

“Suche nicht nach Fehlern, suche nach Lösungen.” Henry Ford

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit den Newslettern aus dem Qualitäts- und Risikomanagement möchten wir Sie wie gewohnt über Aktuelles informieren. Der Ihnen vorliegende 19. Newsletter setzt den Schwerpunkt auf das Thema Kommunikation und weist in diesem Fall auch auf digitale Kommunikationsmöglichkeiten hin.

### UKB-Leitbild - Kommunikation



Die Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil des UKB-Leitbilds. Die Unternehmenskultur wird geprägt durch Transparenz, Wertschätzung und Vertrauen in der Kommunikation. Dadurch wird eine qualitativ hochwertige und konstruktive Zusammenarbeit auf allen Unternehmensebenen garantiert.

Eine Forderung der Norm DIN EN ISO 9001:2015 ist zudem, dass das Unternehmen eine Kommunikationsstrategie erarbeiten soll und die Qualität der kommunizierten Informationen nachzuhalten ist.

### Kommunikation

Jeder Mensch kommuniziert, beinahe pausenlos. Die Kommunikation findet dabei nicht nur auf der sprachlichen Ebene statt, sondern auch nonverbal werden zahlreiche Botschaften gesendet.

Eine gelungene Kommunikation am Arbeitsplatz ist unerlässlich, um Missverständnisse und Streitereien zu vermeiden, und sorgt für ein angenehmes Arbeitsklima. Je offener und freundlicher der Umgang miteinander ist, desto produktiver arbeiten alle Kolleginnen und Kollegen. Wenn die interne Kommunikation stimmt und sich jede/r Mitarbeitende als Teil des großen Ganzen sieht, arbeitet ein Unternehmen deutlich effizienter, was letztendlich auch von den Kundinnen und Kunden deutlich wahrgenommen wird.

Die Aufgaben der internen Kommunikation umfassen:

1. Informationen verteilen
  - Informationen verständlich und zielgruppenspezifisch aufbereiten
  - intern vor extern informieren



2. Beschäftigte motivieren

- Unternehmen werden zunehmend als Marke wahrgenommen
- ein WIR-Gefühl muss bei allen erzeugt werden
- Transparenz in zu treffenden Entscheidungen

3. Wissen vermitteln

- als „Mittelsmann“ zwischen Anbieter und Nachfrager von Wissen agieren

### **Kommunikationsinstrumente**

#### Information der Beschäftigten

Am UKB werden die o.g. Aufgaben z.B. über das Einstellen aktueller und relevanter Informationen im Intranet (CampusNews) erfüllt. Beschäftigte können nur einen effizienten Beitrag leisten, wenn sie umfassend über das Betriebsgeschehen und die Ziele informiert sind. Diese Informationsweitergabe ist eine wichtige Führungsaufgabe.

#### Teambesprechungen

Ein sehr wichtiges aber auch einfaches Instrument zur Kommunikation sind Teambesprechungen. Sie bringen Klarheit über Problematiken, Verbesserungspotentiale und -vorschläge und erreichen jedes Teammitglied. Zudem sorgen regelmäßige Teambesprechungen für Strukturen; Verantwortlichkeiten und Zeitpläne können geklärt werden. Dadurch, dass jedes Teammitglied seine Anregungen und Fragen einbringen kann, werden die Beschäftigten motiviert und wertgeschätzt. Konflikte können gelöst und der Zusammenhalt gestärkt werden.



#### Personalentwicklungsgespräche

Personalentwicklungsgespräche sollen einmal jährlich zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten stattfinden. Ein Ziel ist es, den/ die Mitarbeiter\*in zu beurteilen und neue Ziele mit ihm/ ihr zu vereinbaren. Durch solche Gespräche soll zudem ein gutes Arbeitsklima und ein gegenseitiges Vertrauen geschaffen werden. Die Beschäftigten können Erwartungen und Wünsche äußern, wodurch die Motivation und die Leistung gesteigert werden kann. Ein Leitfaden zum Personalentwicklungsgespräch kann über die PE angefordert werden.

