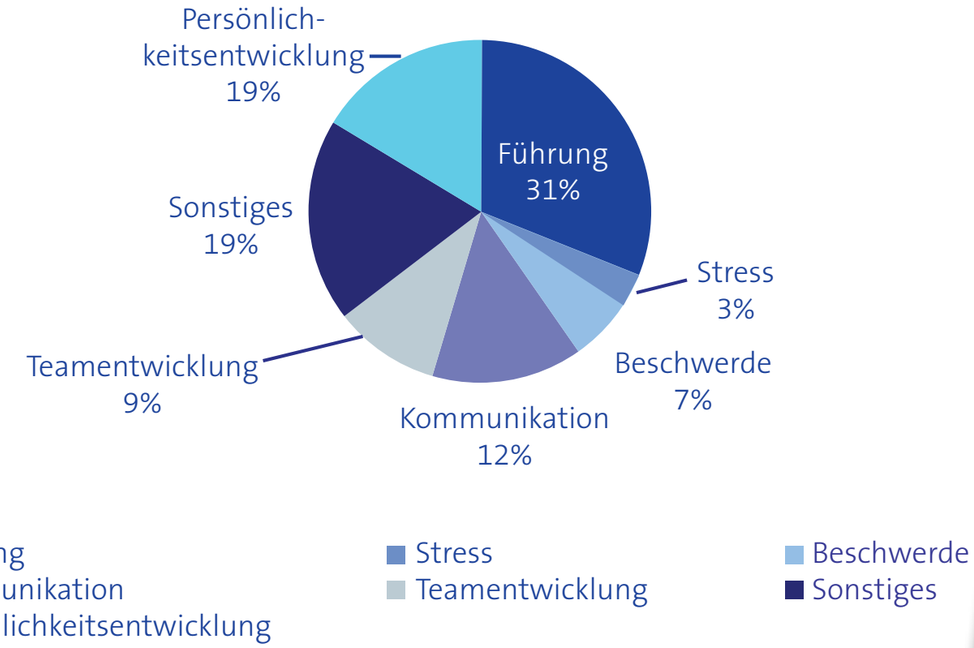
Im Sommer 2011 veranstalteten wir bei wunderbarem Sommerwetter in Kirchstetten eine **Train the Trainer Ausbildung.** In dem Kurs, der 6 Tage Theorie und anschließend einen Praxisteil mit Co-Trainer Tätigkeiten, Peergroups und Projektarbeit beinhaltete, wurden praktische Inhalte zu den Themen: **Motivieren und Moderieren sowie Präsentieren und Trainieren** behandelt. Eine Abwechslung von theoretischen Inhalten, selbständiger Bearbeitung des eigenen Seminarthemas, gruppendynamischen Übungen und vielen Präsentationsübungen hat die Zeit wie im Flug vergehen lassen.

Das Ziel des Kurses war, in 6 Tagen zu vermitteln, wie Spontaneität und Humor die Rolle der positiven, motivierenden Autorität fördern und wie durch Gelassenheit, kombiniert mit wirksamen Interventionen, Einzelne und Gruppen motiviert werden können.

Es haben insgesamt 13 Personen teilgenommen und diese Woche war, abgesehen von den tollen Erfolgen und Entwicklungen der TeilnehmerInnen, für uns alle ein enormer Spaß und wird uns in besonders positiver Erinnerung bleiben.

Statistik – Bereich Schulung

Es zeigte sich auch im Jahr 2012, dass die Nachfrage an Führungskräftekursen groß ist, diese machten 31% unser abgehaltenen Seminare im letzten Jahr aus. Ein weiterer Schwerpunkt lag im Bereich Persönlichkeitsentwicklung mit 19%, dazu zählen beispielsweise unsere NLP Ausbildungen. Seminare zum Thema Kommunikation machten 12% aus und beinhalten viele Themen wie *„Präsentation – Moderation"* oder *„Kommunikation mit Sterbenden und Schwerkranken"* sowie auch *„Krisenintervention"*. Die 19%, die wir in den Bereich *„Sonstiges"* eingeteilt haben, betreffen Klausuren, Wertetage, Supervisionen und andere Themen, die individuell für Kunden zusammengestellt wurden.



Vorträge und Kongresse

Im Jahr 2011 waren wir zu folgenden Kongressen als Vortragende eingeladen:

A. Seidl ***„Change Management“,*** 5. Österreichischer OP Management Kongress, Sophos Akademie, 01.04.2011, Wien

A. Seidl ***„Totaler Einsatz aller Mitarbeiter?“,*** Tagung der Fachgruppe Pflege zum internationalen Tag der Krankenpflege 2011, ARGE der Pensionisten- und Pflegeheime NÖ, 11.05.2011, St. Pölten

A. Fitzgerald ***„Zukunft aktiv gestalten“,*** Tagung der Fachgruppe Pflege zum internationalen Tag der Krankenpflege 2011, ARGE der Pensionisten- und Pflegeheime NÖ, 11.05.2011, St. Pölten

A. Fitzgerald ***„HCC – Angebote und Überlegungen zum Qualifikationsbedarf im Gesundheitswesen“,*** 3. Workshop der Spezialistengruppe „Gesundheit und Pflege“, AMS Spezialistengruppe „Gesundheit und Pflege“, 11.03.2011, Wien

A. Seidl ***„Der Arzt und seine Organisation. Führung, Motivation, Compliance“,*** 6. Lehrgang: Die Arztpraxis – ein erfolgreiches Unternehmen, Wiener Ärztekammer in Kooperation mit Bank Austria und Hübner&Hübner-Medplan, 21.05.2011, Wien

