

Herzlich Willkommen zur ABC Jahrestagung 2014



| | | |
|-----------|--|-------------------|
| 10:00 Uhr | Begrüßung / Wo steht ABC? | Rolf Zeuschner |
| 10:30 Uhr | Was haben wir erreicht? Was haben wir noch vor? | Martin Machel |
| 11:00 Uhr | Was Sie wissen sollten! | Doreen Baumgarten |
| 11:30 Uhr | Kundenzufriedenheit und was jeder dazu beitragen kann. | Dana Sondermann |
| 12:00 Uhr | Hinweise aus der IT zur täglichen Arbeit. | Benjamin Humke |
| 12:30 Uhr | Mittagspause | |
| 13:30 Uhr | Zeit für Gesundheit – Gesundheit am Arbeitsplatz. | Ingrid Ladenthin |
| 14:00 Uhr | Wie geht eigentlich Kapazitätsplanung? | Martin Machel |
| 14:30 Uhr | Wie funktioniert ein Schreibteam für eine Klinik? | Rolf Zeuschner |
| 15:00 Uhr | Diskussion | Alle |
| 15:45 Uhr | Kaffeepause | |
| 16:00 Uhr | Wie funktioniert eine Getränkeabfüllanlage? Was hat das mit uns zu tun? | Rolf Zeuschner |
| 17:00 Uhr | Ende der Tagung | |
| 17:45 Uhr | Aperitif oder Feierabendbier | |
| 18:00 Uhr | Abendessen | |

Wo steht ABC?

2001 Gründung der ABC Office 24 GmbH in Waren

2011 Eröffnung der ABC Niederlassung Güstrow

2012 Eröffnung der ABC Niederlassung Rostock

2013 Eröffnung der ABC Niederlassung Grevesmühlen

2014 Eröffnung der ABC Niederlassung in Zwickau

Allgemeine Information zu ABC

Wir haben derzeit 107 Mitarbeiter (87 in 2013), davon 11 (10 in 2013) in der Verwaltung. Bis Jahresende wahrscheinlich 115?

Die Anfragen von Kliniken steigen weiterhin an

In diesem Jahr werden wir keine weiteren Projekte umsetzen.

Wir wollen die nächsten Monate für folgende Punkte nutzen:

- Kapazitätssteigerungen bei vorhandenen Kunden realisieren
- Zuverlässigkeit und Qualität intern verbessern
- Kapazitätsplanung verbessern
- Gespräche mit Kliniken führen um weitere Verbesserungen für uns bei schwierigem Handling zu erreichen

Allgemeine Information zu ABC

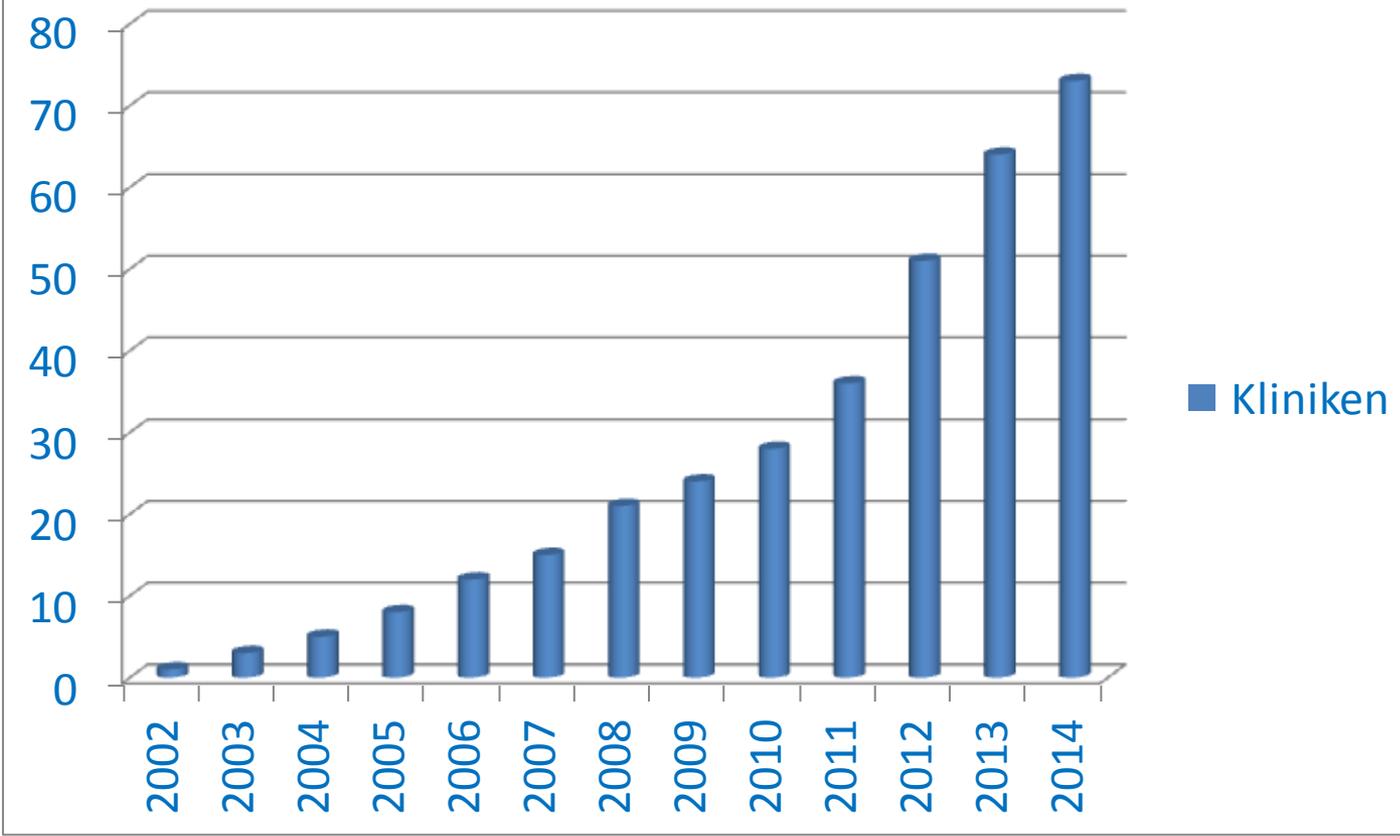
Folgende Projekte werden wir intern in den nächsten Monaten umsetzen:

Weiterer personeller Ausbau der vorhandenen Niederlassungen

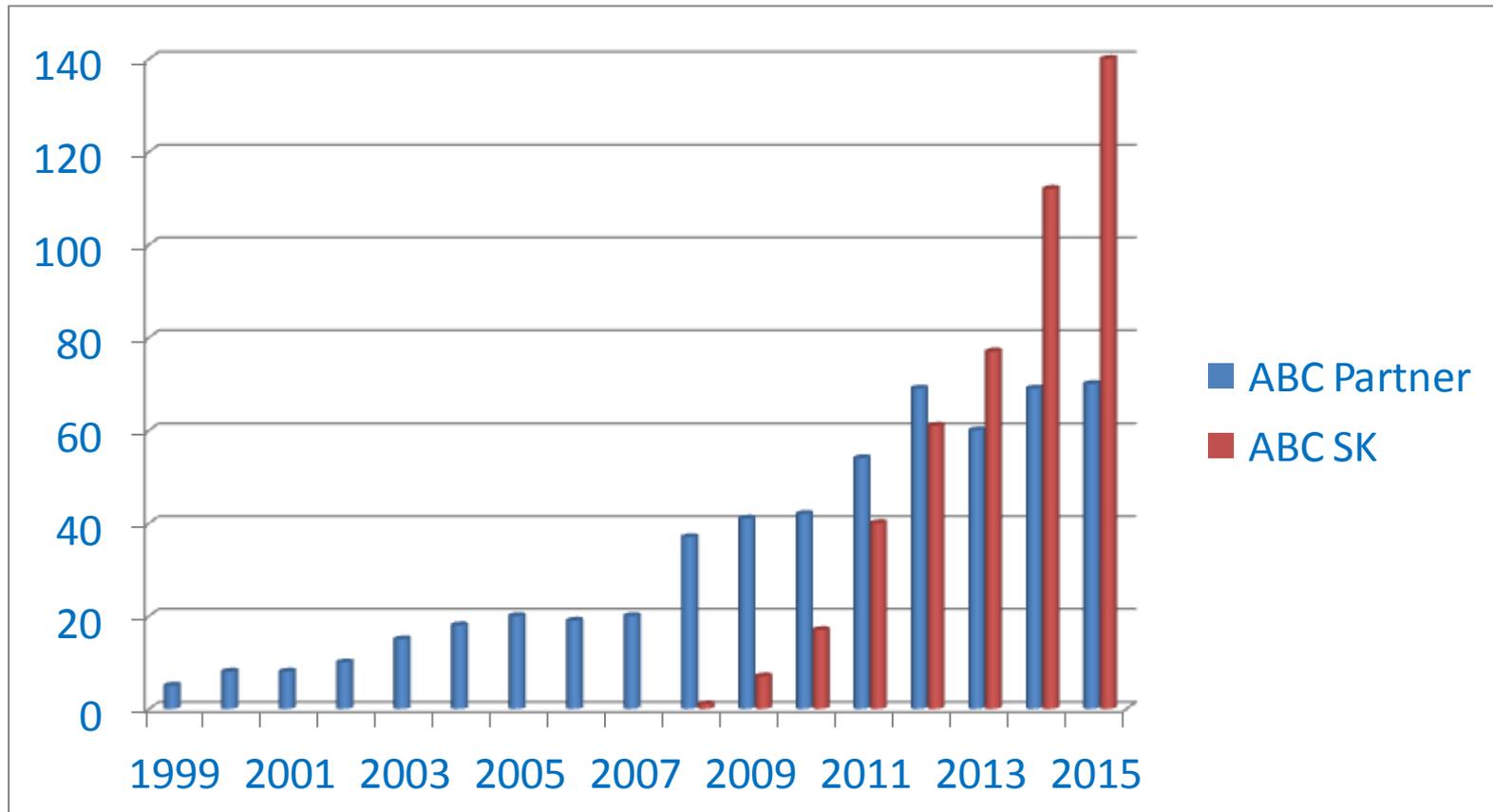
Planung und Realisierung von ca. 5 Kursen zur medizinischen Schreibkraft in 2015