### Einarbeitung neuer Beschäftigter



Ein wichtiger Bestandteil der internen Kommunikation ist die Einarbeitung von neuen Beschäftigten. Diese benötigen und wünschen sich bei ihrem Einstieg eine systematische, freundliche und auf sie zugeschnittene Unterstützung. Aufgrund des erhöhten Arbeitspensums werden neue Beschäftigte zu Beginn u.U. eher als Belastung statt als Stütze erlebt. Die Anwendung eines strukturierten Einarbeitungsplans unterstützt den Prozess der Einarbeitung und schafft Vertrauen.

### Ideenbörse



Mit Hilfe der am UKB bestehenden Ideenbörse werden Beschäftigte in das Verbesserungswesen eingeführt. Durch diese Methode werden die Dienstleistung sowie die bestehenden Prozesse und Strukturen kontinuierlich kritisch hinterfragt und können ggf. optimiert werden.

Beispiele eingereicherter Ideen:

- „Mobil am UKB“: z.B. Shuttlebus, Leihfahräder, Taktung der Buslinien, Fahrradwerkstatt
- Müllvermeidung: z.B. Mülltrennung, Recycling-Papier, SW-Druck, doppelseitiger Druck
- „App“ zur Orientierung am UKB

### Fehler kommunizieren



Die eingehenden CIRS-Meldungen beinhalten des Öfteren Fehler im Prozess, die durch eine unzureichende oder unklare Kommunikation entstanden sind. Durch ein gelungenes Fehlermanagement können die Ursachen geklärt und Lösungsvorschläge erarbeitet werden. Dies hat einen maßgeblichen Einfluss auf die Patientensicherheit.

### **COVID-19-CIRS**

Angesichts der aktuellen Situation und den damit einhergehenden neuen Herausforderungen, wurde eine gemeinsame COVID-19-CIRS-Plattform (CIRS HealthCare-Portal) zur Verfügung gestellt. **COVID-19-Ereignisse können an *riskop* gemeldet werden.** Diese werden an das CIRS HealthCare-Portal weitergeleitet.

Ziel dabei ist es, gelungene Vorbereitungsstrategien, kreative Lösungen und erfolgreiche Prozessgestaltungen zu multiplizieren.

## **Digitale Kommunikation**

Im Zuge der Digitalisierung verändern sich auch die Kommunikation und ihre Möglichkeiten. Im Arbeitsalltag sowie im privaten Umfeld hat sich Kommunikation über digitale Wege, wie das Versenden von E-Mails oder SMS-Nachrichten, bereits gut integriert und ist nicht mehr wegzudenken.

Das Thema der Kommunikation gewinnt momentan an Relevanz, in der Arbeitswelt sowie im Privatleben. Viele Unternehmen müssen derzeit aufgrund der Ausbreitung des Corona-Virus die digitalen Möglichkeiten der Arbeit und der Kommunikation ausbauen. Es werden vermehrt Home-Office-Arbeitsplätze eingerichtet, wodurch eine klassische Face-to-Face-Kommunikation nicht mehr möglich ist. Hier ist es wichtig, Alternativen zu schaffen, bestehend z.B. aus Chat-Systemen, Mitarbeiterportalen oder Videokonferenzen, um die Kommunikation aufrechtzuerhalten und die Arbeit im Team zu ermöglichen.

Onlinekommunikation ist ein Mittel zum Zweck, indem sie Voraussetzungen schafft, Nachrichten trotz räumlicher Distanzen zu übermitteln. In Interaktionen, die soziale Ziele wie z.B. beim Vertrauensaufbau zwischen Individuen oder in Teams verfolgen, braucht es nicht nur den Boten, sondern vor allem die Hauptakteure Sender und Empfänger.

Das heißt, wer Menschen erreichen will, sollte Online-Kommunikation als Ergänzung der Face-to-Face-Kommunikation, und nicht als Ersatz sehen.

### Chancen und Risiken der digitalen Kommunikation



Durch die technischen Möglichkeiten der digitalen Kommunikation, wie Diensthandys und Notebooks, erhalten die Beschäftigten mehr Freiräume bei der Einteilung der Arbeit. Durch diese Freiräume kann sich die Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf verbessern.

