



12
2008
17. Jahrgang

ampULS

Intern



Weihnachten
im Krankenhaus

Klinikumsapotheke
in neuem Glanz

Beschwerden
leicht gemacht

pulsAKTUELL


■ **Ab 1.12.2008**

Ausstellung: Wasser- und Küstenlandschaften beim Personalrat

Wasser- und Küstenlandschaften in vielen Variationen gibt es ab Anfang Dezember in den Räumen des Personalrates, im Personalhaus 4 zu sehen. Daniela Feigl, Assistentin im Medizinischen Labor der Klinik für Allgemeine Kinderheilkunde und Jugendmedizin, stellt Bilder zum Thema mit verschiedenen Techniken aus.

■ **5.12.2008**

Schulungszentrum Wissen, worum es geht – Arbeitsplatz Klinikum Praxis Know-how im öffentlichen Dienst

10.00 bis 12.00 Uhr
In diesem Seminar geht es um den Aufbau und die Zuständigkeiten der Klinikumsverwaltung, Geschäftsordnung, Erläuterung einzelner Arbeitsabläufe etc. Die Veranstaltung richtet sich hauptsächlich an neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der öffentlichen Verwaltung bislang nur als externer Kunde Kontakt hatten. Aber auch weitere Interessierte sind willkommen. Weitere Informationen unter Tel.: 0761/270-2299 oder  Schulungen

■ **6.12.2008**

Samstags-Uni: „Neue Wege in der Medizin“ Integration bildgebender Verfahren in die Planung und das Monitoring der Strahlentherapie

Prof. Dr. Anca Ligia Grosu, Klinik für Strahlenheilkunde 11.15 bis 12.15 Uhr im Hörsaal 2004, Kollegiengebäude II der Universität Freiburg

■ **8.12.2008**

Schulungszentrum Gesprächskreis für Führungskräfte Systeme bewegen – sich in Systemen bewegen

18.30 bis 21.30 Uhr im Weinschlösschen
Führen ohne Hierarchien in interprofessionellen Teams, Prozess- und Schnittstellenmanagement. Führungskräfte und Personalverantwortliche sind hier angesprochen. Weitere Informationen unter Tel.: 0761/270-2299 oder

 Schulungen

■ **11.12.2008**

Schulungszentrum Datenschutz für SAP/ HR-Nutzer

11.00 bis 12.00 Uhr
Bitte beachten Sie, dass HR-Anwender die Datenschutzbestimmungen im regelmäßigen Intervall von zwei Jahren auffrischen müssen. Weitere Informationen unter Tel.: 0761/270-2299 oder

 Schulungen

■ **12.12.2008**

Schulungszentrum SAP-Controlling, Aufbaukurs

8.30 bis 12.00 Uhr
Wenn Sie bereits Grundlagen im Controlling-Modul von SAP haben und mehr zu Variationen von Berichten, Analysestrategien, Exportmöglichkeiten sowie zur erlösorientierten Ergebnisrechnung (EER) erlernen möchten, sind Sie hier richtig. Weitere Informationen unter Tel.: 0761/270-2299 oder

 Schulungen

■ **13.12.2008**

Samstags-Uni: „Neue Wege in der Medizin“ Möglichkeiten der Therapie von multipler Sklerose

Prof. Dr. Sebastian Rauer, Neurologische Universitätsklinik 11.15 bis 12.15 Uhr

im Hörsaal 2004, Kollegiengebäude II der Universität Freiburg

■ **17.12.2008**

Ökumenische Advents-Feier um 14.30 Uhr im Konferenz- raum I im Neurozentrum

■ **24.12.2008**

Katholische Christmette um 19.00 Uhr in der Klinikkirche Heiliggeist weitere Informationen im Internet unter

 Seelsorge

■ **24.12.2008**

Evangelischer Gottesdienst um 16.00 Uhr in der Emmauskapelle

■ **25.12.2008**

Katholische Festmesse um 9.30 Uhr in der Klinikkirche Heiliggeist weitere Informationen im Internet unter

 Seelsorge

■ **25.12.2008**

Evangelischer Gottesdienst mit Abendmahl um 9.30 Uhr in der Emmauskapelle

■ **26.12.2008**

Katholische Weihnachtsmesse um 9.30 Uhr in der Klinikkirche Heiliggeist weitere Informationen im Internet unter

 Seelsorge

■ **28.12.2008**


Katholischer Weihnachtsgottesdienst um 9.30 Uhr in der Klinikkirche Heiliggeist weitere Informationen im Internet unter