Weitere Anpassungen der Verwaltungsorganisation

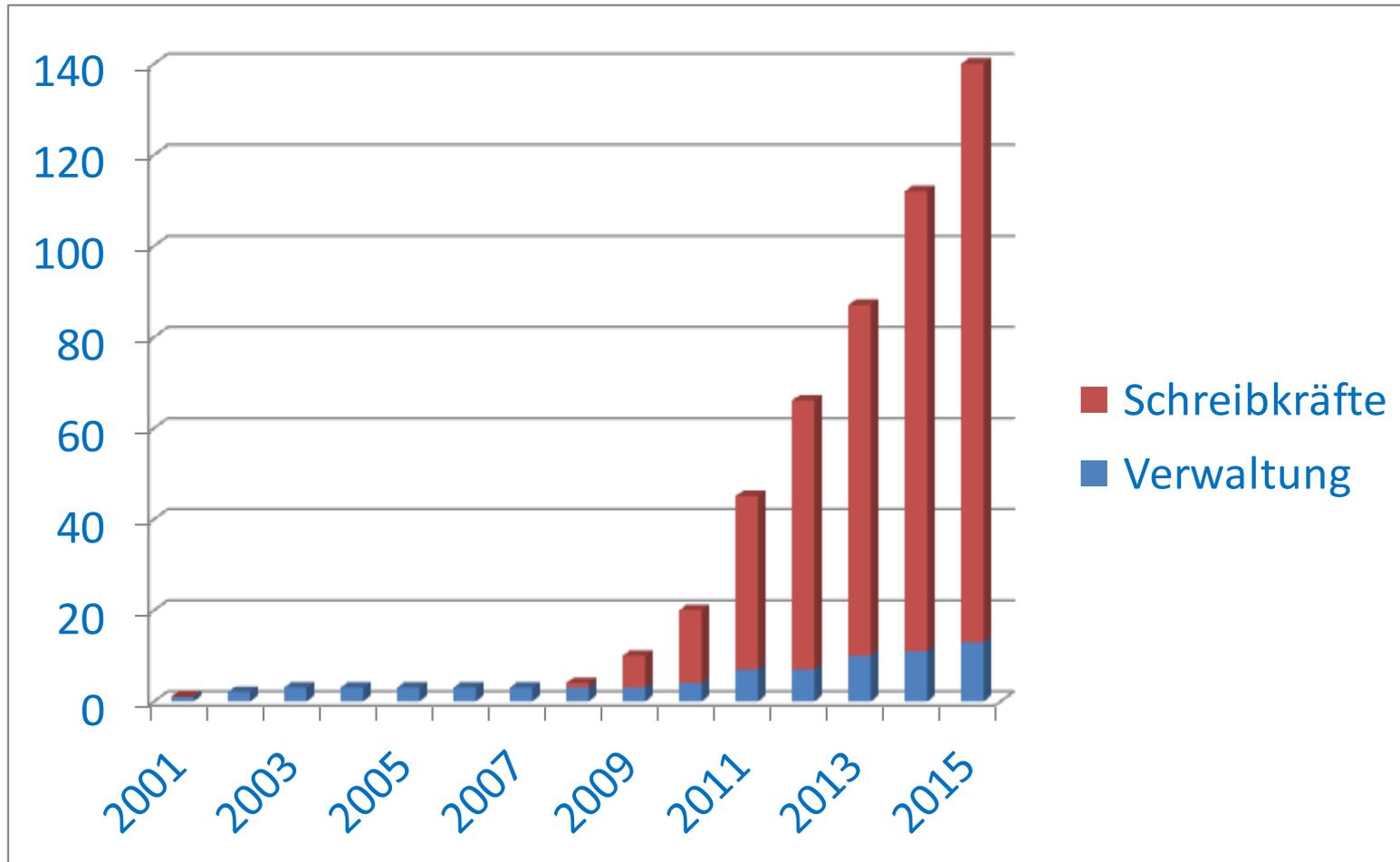
Kliniken



Medizinische Schreibkräfte



Entwicklung Mitarbeiter



Wettbewerbsanalyse Deutschland

Ungefähr 200 medizinische Schreibbüros bieten ihre Leistung in Deutschland an.

Es gibt mittlerweile ca. 10 größere medizinische Schreibdienstleister, die mehr als 15 Mitarbeiter beschäftigen.

ABC Office ist der mit Abstand größte Anbieter von medizinischer Schreibdienstleistung und somit Marktführer seit 2001

Die Nachfrage nach externer medizinischer Schreibdienstleistung wird weiter stark ansteigen

ca. 90 % (ca. 10.000 Schreibkräfte) wird in Kliniken noch intern bearbeitet, 10 % (1000 Schreibkräfte) werden bereits extern bearbeitet.

Was haben wir erreicht? Was haben wir noch vor?

Was haben wir erreicht? (9 Monate)

- Verbesserung der Auslastung von 85% auf 98% seit Jahresanfang
- Erfolgreiche Nachverhandlungen mit 10 Kunden
41 Mitarbeiterinnen und Partnerinnen profitieren davon
- Verbesserung der MSK-Kurse (länger, zielorientierter)
- Kürzere, intensivere Einarbeitung
- Startphase bei Neukunden wird durch Fr. Baumgarten, Fr. Jorga begleitet
- Datenschutzaudit 10.2013 ⇒ Datenschutzbeauftragter

Was haben wir erreicht? (9 Monate)

- 8 zusätzliche Krankenhäuser
- 4 zusätzliche Praxen
- 1 Beratungsauftrag
- Zusätzliche Fachbereiche und Schreibvolumen bei unseren Kunden
- 25 neue Mitarbeiter
- 6 neue Partner

Was haben wir noch vor?

- „Ausgleichsfond“ für techn. Ausfälle
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
 - Pünktlichkeit
 - Kommunikation im Team
 - Ideen für Verbesserungen (Springer, „Dienstplan“, Bearbeitungszeiten je Dok.-Typ)
 - Erfüllung von Sonderwünschen
- Verbesserte technische Lösungen (Schutz von Word, leichteres Wechseln der Kliniken, besserer Datenschutz)
- Nachverhandlungen mit Kunden
- Weiterhin ein jährliches Wachstum von 20%

Was Sie wissen sollten!