A. Seidl ***„NLP Impuls“,*** Fa. Biogen Idec Österreich, 28.05.2011, Grundlsee

A. Fitzgerald ***„Family Interview“,*** Second Gulf Cooperation Council (GCC) Organ Transplantation Congress, 03.-06.10.2011, Riyadh, Saudi Arabia

A. Fitzgerald ***„Workshop and Scenario: Breaking the Bad News and Family Approach“,*** Second Gulf Cooperation Council (GCC) Organ Transplantation Congress, 03.-06.10.2011, Riyadh, Saudi Arabia

A. Seidl ***„Professioneller Umgang mit Beschwerden“,*** LPH Agnesheim, 13.10.2011, Klosterneuburg

A. Seidl ***„Kommunikation“,*** KH St. Pölten, 11.11.2011, St. Pölten

A. Seidl ***„Der Arzt und seine Organisation. Führung, Motivation, Compliance“***, 7. Lehrgang: Die Arztpraxis – ein erfolgreiches Unternehmen, Wiener Ärztekammer in Kooperation mit Bank Austria und Hübner&Hübner-Medplan, 19.11.2011, Wien

A. Seidl ***„Abgrenzen, Einwandbehandlung und „gekonnt gekontert“ und „Resilienz kompakt“,*** Fa. Biogen Idec Österreich, 19.11.2011, Frauenkirchen

HCC-Vortrag in Saudi-Arabien

Annelies Fitzgerald war im Oktober als eine der ersten Frauen überhaupt als internationale Gastrednerin und Vorsitzende, zum zweiten Golf Kongress für Organtransplantationen in Riyadh, Königreich Saudi-Arabien eingeladen.

Sie hielt Ihren Vortrag zum Thema **“family interview”** und erörterte anhand konkreter Formulierungen, in welcher Form die Familie nach dem Einverständnis für Organtransplantationen gefragt werden sollte, um die consent-rate zu steigern.

Wir sind sehr stolz, dass unsere Kompetenzen auch international gefragt sind!

Führungskräfteentwicklung im Wilhelminenspital (Auszug des Berichtes von Jana Hölscher)

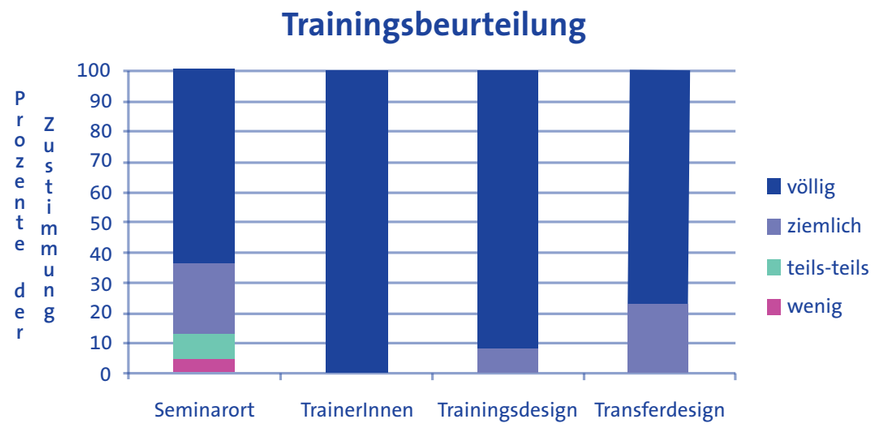
Evaluation des Führungskräftetrainings „Führen in bewegten Zeiten“

Aufgrund des europaweiten Wandels im Gesundheitswesen stehen Führungskräfte in der Pflege vor neuen Aufgaben, die vor allem überfachliche Qualifikationen erfordern.

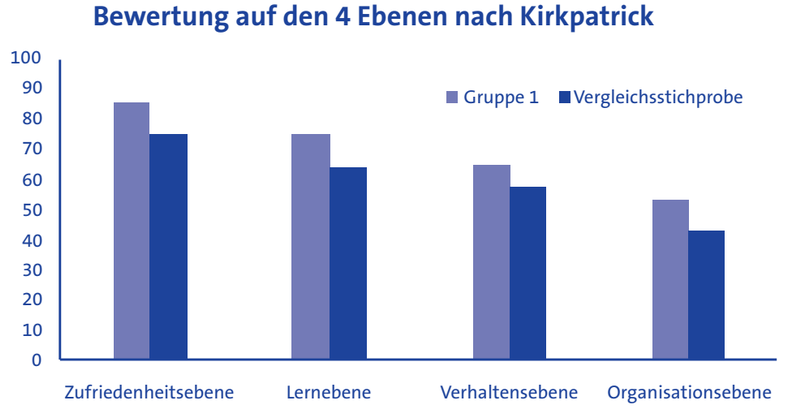
Krankenhäuser sind daher gezwungen, sich auf ihre personellen Ressourcen zu besinnen und diese durch Weiterbildungsmaßnahmen weiter auszubauen. Um den Nutzen getätigter Interventionen zu rechtfertigen, werden Weiterbildungsprogramme immer häufiger durch Evaluationen auf ihre Wirksamkeit hin überprüft. Mit dem **vier Ebenen Modell nach Kirkpatrick (1998; 2006**) wird der Erfolg einer Maßnahme auf der Reaktions-, Wissens-, Verhaltens- und Ergebnisebene bewertet. Zahlreiche Studien belegen die potentielle Wirksamkeit von Trainings auf diesen Ebenen, wobei ein Erfolg auf den Ebenen des Lernfelds leichter zu erzielen ist, als auf den Ebenen des Anwendungsfelds. Dies liegt darin begründet, dass der Lerntransfer in die Praxis von einer Vielzahl an Faktoren mitbestimmt wird.