 Seelsorge

■ **24.1.2009**

15. FREAK-Symposium: Diabetes mellitus: Update 2009

Der Freiburger Endokrinologische Arbeitskreis, FREAK, präsentiert wieder die neuesten Erkenntnisse und Trends des letzten Jahres auf dem Gebiet des Diabetes mellitus. von 9.00 bis 14.00 Uhr Hörsaal der Medizinischen Klinik
Vorherige Anmeldung für die Teilnahme ist Voraussetzung. Kontakt und Anmeldung: Prof. Dr. Jochen Seufert, Abteilung Innere Medizin II, E-Mail: jochen.seufert@uniklinik-freiburg.de
weitere Informationen unter

 freak

Impressum

Herausgeber: Universitätsklinikum Freiburg
Redaktion: Claudia Wasmer
Haus 2, Breisacher Straße 60, 79106 Freiburg
Telefon 0761 270-2006 • Telefax 0761 270-1903
E-Mail: claudia.wasmer@uniklinik-freiburg.de
www.pr.uni-freiburg.de/ampuls
Mitarbeit: Benjamin Waschow, Anna Buck
Lektorat: Erhard M. Gawlista
Gestaltung: Promo Verlag GmbH
Gesamtherstellung: Promo Verlag GmbH
Geschäftsführer G. Ebi
Erscheint jeweils zum Monatsbeginn auf chlorfrei gebleichtem Papier.

17. Jahrgang



Weihnachten im Krankenhaus

Alles wie sonst – und doch ganz anders. Während die meisten Menschen an Heiligabend im Kreis der Familie vor dem geschmückten Weihnachtsbaum zusammensitzen, sich auf den Weihnachtsbraten und die Geschenke freuen, geht im Uniklinikum der Arbeitsalltag weiter wie gewohnt. Denn Krankheiten, Unfälle oder Geburten kennen keine Feiertage. Weihnachten im Krankenhaus wünscht sich wohl kaum einer. Trotzdem müssen viele Menschen Heiligabend im Krankenhaus verbringen – und nicht nur Patienten: Auch viele Mitarbeiter, Ärzte, Schwestern, Pfleger und Küchenpersonal sind notgedrungen während der Feiertage am Arbeitsplatz. Immerhin können sie nach ihrer Schicht nach Hause gehen. Dennoch macht der Dienstplan eine weihnachtliche Familienfeier oft zunichte.

Freude und Tränen auf den Stationen

Gerade an Weihnachten herrscht im Klinikum Hochbetrieb. Auf vielen Stationen sind die Beschäftigten in besonderer Weise gefordert – denn Weihnachten ist ein Fest mit sehr hohen emotionalen Erwartungen. Es ist verbunden mit der Hoffnung auf Harmonie, liebevoller Gemeinsamkeit und dem Austausch von Geschenken. Werden diese Erwartungen nicht erfüllt, können Konflikte und Dissonanzen folgen. Dies weiß der Ärztliche Direktor der Abteilung für Psychiatrie und Psychotherapie, Professor Dr. **Mathias Berger**, nur zu gut: „Für Menschen mit seelischen Erkrankungen oder der Neigung dazu stellt vor allem dieses Fest eine besondere Belastung dar.“ Kein Wunder, dass diese Menschen gerade dann die Ambulanz der Abteilung für Psychiatrie und Psychotherapie aufsuchen.

Vor allem für verwaiste, verwitwete oder auf andere Weise vereinsamte Menschen können die schönen Erinnerungen an harmonische Feiertage im Kreise der Familie besonders schmerzhaft sein. Auch Obdachlose, die sich um diese Zeit besonders nach einem warmen Dach über dem Kopf und warmem Essen sehnen, werden kurz vor Weihnachten „krank“ und klopfen an die Notaufnahmetür.

„Gerade an Weihnachten ist das Bedürfnis nach Nähe und persönlichem Kontakt besonders groß“, erzählt der evangelische Klinikseelsorger **Jens Terjung**. Neben den Gottesdiensten, die in den beiden Klinikkirchen angeboten werden, gehen daher die Seelsorger der beiden christlichen Kirchen am Klinikum an diesem Tag mit kleinen Musikgruppen über die einzelnen Stationen und singen und spielen gemeinsam Weihnachtslieder. Anschließend besuchen sie die Patienten in ihren Zimmern und wünschen frohe Weihnachten.