Unterschied

Autokorrektur

→ wird im laufenden
Schreibfluss ausgelöst

Textbausteine/Schnellbausteine

→ genaue Bezeichnung + F3- Taste

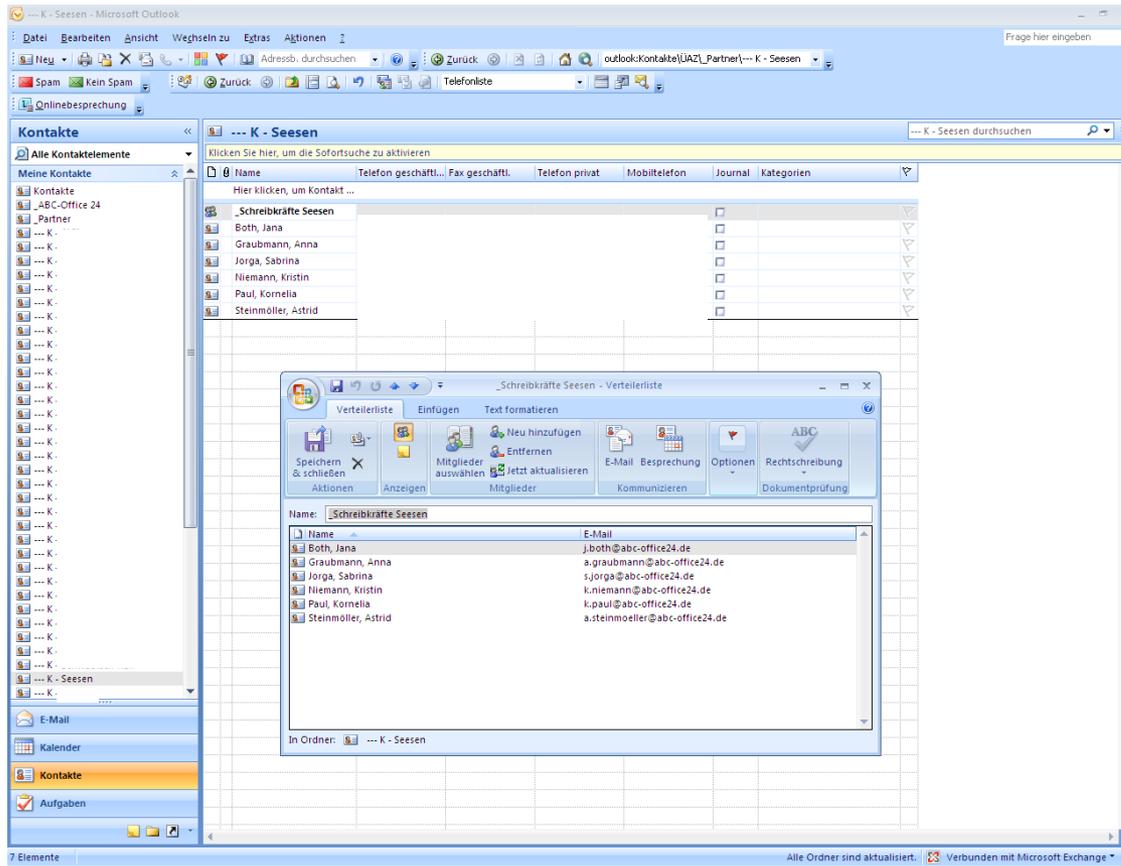
Autotext (2003/2007/2010)

→

Pantoprazol (Eingabetaste drücken, um einzufügen)

Pant

Rundmails



Warum werden Rundmails verschickt?

- Ärzte rufen an und brauchen dringend einen Brief.
- Ich erhalte eine Mitteilung, die wichtig ist für das gesamte Team.
- Ich benötige dringend Informationen vom Team.

Warum wird nicht jeder direkt angeschrieben?

- derzeit über 50 Kliniken und über 100 Schreibkräfte

Was für Antworten werden gegeben?

- Dies ist nicht meine Fachrichtung!
- Ich bin in der anderen Klinik ausgelastet!
- Ich bin dabei die Fachrichtung abzuarbeiten,
- mehr als arbeiten geht auch nicht!
- Im schlimmsten Fall antwortet niemand!

Wie kommt der Arzt zu seinem Brief, wenn jeder eine negative Rückmeldung gibt?

Rundmails

Was für Antworten werden erwartet?

- Ich erledige das.
- Ich werde den Brief heute Nachmittag schreiben.
- Ich werde mich diesbezüglich mit Frau/Herrn ... absprechen.

Wichtig?

- Betätigen Sie beim Antworten auf eine Rundmail immer den Button

„Allen antworten“ .



In eigener Sache

→ „Patient 2469273 lässt sich nicht abspielen.“

→ „Welche Vorlage soll ich für Dr. ... benutzen?“

In Mails bitte immer die Klinik angeben!

Tipps und Tricks

Absende-Button und Abrechnungstabelle mit dem Desktop verknüpfen



Vorteile:

- schnelleres Öffnen der Tabelle
- Abschicken zum Feierabend geht schneller

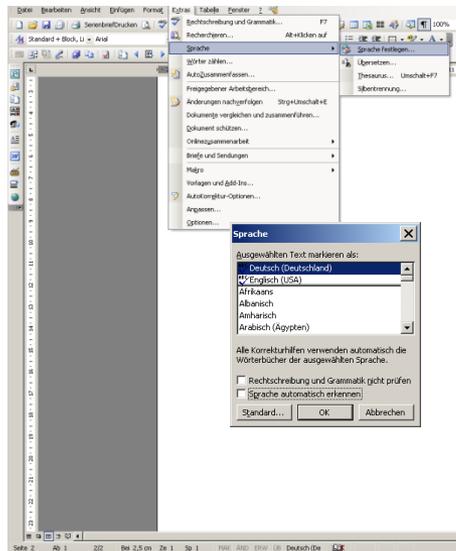
Hinweis:

- Die Verknüpfung mit der Abrechnungstabelle muss jeden Monat neu erfolgen!

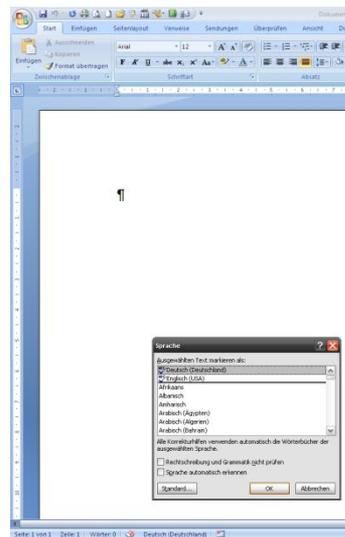
Sprache einstellen

- Sprache stellt sich automatisch um beim Schreiben von lateinischen Wörtern
- Ergebnis: Die Autokorrektur funktioniert nicht mehr.

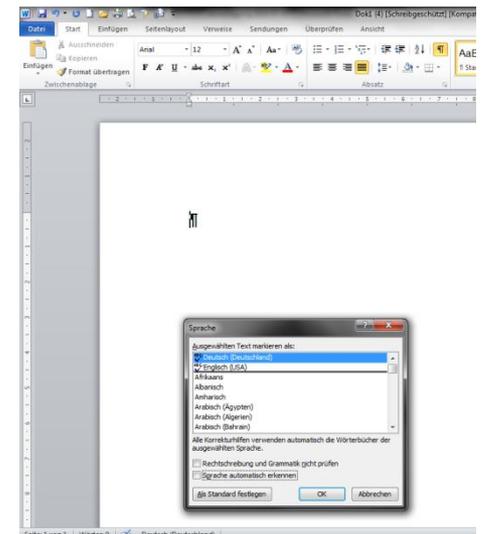
Word
2003



Word
2007

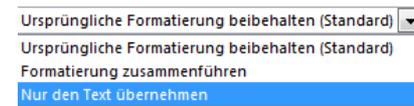
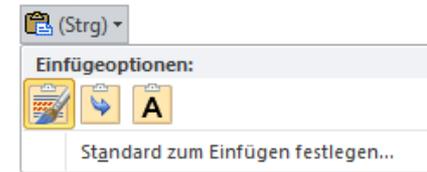
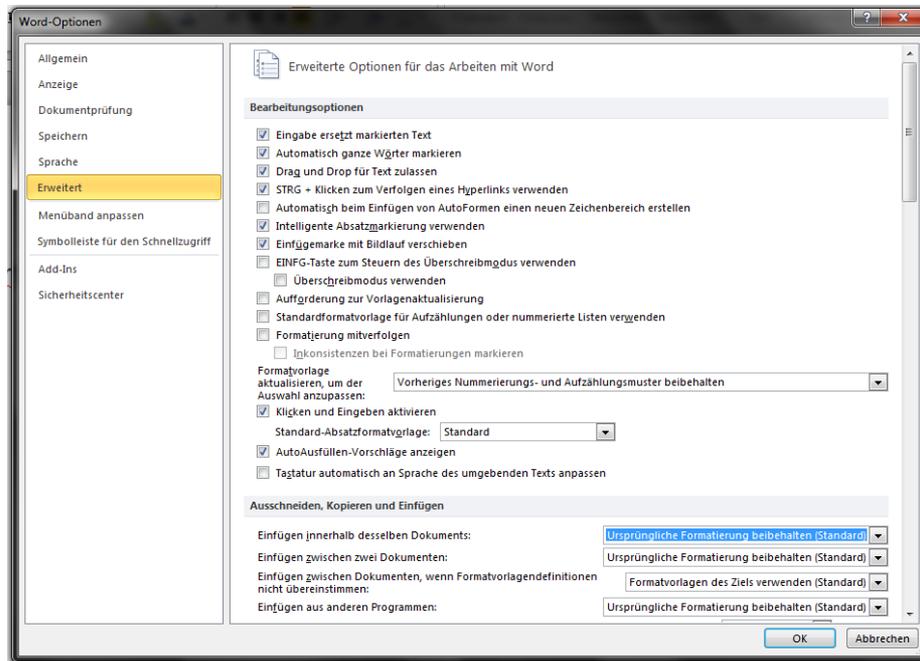