Das Führungskräftetraining *„Führung aktiv gestalten“* (Februar-Juni 2011) wurde evaluiert, um die **Effektivität und Nachhaltigkeit** der Intervention zu untersuchen. Die Längsschnittuntersuchung beruht auf den Angaben von insgesamt 56 Stationsleitungen, die zu zwei Zeitpunkten an dem Training teilnahmen. Zur Datenerhebung wurden vor, unmittelbar nach und sechs bis acht Wochen nach dem Training Paper-Pencil-Fragebögen vorgegeben.

Die überwiegende Anzahl von TeilnehmerInnen beider Gruppen zeigten sich mit den **TrainerInnen** (92-100%), dem **Trainingsdesign** (88-91%), dem **Transferdesign** (56-77%) und dem **Seminarort** (56-64%) **vollkommen zufrieden**. Aufgrund der Ergebnisse kann außerdem angenommen werden, dass das Training auf den **vier Ebenen nach Kirkpatrick wirksam** und tendenziell besser ist als vergleichbare Maßnahmen. Der **Lerntransfererfolg** am Arbeitsplatz liegt im Durchschnitt. Das Training fördert kurz- und mittelfristig den Ausbau **sozial-kommunikativer Fähigkeiten**, verhilft zu einem größeren **Kompetenzerleben** und einer größeren **Arbeitsfreude**. Das Training scheint sich vor allem kurzfristig äußerst positiv auf die **Stimmung unter den Stationsleitungen** auszuwirken. Nach dem Training wird zudem eine **größere potentielle gegenseitige Unterstützung** unter den Stationsleitungen wahrgenommen. Einzig die von den Stationsleitungen wahrgenommene Stimmung in den Teams konnten nicht mit dem Führungskräftetraining in Zusammenhang gebracht werden. Abschließend lässt sich festhalten, dass die Intervention aufgrund der Ergebnisse im Sinne der Intention als erfolg-reich zu bezeichnen ist.



Ergebnisse auf den 4 Ebenen nach Kirkpatrick



Wobei 0 = trifft überhaupt nicht zu; 100 = trifft völlig zu

Bereich Beratung

Im Vergleich zum letzten Jahr konnten wir die Beratungstage mehr als verdoppeln!

Bei jedem Veränderungsprozess besteht eine der größten Herausforderungen darin, ein einheitliches Verständnis der wesentlichen Veränderungen zu schaffen, MitarbeiterInnen dafür zu gewinnen und die gesetzten Ziele zu erreichen.

HCC – Verändern mit System

Die Vorbereitung von Führungskräften und MitarbeiterInnen auf die Herausforderungen von Veränderungen und auch auf ihre zukünftigen Rollen ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg des Prozesses. Unsere Methoden haben zum Ziel, Sie nicht nur beim Analysieren Ihrer IST-Situationen auf allen relevanten Ebenen, dem Definieren von Zielen und dem Entwickeln und Umsetzen von Maßnahmen zu begleiten, sondern Ihren MitarbeiterInnen eine einheitliche **Kommunikation der strategischen Veränderungen** zu ermöglichen und somit **Commitment** und manchmal sogar **Begeisterung** zu schaffen.

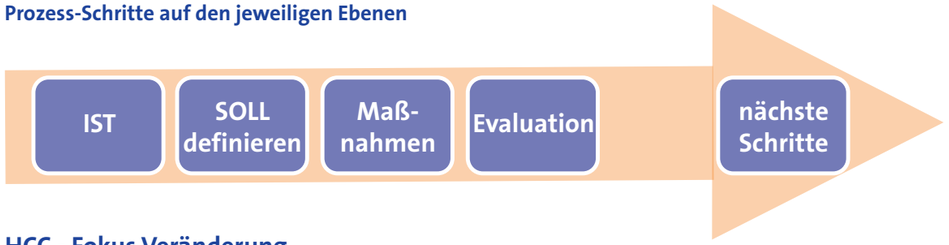
Wenn den erwünschten Anforderungen entsprochen werden soll, sind **Strukturen und Abläufe** zu **modellieren**, zu **analysieren** und zu **optimieren** und gemeinsame, **klare Strategien** zu formulieren. Dazu gehören das Erkennen von vorhandenen Kompetenzen, Ressourcen, die Planung der Information und Kommunikation auch über neue Wege und Möglichkeiten sowie die Nutzung von Synergien.

Vom Impulsworkshop bis zur Prozessbegleitung

- Gutachten / Erstellung IST-Analyse
- Strategie-Workshops / Strategieentwicklung
- Kommunikation von neuen Strategien
- MitarbeiterInnenentwicklung
- Strategische Führungskräfteentwicklung, Fokus: Leiten von und motivieren bei Veränderungsprozessen
- Bildung von Plattformen und Netzwerken

Mögliche Interventionsebenen

Prozess-Schritte auf den jeweiligen Ebenen



HCC - Fokus Veränderung

Warum scheitern Veränderungsprozesse?

Unseren Erfahrungen zufolge, aber auch aus Erkenntnissen der Fachliteratur, scheitern mehr als 50 % aller Veränderungsprozesse daran, dass sie von MitarbeiterInnen nicht mitgetragen werden.