Es gibt auch Orte im Klinikum, wo an Heiligabend richtige Freudestimmung aufkommen kann: Beispielsweise im Kreißsaal der Frauen-

klinik, wo am 24. Dezember jährlich zwischen zwei und vier Kinder das Licht der Welt erblicken. „Trotz aller Freude, wird dieses Datum aber von vielen Frauen und deren Familien als denkbar ungünstigster Geburtstermin angesehen, denn die wenigsten wünschen ihrem Kind diesen Termin als Geburtstag“, sagt **Cäcilie Fey**, leitende Hebammen an der Frauenklinik.

Weihnachtsmenü und Deko für die Weihnachtsstimmung

Um die Weihnachtsstimmung im Klinikum etwas anzuregen, werden Anfang Dezember die Stationen unter anderem mit Adventskränzen und Tannengrün dekoriert. „Weihnachtsgestecke fertigen wir in der Gärtnerei selbst an“, erzählt Floristin **Cindy Schult**, die zusammen mit ihren Kollegen aus der Gärtnerei für die Dekoration zuständig ist.

„Anschließend verteilen wir die Gestecke an den Informationen und in den Wartezimmern.“ Auch bunt geschmückte Weihnachtsbäume dürfen nicht fehlen. „Diese bringen wir auf die Stationen, wo sie von den Mitarbeitern selbst dekoriert werden. Natürlich ohne richtige Kerzen“, so **Cindy Schult**. Zusätzlich werden an den aufgestellten Christbäumen in den Grünanlagen des Klinikums und an der Hauptpforte Lichterketten aufgehängt.

Dass zur weihnachtlichen Stimmung nicht nur Deko gehört, wissen auch die Mitarbeiter der Zentralküche. Sie versuchen, den Patienten die Weihnachtszeit mit besonderen Köstlichkeiten etwas zu versüßen. Weil Weihnachten auch ein Fest der Sinne und der Genüsse ist, gibt es im Klinikum an den Feiertagen klassische Weihnachtsmenüs, die auf extra dekorierten Tablettis serviert werden. „Wenn man

Weihnachten schon im Krankenhaus verbringen muss, sollen die Patienten wenigstens nicht auf das Weihnachtssessen verzichten müssen“, meint **Friedhelm Jäger**, Küchenmeister der Zentralküche, „auch wenn dieses den Gänsebraten im Kreise der Familie nur schwer ersetzen kann.“

Für alle Beteiligten stellt Weihnachten eine Herausforderung dar, denn der Heilige Abend ist auch oder gerade im Krankenhaus ein besonderer Tag. ampULS hofft, dass auch in diesem Jahr alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein frohes Weihnachtsfest haben werden, egal ob in oder außerhalb des Klinikums.

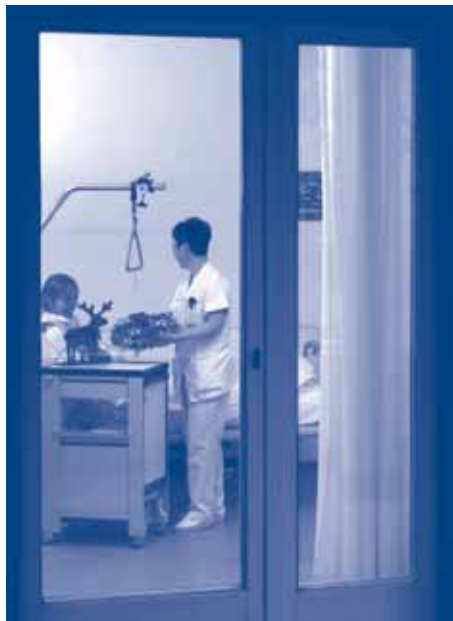


FOTO: EVELINE FRANK, MEDIENZENTRUM

KRANKHEITEN, UNFÄLLE ODER GEBURTEN KENNEN KEINE FEIERTAGE: GERADE AN WEIHNACHTEN HERRSCHT IM KLINIKUM HOCHBETRIEB

Patientennahe Soforttestung am Klinikum

Patientennahe ist nicht nur bei der Behandlung bedeutsam, sondern auch in der Diagnostik. Seit den 1980er-Jahren liegen Laboranalysen, die in unmittelbarer Nähe des Patienten durchgeführt werden, im Trend. Möglich wurde dies durch den Einsatz neuer Verfahren und die Entwicklung handlicher, einfach bedienbarer Messgeräte.