Word
2010



Einfügen aus anderen Dokumenten

Wir gehen davon aus, dass es sich um eine orthostatische Dysregulation handelt. ¶



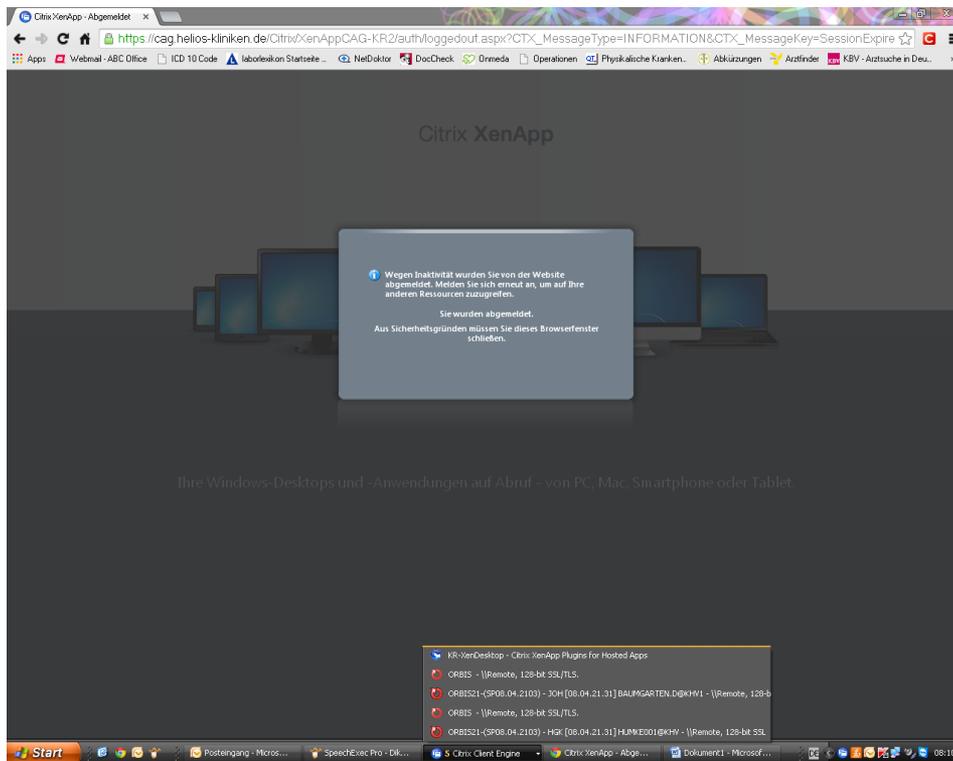
Schreibweisen

- Veres-Nadel
- Bauhin'sche Klappe, Payr'sches Zeichen
- handgelenksnah, fingerperimetrisch, schlingenbildend
- RGs, EKGs
- Angina-pectoris-Symptomatik, Arteria-carotis-communis-sinistra-Stenose
- Ligatur – ligieren
- Anfang dieses Jahres
- in gutem allgemeinem Zustand
- wegen hohen Fiebers (nicht: wegen hohem Fieber),
mittels niedermolekularen Heparins (nicht: mittels
niedermolekularem Heparin)

Tastenkombinationen

- Alt + Tab (Wechseln zwischen geöffneten Fenstern)
- Strg + Shift+ I (Wörter zählen)
- Strg + Shift + Richtungstasten (Markieren von Wörtern →/← bzw. Absätzen ↑/↓)
- Strg + Shift + F/U/K (Fett/Unterstrichen/Kursiv)
- Strg + Shift + Leertaste/Bindestrich (geschützte Zeichen)

Anmelden in mehreren Kliniken



1. Browser schließen.
2. In der zweiten Klinik anmelden.
3. In der ersten Klinik anmelden.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kundenzufriedenheit und was jeder dazu beitragen kann



1. Was erwartet der Kunde?

- Fehlerfreie Dokumente (Orthographie)
- Ansprechende Briefform
- Richtige Umsetzung des Diktierten=“geschrieben, wie diktiert“

1. Was erwartet der Kunde?

- Hohe fachliche Kompetenz der Schreibkräfte - sicherer Umgang mit med. Fachtermini
- Schnelle Dokumentenerstellung, kurze Bearbeitungszeiten
- Service – Ansprechpartner für Rückfragen, Anmerkungen, Beanstandungen

2. Was sind mögliche Hinderungsgründe?

- Kundenwunsch nicht bekannt – keine Vorlagen, Muster, Textbausteine
- Mangelhafte Qualität der Diktate, störungsanfällige Technik
- Diktatvolumen nicht planbar

2. Was sind mögliche Hinderungsgründe?

- Nicht alle Schreibkräfte in allen FB sicher?
- Probleme bei der Kapazitätsplanung
- Probleme mit dem Handling des Kliniksystems
- Ärzte kennen vertragliche Vereinbarung nicht
- Probleme in der Teamkommunikation

3. Was kann jeder dazu beitragen?

Schreibteams:

- Schnelles Feedback bei technischen Problemen
- Handlingsprobleme ansprechen
- Untereinander kommunizieren
- Verantwortung übernehmen/sich eigenständig organisieren (vor allem beim Schreiben für mehrere Kliniken)

3. Was kann jeder dazu beitragen?

Orga-Team:

- Kommunikation mit Kunden
 - Besteht Zufriedenheit oder Notwendigkeit der Verbesserung?
- Teams unanfälliger ggü. Ausfällen machen
 - Teamaufstockung/Kapazitäten erhöhen
 - Vielseitigkeit im Schreiben schaffen (mehrere FB schreiben)

3. Was kann jeder dazu beitragen?

Orga-Team:

- Günstige Rahmenbedingungen schaffen
bei Projektstart oder auch später bei Bedarf, in Bezug auf:
 - Qualität Diktate
 - Diktatvolumen
 - Wirtschaftlichkeit des Auftrages (Zufriedenheit SK)

Die Kommunikation untereinander ist das A und O

- Teammitglied – Teammitglied
- Schreib-Team – Orga-Team
- Orga-Team – Kunde

Wir können nur etwas ändern, wenn wir wissen, dass die
Notwendigkeit besteht etwas zu ändern!!!

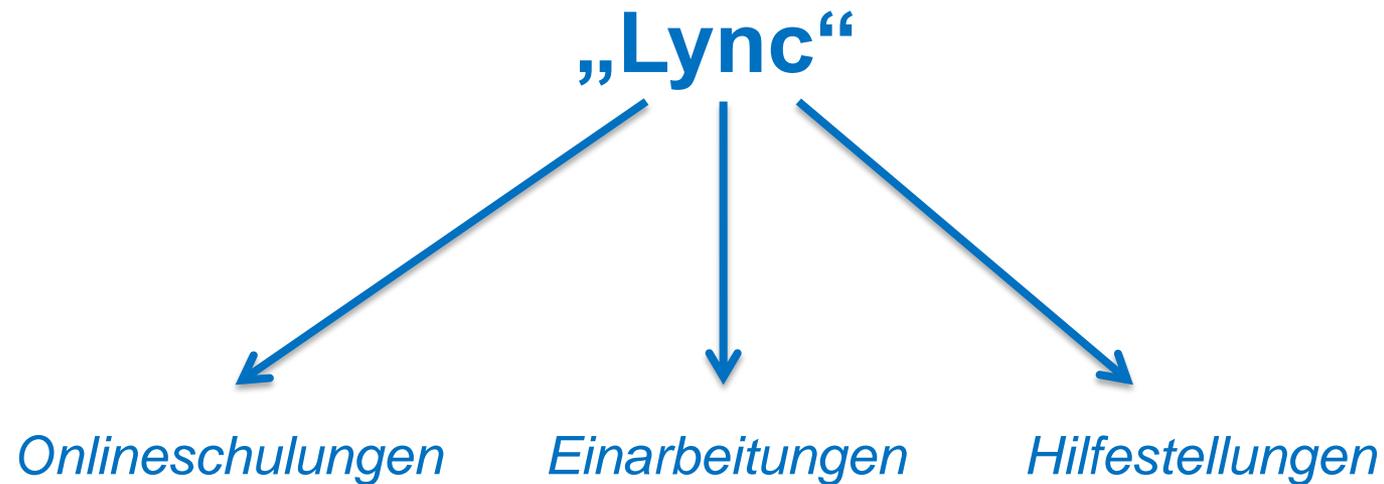
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Hinweise aus der IT zur täglichen Arbeit.