Durch die damit einhergehende ständige Erreichbarkeit besteht jedoch die Gefahr der Entgrenzung von Arbeit und Privatleben.

Bei der schriftlichen Kommunikation fehlt der wichtige Aspekt der Körpersprache. Die Mimik und die Gestik des Gegenübers sind nicht ersichtlich, wodurch Informationen anders wahrgenommen werden und es zu falschen Interpretationen kommen kann.

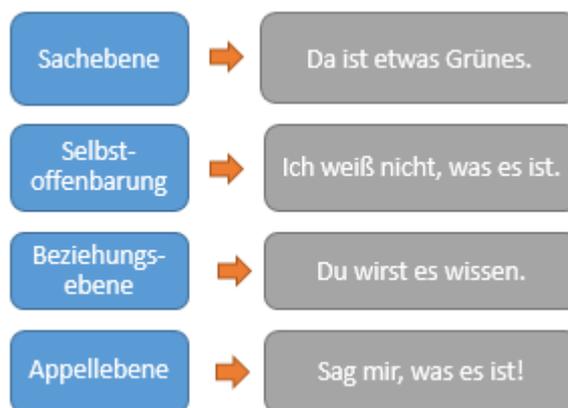
Eine Möglichkeit, dem entgegenzuwirken, ist die Video-Telefonie bzw. Video-Konferenz. Dieses Instrument ist besonders gut geeignet, um auch körperlich abwesende Personen an einer Besprechung teilhaben zu lassen und das Zugehörigkeitsgefühl sowie das Vertrauen zu stärken. Das Vier-Seiten-Modell verdeutlicht, wie Missverständnisse in der Kommunikation entstehen können, wenn Mimik, Gestik und Betonungen des Gegenübers nicht wahrgenommen werden können.

#### 4 Seiten einer Nachricht

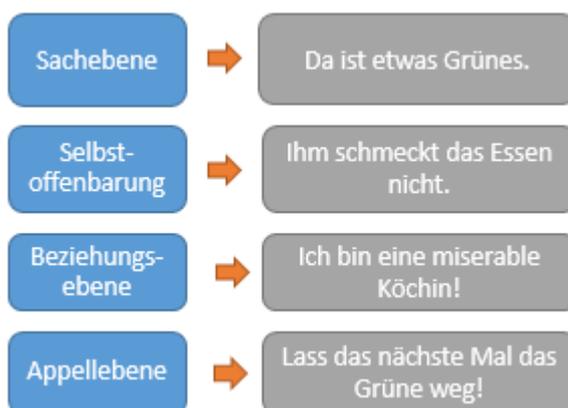
Eine Nachricht enthält vier Seiten: die Sachebene, die Selbstoffenbarung, die Beziehungsebene und die Appellebene. Um Missverständnisse zu vermeiden, müssen alle Botschaften erkannt werden.



*Beispiel:* Eine Frau und ein Mann sitzen beim Abendessen. Der Mann sieht Kapern in der Soße und fragt: „Was ist das Grüne in der Soße?“ Er meint damit auf den verschiedenen Ebenen:



Die Frau versteht den Mann auf den verschiedenen Ebenen folgendermaßen:



Die Frau antwortet gereizt: „Wenn es dir nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!“

Dieses Beispiel verdeutlicht, wie wichtig es ist, auf die Körpersprache und die Betonung des Gesprächspartners, aber auch von sich selbst, zu achten. Die digitale Kommunikation bildet eine nützliche und sinnvolle Ergänzung im Arbeitsalltag. Mitarbeiter\*innen, die sich an einem anderen Ort befinden, erhalten so die Möglichkeit, an Besprechungen teilzunehmen und fühlen sich nicht ausgeschlossen. Dies funktioniert jedoch nur, wenn die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind. Das technische Zubehör muss zur Verfügung gestellt, und das Personal in der Anwendung geschult werden. Es muss vor allem Wert auf eine gute und transparente Kommunikation gelegt werden, um Missverständnisse so weit wie möglich zu vermeiden.



**Für Anregungen und Rückfragen stehen wir Ihnen zur Verfügung  
([qualitaet@ukbonn.de](mailto:qualitaet@ukbonn.de)).**

**Ihre QRM-Abteilung**