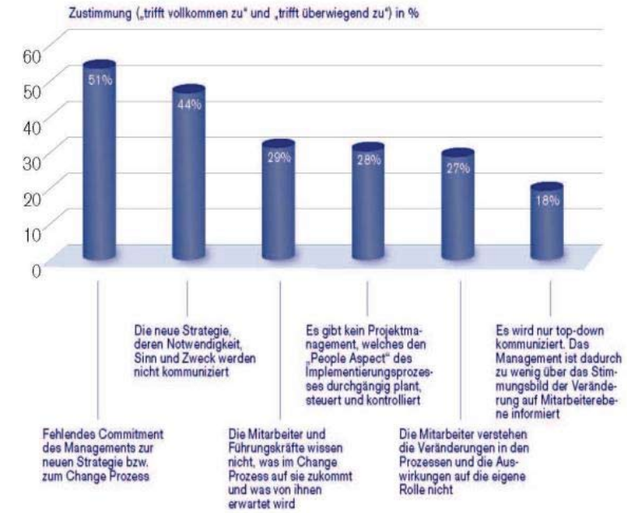


Abb.: Häufige Ursachen für Probleme in Change Prozessen

Quelle: Xallax Befragung 2010

Erläuterungen zur Grafik:

1. **51% Fehlendes Commitment** der Führungskräfte zur neuen Strategie bzw. zum Change-Prozess
2. **44%** Die neue Strategie, deren Notwendigkeit, **Sinn und Zweck werden nicht kommuniziert**
3. **29%** der MitarbeiterInnen und Führungskräfte **wissen nicht, was im Change-Prozess auf sie zukommt** und was von ihnen erwartet wird
4. **28%** Es gibt kein Projektmanagement, welches **den „People Aspect" durchgängig managt**
5. **27%** MitarbeiterInnen **verstehen die Veränderungen** und die Auswirkungen auf die eigene Rolle **nicht**
6. **18%** Es wird **nur top-down kommuniziert**. Das Management ist dadurch zu wenig über das Stimmungsbild der Veränderung auf Mitarbeiterebene informiert

HCC – Verändern mit System - Hintergrund

Unternehmen, die sich in einer schwierigen Phase oder gar mitten in einer Krise befinden haben meist keine andere Wahl als einen mehr oder weniger radikalen Veränderungsprozess zu durchlaufen, auf dem viele Stolpersteine warten können. Eine professionelle, strukturierte und gut geplante Begleitung ist daher entscheidend für den Erfolg des **Change-Prozesses**.

Je nach Problemlage empfiehlt es sich, mehr oder weniger tief in die Unternehmensstrukturen einzugreifen. Reicht es an mancher Stelle auch, nur wenige Prozesse umzustellen, muss in einem anderen Fall vielleicht direkt an den Kernprozessen angesetzt werden bzw. die komplette Unternehmensstruktur überdacht werden.

Welches Vorgehen für Ihr Unternehmen das Richtige ist, wird innerhalb einer ausführlichen Analyse durch uns meist schnell deutlich. Gemeinsam mit den Beteiligten wird dann entschieden, wie der weitere Weg aussehen soll. Zwei Hauptanliegen verfolgen wir dabei besonders:

1. So wenig Intervention wie möglich, so viel wie nötig.

Wir analysieren im Vorfeld genau, wo die Probleme und Schwachstellen in der Organisation bestehen. Dies erfolgt durch beispielsweise MitarbeiterInnenbefragungen, Interviews, Vor-Ort-Begehungen oder fachlichen Gutachten. Gleichzeitig wird in der Analyse aber auch deutlich, wo die Potentiale und Ressourcen der Organisation liegen.

Diese gilt es im Change-Prozess zu nutzen. Daher ist es oft nicht sinnvoll, die komplette Struktur eines Unternehmens von Grund auf zu verändern, denn so können wertvolle Ressourcen verloren gehen. Wir setzen gezielt an den Schwachstellen an und nutzen vorhandenes Potential zur Lösung der Problemstellungen. Dabei ist die Optimierung von Informations- und Kommunikationsprozessen ein sehr wichtiger Bestandteil. Auch ist es uns sehr wichtig, die Ideen und Impulse aller MitarbeiterInnen mit zu erheben und für die Problemlösung heran zu ziehen.

2. Alle Mitarbeiter von Anfang an in den Prozess miteinbeziehen.

Organisationen im Gesundheitswesen sind komplex aufgebaut. Diese Komplexität bringt es mit sich, dass Veränderungsprozesse auf vielen verschiedenen Ebenen ansetzen und wirken müssen.
Die wichtigste Ebene bilden dabei die MitarbeiterInnen: sie tragen das Unternehmen und sind damit dessen wichtigstes Kapital – somit auch der größte Erfolgsfaktor innerhalb des Change-Prozesses. Viele Veränderungs-Projekte scheitern nach unserer Erfahrung (und auch nach den Erkenntnissen in der Fachliteratur) daran, diesen wichtigen Erfolgsfaktor nicht stark genug berücksichtigt zu haben:

Die MitarbeiterInnen wurden nicht mit einbezogen und trugen damit den Veränderungsprozess auch nicht mit. Wir versuchen daher in den von uns geplanten und begleiteten Change-Projekten möglichst alle MitarbeiterInnen innerhalb der Organisation von Anfang an mit in den Veränderungsprozess einzubeziehen.

Instrumente dazu sind beispielsweise:

- Strategie-Workshops
- Kommunikation von neuen Strategien
- MitarbeiterInnenentwicklung
- Führungskräftetrainings die speziell auf Change Management ausgerichtet sind und Führungskräfte auf die Herausforderungen in Veränderungsprozessen vorbereiten
- Bildung von Plattformen und Netzwerken

Welches Maßnahmenpaket für Ihr Unternehmen dabei das Richtige ist, zeigt die Analyse und wird anschließend mit Ihnen gemeinsam besprochen und geplant.

Unser Ziel ist bei allen Change-Maßnahmen **„Hilfe zur Selbsthilfe“** zu leisten. Wir möchten Ihnen die Fähigkeiten, das Wissen und die Werkzeuge vermitteln, die Sie benötigen um das, was wir gemeinsam auf den Weg gebracht haben, erfolgreich selbst weiter zu führen. Daher bleiben wir von HCC auch während des Projektes (wenn möglich im Hintergrund), damit Sie die Akteure in Ihrem Unternehmen sind. Dieses Vorgehen fördert auch das Commitment der MitarbeiterInnen, denn so kommen die Veränderungen von innen und nicht von außen.