INHALT

1. Schulungen und Hilfestellungen übers Internet (Onlineschulungen)
2. Führen und Aufbewahrung der Abrechnungstabellen
3. Erstellung von Screenshots
4. Nützliche Tastenkombinationen

Schulungen und Hilfestellungen übers Internet (Onlineschulungen)



Schulungen und Hilfestellungen übers Internet (Onlineschulungen)

Onlineschulungen

- Besprechungen planen und Teilnehmer per Knopfdruck einladen/anrufen
- Übertragung von Bild und Ton (Videofähigkeit)
- Darstellung und Freigabe von Dokumenten, Präsentationen und Bildschirmen

Schulungen und Hilfestellungen übers Internet (Onlineschulungen)

Einarbeitungen und Hilfestellungen

- Bessere Einarbeitung durch Live – Screen
- Möglichkeit der direkten Einarbeitung im System
- Bidirektionale Bildschirmfreigabe
- Übergabe der Steuerung an Moderator und Teilnehmer

Führen und Aufbewahrung der Abrechnungstabelle

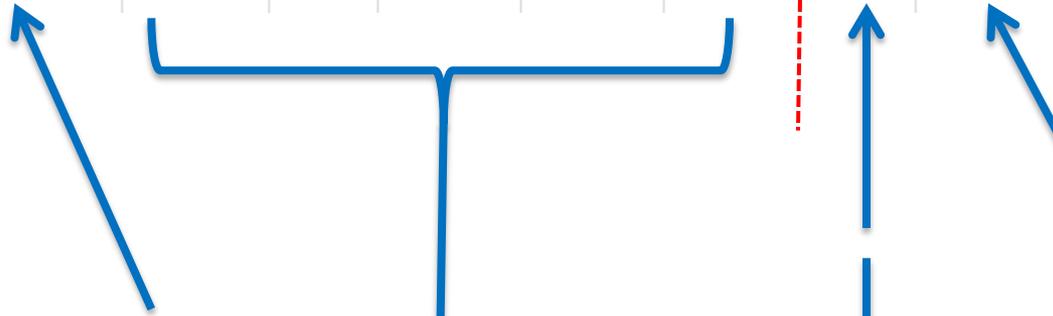


Abrechnungstabelle.xls

- Keine Informationen Zeilenweise kopieren / verschieben
- Reihenfolge bei der Erfassung beachten!
- Keine Spaltenüberschriften ändern
- Letzten Datensatz am gleichen Tag erfassen und abschließen
- Anzeige der richtigen Spalten nur bei der Auswahl der exakten Klinik

Führen und Aufbewahrung der Abrechnungstabellen

| A | B | C | G | I | K | O | P |
|---------------|-----------|----------|------------|------------|-----------|---------|-----------|
| Klinikum | Pat. Name | Pat. Nr. | Eingang | Ausgang | Abteilung | Zeichen | Bemerkung |
| Klinikauswahl | 0 | 0 | 22.06.2014 | 23.06.2014 | Geriatric | 0 0 | |



Vorgehensweise:

1. Erfassung der notwendigen Informationen
 - a) Klinikauswahl (Zwingend notwendig!)
 - b) Eingabe/Erfassung der Informationen
 (Beispiele: Namen, Fall.- Patientenummer, Datum und Abteilungen...etc.)
2. Erstellung des Briefes
3. Fertigstellung / Zeichenzählung
4. Eintragen der Zeichenzahl in Spalte „O“

Führen und Aufbewahrung der Abrechnungstabelle

Aufbewahrung der Abrechnungstabellen

- Aktueller Monat
- Vormonat

→ Sollte jemand die Abrechnungstabelle länger aufbewahren, müssen aus Datenschutzgründen **zwingend alle** Patienteninformationen aus der Abrechnungstabelle entfernt werden. (Name, Geburtsdatum...etc.)

Bitte beachten Sie beim Löschen der Tabelle, dass Sie auch die Tabellen aus dem Papierkorb entfernen bzw. den Papierkorb leeren.

Erstellung von Screenshots

Bei der Erstellung von Screenshots ist darauf zu achten, dass diese keine Informationen zu dem Patienten enthalten.

Sollten Screenshots von Listen erstellt werden, müssen diese bearbeitet oder verfälscht werden.

Erstellung von Screenshots

Tastenkombination „**ALT + Druck**“

→ Diese Tastenkombination sorgt dafür das lediglich das aktive Fenster als Screenshot erstellt wird.

Tastenkombination „**Druck**“

→ Diese Tastenkombination sorgt dafür das vom kompletten Bildschirm ein Bild erstellt wird...

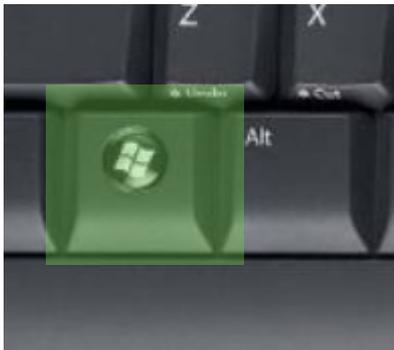
- Bearbeitung mit einem Bildbearbeitungsprogramm
- Entfernen / Verfälschen der Patienteninformationen

Nützliche Tastenkombinationen

Tastenkombinationen im täglichen Windowsumfeld



- A (ALLES MARKIEREN)
- C (KOPIEREN)
- X (AUSSCHNEIDEN)
- + V (EINFÜGEN)
- N (NEUES AKTUELLES FENSTER)
- F (SUCHEN)



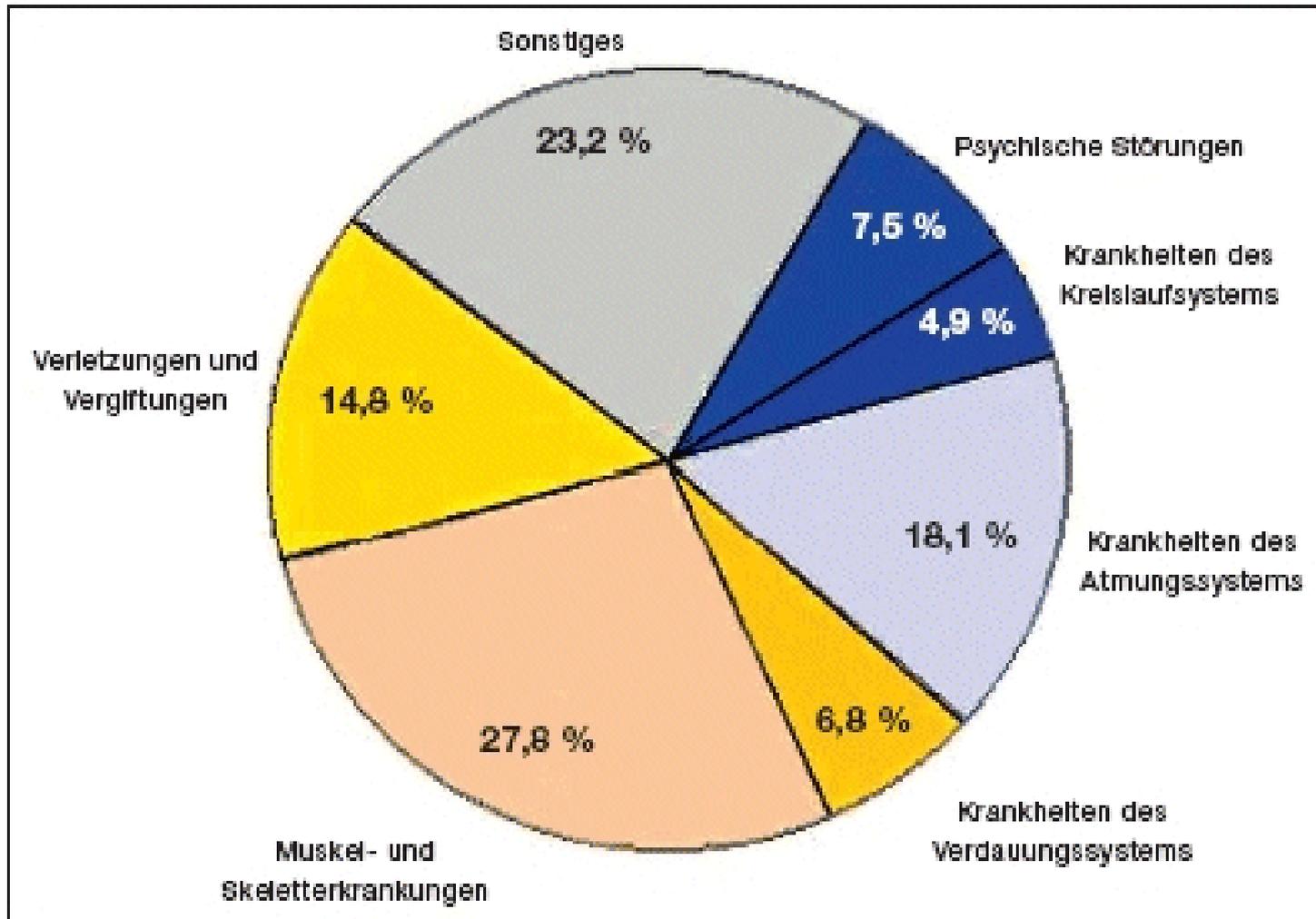
- E (EXPLORER ÖFFNEN)
- D (DESKTOP ANZEIGEN)
- + F (COMPUTER DURCHSUCHEN)
- L (COMPUTER SPERREN)**
- N (NEUES AKTUELLES FENSTER)
- F (SUCHEN)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Zeit für Gesundheit – Gesundheit am Arbeitsplatz

Was kann ich selbst tun, um trotz Arbeit im Büro gesund zu bleiben?

Was bedeutet betriebliche Gesundheitsförderung für ABC - für Sie ?



Die häufigsten Krankheitsarten der erwerbstätigen Pflichtmitglieder nach Tagen

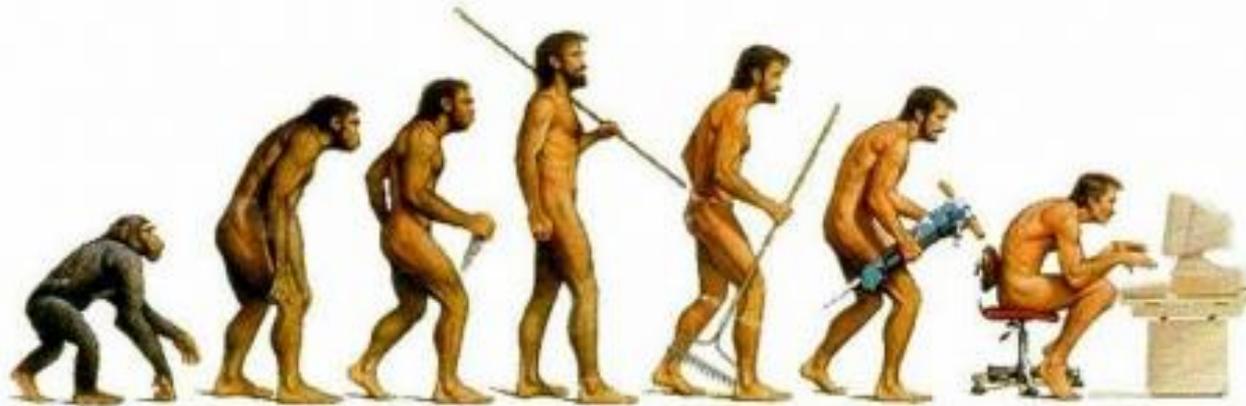


Bewegung

Gesunde Ernährung

Nicht mehr rauchen

**Nicht rauchen
gestattet.**



Der Mensch soll sich nicht „dem Möbel anpassen“
sondern...



den ganzen Tag mit gleich bleibender Körperhaltung am Schreibtisch sitzen → statische Haltungsarbeit.

einseitige körperliche Belastung

Folgen: verminderte Durchblutung, Ermüdung und geringere Leistungsfähigkeit



Individuell richtige Sitzhöhe nicht zu hoch – nicht zu niedrig.
Sitzhöhe ist richtig eingestellt, wenn die Oberschenkel eine
Waagerechte Position einnehmen

gesamte Sitzfläche bis zur Rückenlehne ausnutzen.

Oberarme entspannt
Schultern bewusst nach unten fallen lassen

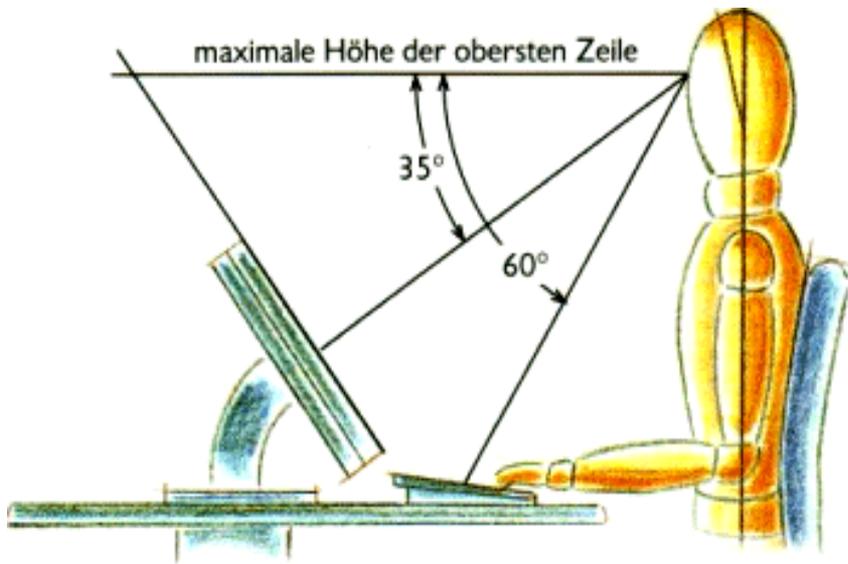
Ober- und Unterarme sollten einen Winkel von mehr als 90 Grad bilden.

Ober- und Unterschenkel sollten einen Winkel größer als 90 Grad bilden und die Füße eine Aufstellfläche haben.





dynamisches Sitzen → wechselnde Belastung
der Wirbelsäule durch Veränderungen der Sitzhaltung



Bildschirm

oberste Bildschirmzeile liegt unterhalb der Augenhöhe
Zeichen sind gut lesbar
leicht dreh- und neigbar
strahlungsarm, flimmerfrei
Blickrichtung parallel zum Fenster
keine störenden Reflexionen oder Spiegelungen
Sehabstand zwischen Ihren Augen und dem Bildschirm, der Vorlage
und der Tastatur beträgt mindestens 50 cm



Tastatur

sollte 10 cm bis 15 cm von der Tischkante entfernt sein

Handballen ablegen

Arbeitstisch

Mindestbreite 120 cm

Mindesttiefe: ≥ 80 cm

Höhe: 72 cm,

freier Bewegungsraum für Beine und Füße.



Arme Hände Finger



Wie geht eigentlich Kapazitätsplanung?

Wie geht eigentlich Kapazitätsplanung?



Kapazitätsplanung am Beispiel der Charité in Berlin

3.095 Betten

13.200 Mitarbeiter

4.700 Geburten pro Jahr

7.000 Operationen monatlich

140.000 stationäre Fälle pro Jahr

100 Kliniken und Institute

Übernahme der Gastroenterologie

Ca. 5.000 Briefe p.a.

Ca. 3-5 Seiten pro Brief

Digitales Diktat nicht mit dem KIS verbunden

Briefschreibung direkt in Orbis

24h Bearbeitungszeit



UNIVERSITÄTSMEDIZIN BERLIN

ABC!OFFICE24
MEDIZINISCHER • SCHREIBSERVICE



STRUKTURIERTER
QUALITÄTSBERICHT

für das Berichtsjahr 2010

Wie geht eigentlich Kapazitätsplanung?

Charite Universitätsmedizin Berlin

B-[4] Medizinische Klinik für Gastroenterologie, Infektiologie und Rheumatologie (einschl. Arbeitsbereich Ernährungswissenschaften) CCM/CBF

B-[4].1 Name

| | |
|-----------------------------|---|
| FA-Bezeichnung: | Medizinische Klinik für Gastroenterologie, Infektiologie und Rheumatologie (einschl. Arbeitsbereich Ernährungswissenschaften) CCM/CBF |
| Name des Chefarztes: | Prof. Dr. med. Martin Zeitz |
| Straße: | Charitéplatz |
| Hausnummer: | 1 |
| Ort: | Berlin |
| PLZ: | 10117 |

B-[4].5 Fallzahlen der Fachabteilung "Medizinische Klinik für Gastroenterologie, Infektiologie und Rheumatologie (einschl. Arbeitsbereich Ernährungswissenschaften) CCM/CBF"

| | |
|---------------------------------|------|
| Vollstationäre Fallzahl: | 5146 |
| Teilstationäre Fallzahl: | 415 |

Übernahme der Gastroenterologie

5.146 stationäre Fälle pro Jahr

Zeichen pro Fall in der Gastroenterologie?

ABC-Datenbank mit über 900.000 Datensätzen

- Krankenhäuser
- Rehakliniken
- MVZ
- Praxen
- Mehr als 40 Fachbereiche



6.100 Zeichen oder **6.900** Zeichen inkl. Radiologie

Übernahme der Gastroenterologie

5.146 stationäre Fälle pro Jahr

X

6.900 Zeichen pro Fall

=

35.507.400 Zeichen pro Jahr

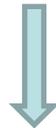
80.000 Zeichen pro Tag x 220 Arbeitstage = 17.600.000 Zeichen p.a.