Zusätzlich empfehlen wir, nach Durchführung des Change-Projektes auch eine ausführliche Evaluation, um den Erfolg des Projektes zu kontrollieren und eventuell noch vorhandene Probleme zu identifizieren.

Bereich Organisation Bildung

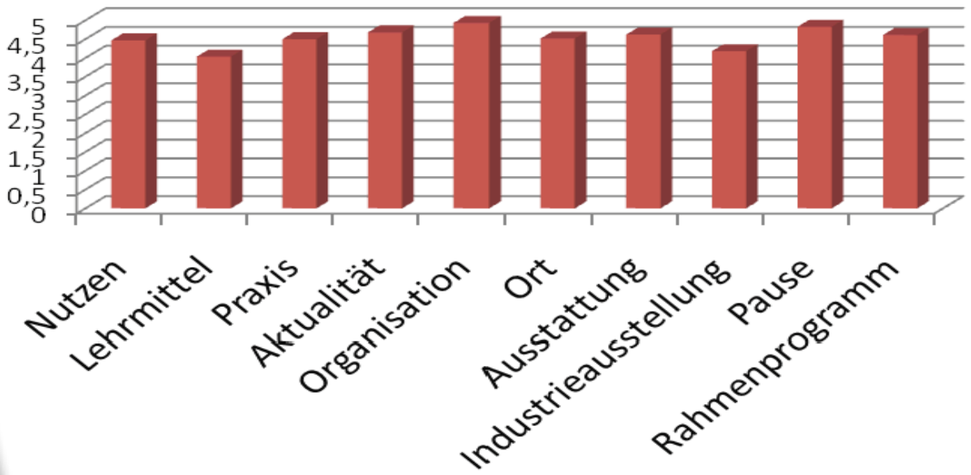
Wiener Bluttage 2011

HCC organisiert in Kooperation mit der Plattform Blut und dem Karl-Landsteiner Institut seit 2009 die **„Wiener Bluttage“.**

Dieser Kongress ist eine transfusionsmedizinische Fortbildung, die aus praktischer und rechtlicher Sicht die neusten Entwicklungen im Bereich des Blutmanagements vermittelt. Die Schwerpunkte der Wiener Bluttage 2011 waren die Konservenknappheit, perioperative Antikoagulation sowie klinische Hämotherapie. Der traditionelle Workshop am Freitag umfasst den Bereich Gerinnungsmanagement und erstmals auch ein Rookie-Seminar für KollegenInnen in Ausbildung.

Die Wiener Bluttage 2011 fanden wie auch die Jahre zuvor im AKH Wien statt und wurden von 94 TeilnehmerInnen besucht.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass auch dieses Jahr wieder sowohl die Vortragenden als auch die Organisation bei den Wiener Bluttagen 2011 punkten konnten. Hohe Zufriedenheit wurde bei der Beurteilung der ReferentInnen ersichtlich, die überdurchschnittlich gute Bewertungen durch die SeminarteilnehmerInnen erhielten. Besondere Zufriedenheit der SeminarteilnehmeInnen im Rahmen der Gesamtevaluation zeigt sich außerdem bei der Organisation, dem Rahmenprogramm, der Aktualität der Vorträge und der Pausenverpflegung. Die Benotung versteht sich als umgekehrtes Schulnotensystem (max. Punkteanzahl = 5)



Fokus: Ärzte-Homepage

berghWerk setzt seit über 11 Jahren einen Schwerpunkt auf das Thema Medizin & Internet. Mittlerweile zählen wir eine große Anzahl erfolgreicher Websites für Ärztinnen und Ärzte sowie für Spitäler/Ambulanzen und medizinische Gesellschaften zu unseren Referenzen.
Persönliche Betreuung, Verlässlichkeit und vernünftige Kostenrahmen sind – neben professioneller Gestaltung und hervorragenden Platzierungen bei Google – die von unseren Ärzte-Kunden meist geschätzten Vorzüge.

Top Positionen bei Google

Neben einer attraktiven "Online-Visitenkarte" ist die erfolgreiche Google-Platzierung besonders für Wahlärzte von unmittelbarem Vorteil. Hier erhalten wir Feedback bezüglich der Homepage-Rentabilität wie in keiner anderen Branche. Umfragen zeigen die Bereitschaft vieler Patienten, ihren (Wahl-)Arzt per Internet/via Google zu recherchieren.
Wir freuen uns sehr, dass wir im Bereich Ärzte-Websites besonders erfolgreiche Projekte realisieren konnten.
Nähere Informationen auf www.berghwerk.at/aerzte

Dr. Alexander Zembsch
www.zembsch.at

Meine Investition in eine professionelle Website hat sich schon nach wenigen Monaten rentiert. Egal ob man nach "Sportorthopädie" oder nach "Orthopäde 1130" sucht - die Platzierung meiner Website bei Google ist seit Jahren an vorderster Stelle.

Dr. Barbara Konrad
www.hautarzt-konrad.at

Wenn man in Google nach "Hautarzt 1190" oder "Dermatologe 1190" sucht, erscheint meine Homepage seit Jahren auf Seite 1. So kommen jede Woche Patienten zu mir, die mich über das Internet gefunden haben.

Kontakt

Peter Bergh, MSc
New Media Management
p.bergh@berghWerk.at
Mobil: +4 676 926 15 20

berghWerk New Media
A-2380 Perchtoldsdorf, Grillparzerstrasse 5/15
Tel.: +43 1 244 22 93
E-Mail: office@berghWerk.at
Web: www.berghWerk.at

bergh werk

Mit dem Stichwort "HCC" erhalten Sie bei uns einmalig 10% Rabatt auf alle Kosten im Rahmen von Website-Projekten (inkl. Domain/WebHosting im 1. Jahr).

www.fachgesellschaft.at

Auch medizinische Fachgesellschaften treten verstärkt an uns heran, um ihre Web-Präsenz "State of the Art" konzipieren und gestalten zu lassen.
Informationen für Intern und Extern – für Mitglieder, Interessenten und Sponsoren: die aktuellsten Studien, die wichtigsten Aktivitäten, Veranstaltungs-/Kongresskalender, Informationen zu Vorstand, Statuten und Mitgliedschaft, ...
Wir betreuen u.a. die Websites der *Karl Landsteiner Gesellschaft*, der *Van Swieten Gesellschaft* und der *Österr. Diabetes Gesellschaft*.

Zeit zeigen

AUSSTELLUNG
80 JAHRE LEBEN IM DORF

ZEITzeigen – ein Projekt, das sich mit der Geschichte von Kirchstetten und Totzenbach beschäftigt und interaktiv die Bevölkerung mit einbezogen hat.

Es wurde gemeinsam mit der Bevölkerung die Geschichte anhand von Anekdoten, alten Dokumenten und Fotos erzählt. Annelies Fitzgerald, die in diesem Projekt als Bildungsbeauftragte des Landes Niederösterreich maßgeblich engagiert war, freut besonders, dass nicht nur die Geschichte der beiden Orte zusammengetragen wurde, sondern bei den ZEITzeigen-Stammtischen die Einwohner quer über alle Generationen enger zusammenrückten und Geschichten austauschten, die sonst vielleicht in Vergessenheit geraten wären. Eine wunderschöne Idee, die hoffentlich in vielen Gemeinden Nachahmer findet.

Für Ihr großes Engagement als Bildungsbeauftragte in der Gemeinde ist Fr. Annelies Fitzgerald auch geehrt worden.

Über HCC

Auch dieses Jahr haben wir mit unserem bewährten Team gemeinsam Erfolge erzielen und unsere Kunden zu ihrer Zufriedenheit unterstützen können oder wie Heidi Göbel, Pflegedirektorin der Privatklinik Goldenes Kreuz, Wien sagt: **„Training und Beratung mit Freunden“.**

Team

Mag. Elisabeth Weiser

Dipl. Univ. Päd. Stephanie Grzega

Monika Seidl

Mag. Lukas Leithner

Mag. Dr. Annelies Fitzgerald

Alexander Seidl

Bernhard Seeland

Uta Hadacek

Sylvia Leeb

Cornelia Fiechtl

Mag. Moluksadat Homayouni

Dr. Ulrike Eidher

Dr. Christine Oprschall

Alexander Engelmann

DDr. Robert Fitzgerald

Chilly

PraktikantInnen

Insgesamt haben im Jahr 2011 sechs PraktikantInnen bei uns ein Volontariat oder Pflichtpraktikum für das Psychologiestudium absolviert. Eine Diplomarbeit haben wir ebenfalls in diesem Jahr betreut. Fr. Jana Hölscher hat zum Thema **„Evaluation eines Führungskräftetrainings für den Gesundheitsbereich: Auswirkungen auf die interne, informelle Kommunikation“** geschrieben und unsere Führungskräftekurse evaluiert.

Wir freuen uns über die gute Zusammenarbeit mit der Universität Wien und bedanken uns bei den StudentInnen für Ihre Mitarbeit, Ihr Engagement und dem Einbringen von vielen guten Ideen und aktuellem Wissen!

Meine Zeit bei HCC ...

Kristina Meersse

Die Erfahrungen, die ich im Rahmen meines Praktikums bei HCC gemacht habe, möchte ich auf keinen Fall missen. Ich habe in viele verschiedene Aspekte von Personal- und Organisationsentwicklung hinein schnuppern dürfen, war bei den verschiedensten Seminaren als Co-Trainerin dabei und konnte mich generell kreativ und gestalterisch einbringen. Keine meiner Fragen blieb offen, alle haben sich viel Zeit dafür genommen, mir etwas beizubringen und mich mit einzubeziehen – und das sogar, wenn einmal viel zu tun war. Beeindruckt hat mich auch das breite Spektrum des Angebots von HCC: vom Coaching bis zu Organisationsberatung gibt es viele spannende Themenbereiche kennen zu lernen und das auch noch oft von A bis Z, also von der Konzepterstellung und Vorbereitung über die Durchführung bis hin zur Nachbereitung.

Das Team von HCC ist freundlich, offen, warmherzig und es ist immer Platz für ein wenig Humor. Auch in etwas stressigeren Zeiten herrscht eine tolle Atmosphäre, sodass man sich wirklich wohl fühlt und das gemeinsame Arbeiten Spaß macht.

Meine Zeit bei HCC ...

Julia Leitzinger

Mein Praktikum bei HCC bot mir einen wertvollen Einblick in verschiedene Aspekte der Personal- und Organisationsentwicklung. Beeindruckt hat mich vor allem das Arbeitsklima bei HCC – ein freundlicher und zuvorkommender Umgangston sowie Spaß an der alltäglichen Arbeit kennzeichnen das Team von HCC – eine tolle Atmosphäre, um einen ersten Einblick in die Arbeitswelt zu erlangen. Ich durfte selbstständig arbeiten und in jeglichen Bereichen, die mein Interesse erweckten, mitwirken. Besonders in der Nachbereitung von Seminaren sowie Kursen, aber auch bei Recherchetätigkeiten konnte ich mein theoretisch erlangtes Wissen einmal in der Praxis anwenden. Eine Erfahrung die ich nicht missen möchte.