2,0 Mitarbeiter

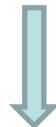
technische Einflussfaktoren

Digitales Diktatsystem – nicht in Orbis integriert



Ca. 2 Min. für Pat.-Suche pro Dokument

5.146 Dok. p.a. x 2 Min. = 10.292 Min. = 45 Min./Tag



Die tägliche Schreibleistung sinkt auf ca. 70.000 Zeichen

Übernahme der Gastroenterologie

5.146 stationäre Fälle pro Jahr

X

6.900 Zeichen pro Fall

=

35.507.400 Zeichen pro Jahr

70.000 Zeichen pro Tag x 220 Arbeitstage = 15.400.000 Zeichen p.a.



2,3 Mitarbeiter

Sonstige Einflussfaktoren

- Diktatverhalten der Ärzte
- Bedienung des KIS
- Ladezeiten des Systems
- Vereinbarte Bearbeitungszeit



Vorab Analyse vor Ort

- Schreiben alle aus dem Team wie zugesagt mit
- Verschiebung des Diktatvolumens innerhalb der Fachabteilungen

Diese Faktoren können sich im Lauf der Zeit verändern, darum ist Ihr regelmäßiges Feedback wichtig.

Kapazitätsplanung ist ein dynamischer Prozess!

Wie funktioniert ein Schreibteam für eine Klinik?



200 Betten, 40 Ärzte, 14.000 Fälle, pro Bericht ca.3.200 Zeichen/
45.000.000 Jahr

Diktiert wird in den Bereichen die wir übernehmen: 08:00- 09:00 / 13:00-
14:00 und 17:00 – 19:00 Uhr (normalerweise)

Wir benötigen dementsprechend ca. 3 Schreibkräfte?



Frau Mustermann schreibt ca. 70.000 am Tag und ist für uns 8 Stunden tätig von 08:00 – 16:00 Uhr Sie schreibt für den Fachbereich Chirurgie!



Frau Beispiel schreibt (erst einige Monate bei uns) 40.000 Zeichen am Tag und ist für uns 6 Stunden tätig von 12:00 – 18:00 Uhr. Sie schreibt für den Fachbereich Orthopädie!



Frau Eigen ist ABC Partner, schreibt seit vielen Jahren für uns, am Tag schreibt sie ca. 80.000 Zeichen, ist 5 Stunden für uns tätig in der Zeit von 11:00 – 16:00 Uhr. Sie schreibt für den Fachbereich Innere Medizin!



Alle drei arbeiten vom Home Office aus.



Auf Grund des von der Klinik geschilderten zeitlichen Diktatverhaltens der Ärzte haben wir die mit allen die Zeiten für die Bearbeitung der Diktate besprochen und vereinbart!



Es klappt alles gut, die Bearbeitungszeiten werden eingehalten und jeder ist mit der Schreibleistung zufrieden!

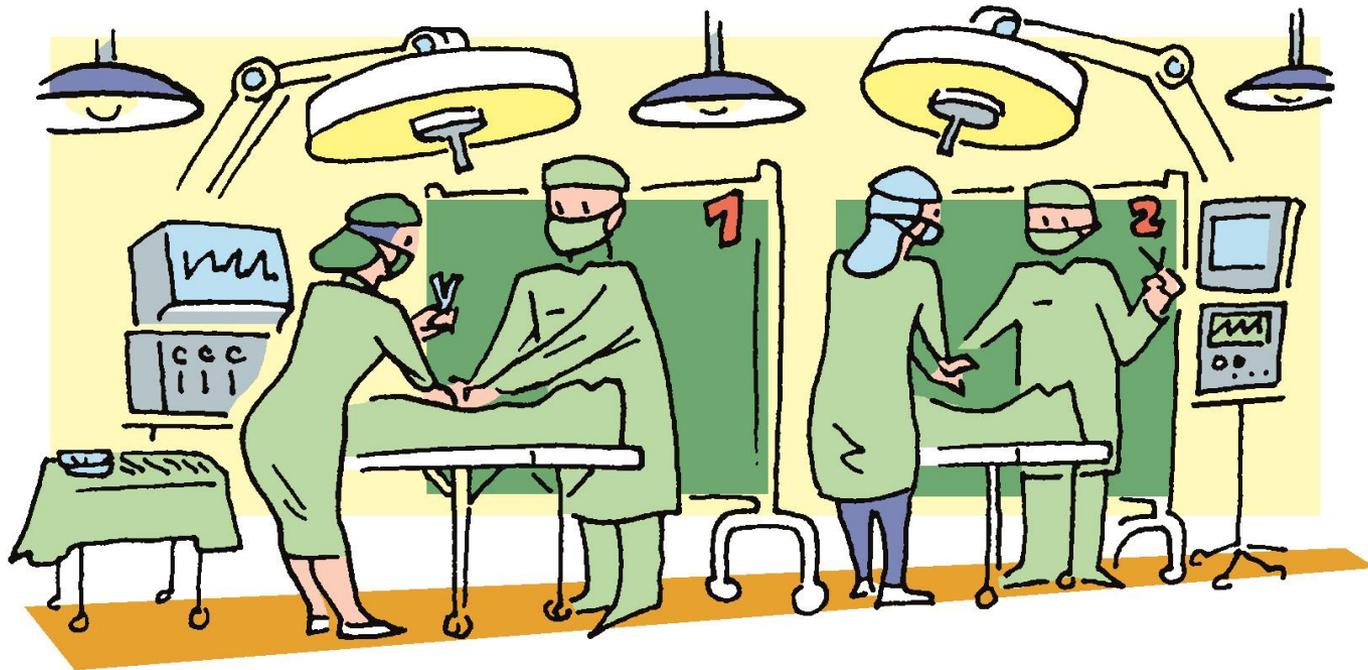


Man stimmt sich hinsichtlich des Urlaubes ab und hilft sich gegenseitig bei Krankheit etc.

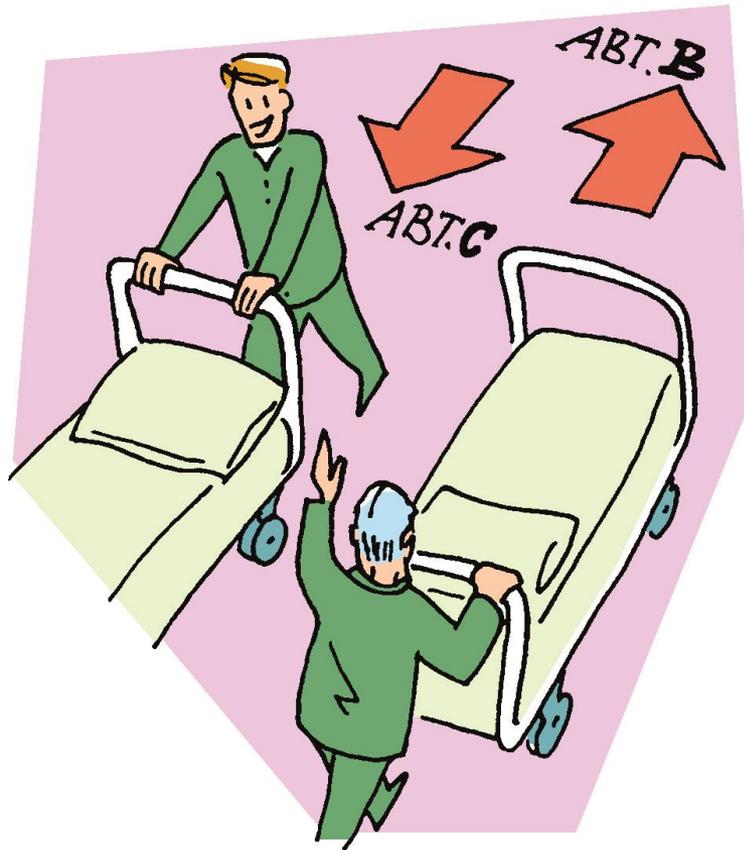




Alle Ärzte sind mit unserer Arbeit zufrieden, meistens bekommen sie die geschriebenen Dokumente sogar noch früher wie vereinbart!