Meine Zeit bei HCC ...

Irene Mokry

Während meiner Zeit als Praktikantin bei HCC konnte ich in die faszinierende Arbeitswelt der TrainerInnen und BeraterInnen eintauchen. Dazu zählen Rahmenbedingungen selbständiger Arbeit, viele spannende sozial-psychologische Themen der Arbeitswelt, sowie deren anwendungsbezogene und individuelle Vermittlung in Seminaren und Workshops. Aufgrund des freundlichen und offenen Arbeitsklimas fühlte ich mich bei HCC von Anfang an angenommen und akzeptiert. In Erinnerungen werden mir auch alle Mitarbeiter bei HCC bleiben, mit ihrem unerschöpflichen Enthusiasmus und ihrer erfahrenen Kompetenz.

Fort- und Weiterbildung des HCC Teams

Innerbetriebliche Fortbildungen für das HCC Team

Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen sind uns insbesondere auch für unsere MitarbeiterInnen und NetzwerkpartnerInnen ein großes Anliegen. Immer wieder nutzen wir unsere internen Fortbildungen, um unsere neuen Ideen und Seminarthemen HCC-intern vorzustellen. Dies hat einerseits den Vorteil, dass alle HCC-MitarbeiterInnen über unsere neuesten Angebote und Seminarthemen gut informiert sind und andererseits unsere Themen auch gleich einer ersten Qualitätskontrolle unterzogen werden, wo trainerfachliches Feedback gewünscht ist!

Im Jahr 2011 haben wir folgende 3 Fortbildungen für unsere MitarbeiterInnen und Netzwerkpartner angeboten:

- Ordinationsmanagement
- Krisenintervention und psychologische Erste Hilfe
- Stimmung durch Stimme? Stimme und Körper in Einklang bringen

Intervisionen

Im Kernteam finden regelmäßig Intervisionen zur gegenseitigen Beratung statt, in dem aktuelle Situationen reflektiert und Lösungen gemeinsam erarbeitet werden. Dieser gegenseitige Austausch findet monatlich statt, dauert ca. 1,5 Stunden und befasst sich immer mit einem anderen aktuellen Thema.

Termin	Thema
17.01.2011	Führungskräftecoaching, Fallbesprechung
21.02.2011	NLP Ausbildung, Gruppendynamik
21.03.2011	Führungskräfteausbildung
11.04.2011	Fallbesprechung Coaching
16.05.2011	Organisationsentwicklung
20.06.2011	Krisenintervention, Fallbesprechung
16.08.2011	Trainerausbildung
05.09.2011	Fallbesprechung Seminar
10.10.2011	Organisationsentwicklung
07.11.2011	internationale Projekte
12.12.2011	Fragebogen/Analysen der Team-/ Organisationskultur

Productive Ageing Konzept

Von Februar bis April 2011 hat sich HCC einer Analyse und Beratung durch die Firma ÖSB Consulting bezogen auf „Productive Aging“ unterzogen, um eine altersgerechte Gestaltung der Arbeit und ein Konzept für gesundes Altern im Betrieb ermöglichen zu können. Diese Beratung umfasste eine Analyse der Unternehmenssituation, der Altersstruktur, eine Evaluierung der Arbeitsfähigkeit und einen Maßnahmen- und Bildungsplan.
Das erfreuliche Ergebnis war, dass HCC betriebsintern Maßnahmen zu Themen wie Entlastung, Vernetzung, Gesundheit und zur Weiterbildung für die MitarbeiterInnen ausreichend anbietet, eine permanente Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen notwendig ist und deshalb keine lernkritische Belastung vorhanden ist.

Räumlichkeiten

Gemütliche Räumlichkeiten, in denen wir uns wohl fühlen, sind für uns von großer Wichtigkeit. Genauso wie wir es zu Hause schön und gemütlich haben wollen, so soll es auch in unserem Büro sein. Wir hoffen, dass sich auch all unsere BesucherInnen, seien es SeminarteilnehmerInnen, FreundInnen oder AuftraggeberInnen, bei uns „wie daheim“ fühlen.

Auch 2011 haben wir wieder einiges umgeräumt und neu eingerichtet. Ein neues Bürozimmer entstand und ein Stehpult, dass für fachliche Besprechungen, aber auch zum Plaudern gerne und oft genutzt wird!

Veranstaltungen und Feste

Sommerfest 2011

Bei traumhaftem Wetter, super Stimmung, hervorragender Verpflegung und sogar Live-Musik feierten wir unser heuriges Sommerfest mit vielen lieben FreundInnen von HCC bis tief in die frühen Morgenstunden.

Wir bedanken uns für den schönen und lustigen Abend!

NLP-Practitioner Abschlussparty

Wir bedanken uns für die großartige NLP Party, die mit viel Engagement und Humor von unseren angehenden Practitionern veranstaltet wurde! Wir haben den Abend sehr genossen und denken, die Fotos sprechen für sich!

Jahresauftakt 2011

Wir freuen uns, dass so viele mit uns den Start ins neue Jahr gefeiert haben und möchten uns an dieser Stelle ganz herzlich bei Enikö bedanken, die uns mit selbstgemachten Langos verwöhnt hat. Definitiv die besten, die wir je gegessen haben! Außerdem wurden wir von Barkeeper Alexander den ganzen Abend über mit ausgezeichneten Cocktails verwöhnt.

Referenzen

KABEG

VOLKSBANK AKADEMIE

Die menschliche Größe

Apotheke zum rothen Krebs

WILHELMINENSPITAL

ÖSTERREICHISCHER GESUNDHEITS- UND KRANKENPFLEGE-VERBAND

Barmherzige Brüder

KRANKENHAUS BARMHERZIGE SCHWESTERN Wien

LANDESPFLEGEHEIM AMSTETTEN

BHW www.bhw-n.eu

OTTO-WAGNER-SPITAL UND PFLEGEZENTRUM

kav wiener krankenanstalten verbund Unternehmen Gesundheit

BKH LIENZ A. Ö. BEZIRKSKRANKENHAUS LIENZ

LANDESPFLEGEHEIM ST. PETER / AU

LANDESPFLEGEHEIM WAIDHOFEN / THAYA

elisabethinen allgemeines öffentliches Krankenhaus

Landesklinikum Mostviertel AMSTETTEN

DONAUSPITAL

Landesklinikum Donauregion KLOSTERNEUBURG

LANDESPFLEGEHEIM SCHEIBBS

LANDESPFLEGEHEIM WAIDHOFEN / YBBS - VOGELSANGHEIM

Landesklinikum Donauregion TULLN

Landesklinikum Mostviertel WAIDHOFEN/YBBS

Landesklinikum Wiener Neustadt

Landeskliniken-Holding

Therapie Zentrum Ybbs

KABEG

vida

Landes Zahnärztekammer Niederösterreich

OBERNDORF BEI SALZBURG | INTEGRIERTES GESUNDHEITSZENTRUM A.Ö. KRANKENHAUS

KABEG

krankenhausmittersill

KCI

SOPHIENSPITAL

KRANKENHAUS·HALLEIN

Kaiserin Elisabeth Spital In guten Händen

LANDESPFLEGEHEIM KLOSTERNEUBURG - AGNESHEIM

LANDESPFLEGEHEIM KORNEUBURG - AUGUSTINERHEIM

GERIATRIEZENTRUM ST. ANDRÄ / TR.

hanusch krankenhaus

Krankenhaus Tamsweg ganz auf leben

GERIATRIEZENTRUM Am Wienerwald

Österreichischer Berufsverband für Anaesthesie- und Intensivpflege

Haubi's GenussKultur

THALES

Goldenes Kreuz Privatklinik

SDS

LANDESKRANKENHAUS FELDKIRCH Akademisches Lehrkrankenhaus

Dichtergemeinde KIRCHSTETTEN

Geriatriezentrum KLOSTERNEUBURG

KH HIETZING NZ ROSENHÜGEL

SOZIAL GLOBAL BERATUNG . BETREUUNG . PFLEGE

LANDESPFLEGEHEIM YBBS / DONAU - NIBELUNGENHEIM

KARL LANDSTEINER GESELLSCHAFT

Vorschau 2012

Bereits im Jahr 2011 haben wir vermehrt unseren Fokus auf Beratungen und Projekte im Bereich Change Management gelegt und mit einer Verdoppelung an Beratungstagen ist uns das gut gelungen. Diesen Trend möchten wir 2012 weiter fortsetzen.

Unsere KundInnen melden uns immer wieder zurück, dass aufgrund der momentanen wirtschaftlich schwierigen Lage im Gesundheitswesen und der Notwendigkeit an Einsparungen, das Budget knapper ist. Maßnahmen sollen daher nachweislich profitabel sein. HCC evaluiert häufig die gesetzten Maßnahmen um genau nachweisen zu können, welche Erfolge und Verbesserungen bewirkt werden können getreu unserem Motto:

schnell – praktisch - nachhaltig

Immer mehr Krankenhäuser, Pflegeheime aber auch Gruppenpraxen und Ambulatorien benötigen eine Veränderung in der Zusammenarbeit, eine gesteigerte Motivation der MitarbeiterInnen, bessere Führungsqualitäten bei den vorgesetzten Stellen, verbesserte Abläufe und ein wirtschaftlicheres Vorgehen, um am Markt bestehen zu können. Hier möchten wir unterstützen mit unserem multiprofessionellen Team, wo Sie „alles aus einer Hand“ bekommen, von pflegefachlichen Gutachten, Unterstützung bei Veränderungsprozessen bis hin zu Personalberechnungen.

Wir freuen uns, mit Ihnen gemeinsam die neuen Herausforderungen im Gesundheitswesen mittragen zu können und die nötigen Veränderungen für eine erfolgreiche Zukunft mitzugestalten.

Jahresrückblick

JÄNNER
- Start NLP-Practitioner
- Fit for Future: Ordinationsmanagement
- Jahresauftakt

FEBRUAR
- Abschluss Ausbildung “Praktische Führungskompetenz”

MÄRZ
Start Führungskräftekurs im Großgruppendesign

APRIL
- NLP-Impulsabend
- Power für die Pflege
- Vortrag Spuren im Sand – NÖ Pflegefrühling

MAI
Start Führungskräftekurs im Großgruppendesign

JUNI
Kongress Wiener Bluttage

JULI
Homepage und Programm neues Layout

AUGUST
- Train the Trainer Ausbildung
- Fit for Future: Krisenintervention und psychologische Erste Hilfe
- HCC-Sommerfest

SEPTEMBER
- Start OE-PE Prozess in einem Pflegeheim
- NLP-Master-Impuls Abend
- Start Projekt „Wertschätzender Umgang versus Diskriminierung am Arbeitsplatz“

OKTOBER
- Power für die Pflege
- Projekt Zeitzeigen
- NLP-Impulsabend
- Saudi-Kongress

NOVEMBER
Start von 2 OE Projekten (Pflegeheime in Wien und NÖ)

DEZEMBER
- Fit for Future – Stimmung durch Stimme
- Start von einem OE Projekt in Wien
- Ehrung Gemeinde Kirchstetten