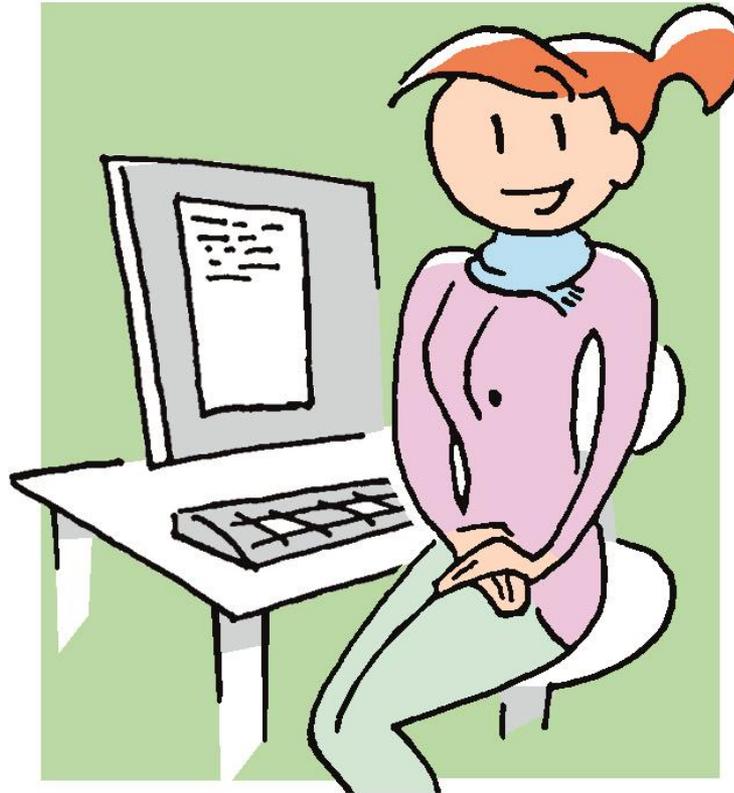
Ab nächsten Monat wird ein zusätzlicher OP in der Klinik eröffnet und drei weitere Chirurgen eingestellt.



Durch die Erweiterung der Chirurgie werden Betten in der Inneren abgebaut!



Frau Eigen hat nun weniger Diktate als bisher, Frau Mustermann mehr?



Frau Beispiel schreibt nun nach einigen Monaten nach der Einarbeitung während ihrer täglichen Arbeit mehr Zeichen pro Tag!



Frau Mustermann verändert Ihre Arbeitszeit im Home Office aus privaten Gründen und schreibt nun nicht mehr von 12:00 – 18:00 Uhr sondern von 11:00- 19:00 Uhr!

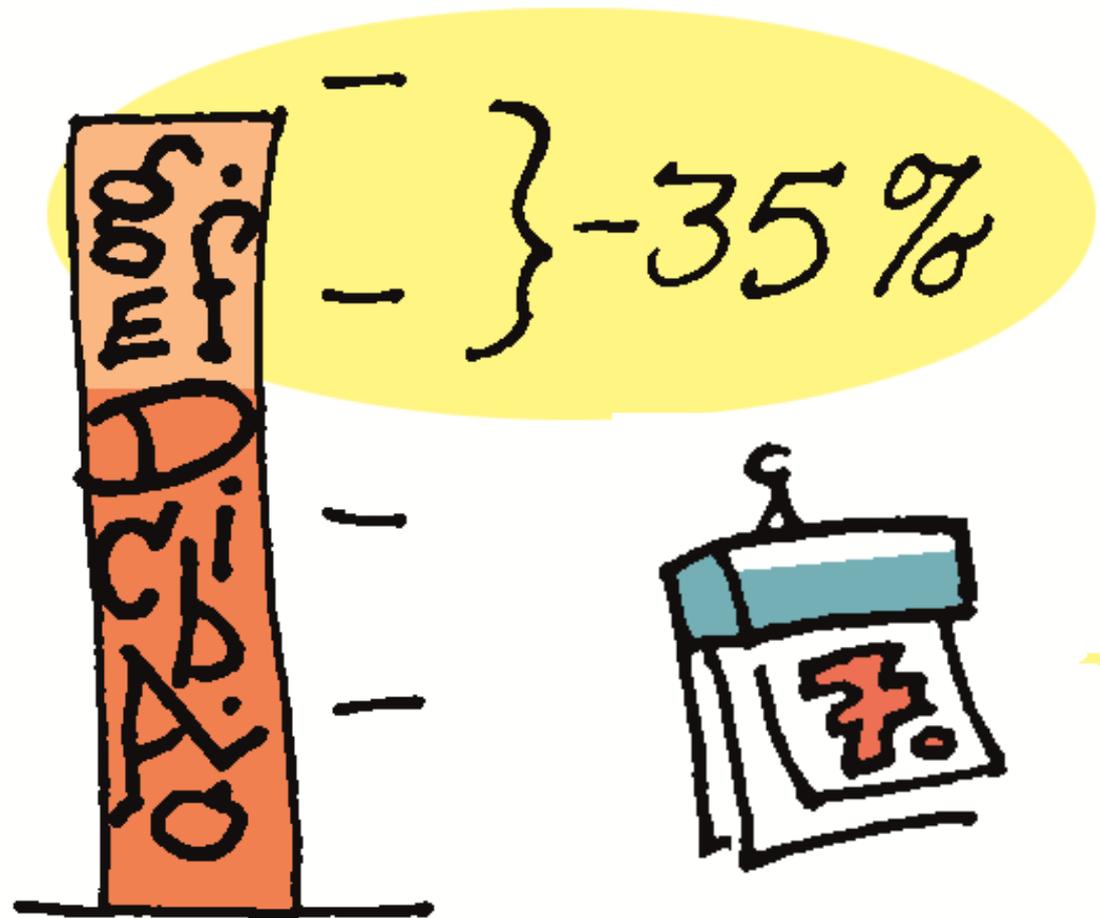
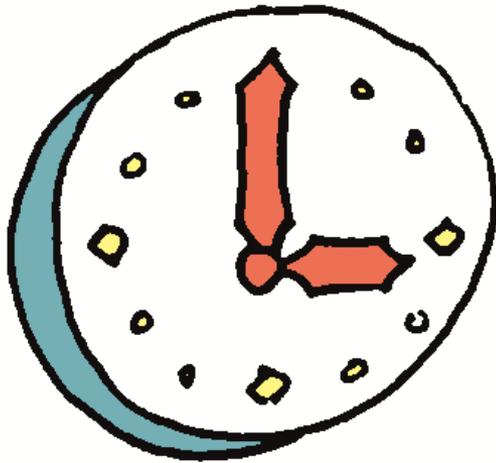


Frau Eigen hat gerade einen interessanten Auftrag von ihrer Facharztpraxis bekommen, für die sie neben der Tätigkeit für uns auch schreibt.

Das heißt, dass sie ab sofort nur noch 4 anstatt 5 Stunden für uns schreibt und dies auch nicht mehr von 11:00 – 16:00 Uhr sondern von 08:00 – 12:00 Uhr.



Was glauben Sie, was diese natürlich frei erfundene und niemals zutreffende Situation für Auswirkungen auf Qualität, Bearbeitungszeit, Gehalt und Zufriedenheit des einzelnen inklusive unserer Kunden hätte?



Kurzzusammenfassung

Planung gut, Details von Kunden(Krankenhaus) stellen sich hinter her anders da

Schreibvolumen bei den im Team vorhanden Schreibkräften verändert sich nach oben und unten

Anwesenheitszeiten der Einzelnen verändern sich und sind eventuell nicht bekannt

Diktatbearbeitungszeiten der Ärzte verändern sich

Zugesagte Kapazitäten der ABC Partner werden verändert ohne Information an uns

Die Klinik nimmt Veränderungen vor, plant mehr oder weniger Kapazitäten in den einzelnen Fachbereichen und wir wissen es nicht?

Ich bin zufrieden und glücklich, dass so etwas bei uns nicht passiert! Ich mag gar nicht daran denken.....



Getränkeabfüllanlage

Dauer: ca. 10 Minuten

4 x10 Liter Wassereimer samt Inhalt, 4 x 5 leere Flaschen 1 Liter
Klarsichtfolie , Abstand 10 Meter

In einer Mineralwasserfabrik gab es einen Rohrbruch und dass, obwohl nur noch 20 Flaschen abgefüllt werden müssen, damit der Großauftrag fertig wird. Die Teilnehmer bekommen nun den Auftrag, dieses Leck zu schließen und die restlichen Flaschen zu befüllen, damit der Kunde endlich glücklich ist.

Die Gruppe bestimmt zwei Personen, einen „Eingießer“ und einen „Abfüller“. Der „Eingießer“ steht am Wassereimer, der „Abfüller“ bekommt die leeren Flaschen. Beide dürfen sich nicht von der Stelle bewegen und sowohl Eimer und Flaschen dürfen nicht aus der Hand gegeben werden. Sie stehen so 10 Meter auseinander.

Der Rest der Gruppe bekommt nun die Folie und soll innerhalb von 5 min die leeren Flaschen mit dem Wasser füllen. Wie sie das machen, müssen sie nun überlegen.

Die Teilnehmer der Siegergruppe erhalten einen Preis.