Auch am Uniklinikum ist die „Patientennahe Sofortdiagnostik“, auch „Point of care Testing“, POCT, genannt, in der Intensiv- und Notfallmedizin, den OPs und auf den Normalstationen unverzichtbarer Bestandteil der labormedizinischen Versorgung geworden. Wurden die Untersuchungen einst vom Laborpersonal vorgenommen, sind es heute auch Pflegepersonal und Ärzte, die Hand anlegen – und teilweise sogar der Patient selbst.

Der größte Anteil der Untersuchungen entfällt dabei auf die Glucosebestimmung, die mittels Teststreifen einfach und schnell durchführbar ist. Zudem ermöglichen Blutgasanalytoren die Bestimmung von pH, Blutgasen, Hämoglobin, Elektrolyten und verschiedenen Metaboliten.



BEI DER PATIENTENNAHEN SOFORTDIAGNOSTIK SIND ES HEUTE DAS PFLEGEPERSONAL UND DIE ÄRZTE, DIE HAND ANLEGEN – UND TEILWEISE Sogar DER PATIENT SELBST

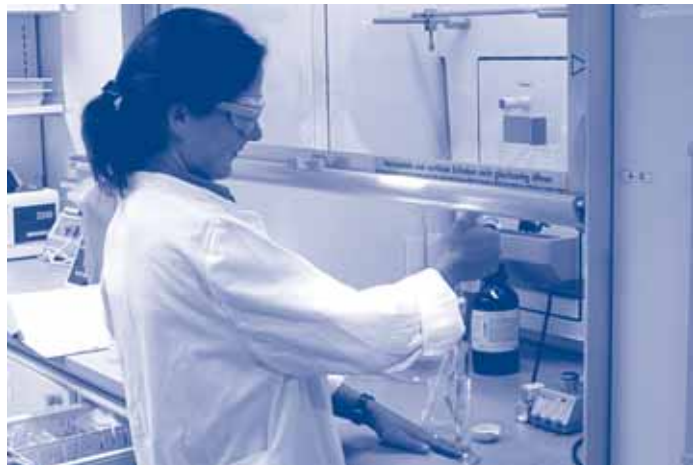
Der Einsatz des POCT verkürzt vor allem die Zeit von der Probenabnahme bis zum Vorliegen des Ergebnisses, das anschließend automatisch in die elektronische Patientenakte übertragen wird. „Eine aufwendige manuelle Dokumentation in Papierform und Übertragungsfehler werden vermieden und der Arbeitsaufwand für das Pflegepersonal und die Ärzteschaft reduziert“, weiß Dr. **Armin Buchwald** von der Abteilung Klinische Chemie.

Mit der Vernetzung von etwa 200 Geräten sind die technischen Voraussetzungen des POCT am Klinikum geschaffen. Zum Eintritt in den Routinebetrieb bedarf es noch der Festlegung der organisatorischen Rahmenbedingungen. Diese sind in Form eines umfassenden Qualitätsmanagements in einer Richtlinie der Bundesärztekammer geregelt. Darin sind unter anderem die Verantwortlichkeiten und die Häufigkeit der erforderlichen Qualitätskontrollen festgelegt. Eine zentrale Organisation dieser internen Qualitätskontrolle hat den Vorteil, dass die externe Qualitätskontrolle in Form eines Ringversuchs pro Quartal entfallen kann.

Ein auf diese Weise organisiertes Point of care Testing wird in Zukunft einen wichtigen Beitrag zur hohen Qualität der Krankenversorgung am Klinikum leisten.

Mit neuen Apothekenräumen volle Kraft voraus

Das Leben aus dem Koffer hat nun endlich ein Ende: Nach etwa fünf Monaten harter Arbeit konnte die Sanierungsphase und Modernisierung der Apotheke des Uniklinikums Anfang Oktober 2008 offiziell abgeschlossen werden. Alle Umzugskartons wurden ausgepackt und sämtliche Döschen und Fläschchen an ihren neuen Platz geräumt. „Mit den neuen Räumen können wir unseren Patienten ein noch



DURCH DEN UMBAU UND DIE RENOVIERUNG IST DIE APOTHEKE NUN ZWAR RÄUMLICH KLEINER ALS VORHER, ABER DAFÜR UM SO MODERNER

breiteres Sortiment an eigens hergestellten und auf individuelle Bedürfnisse abgestimmten Medikamenten bieten“, freut sich der Leiter der Klinikapotheke Dr. **Egid Strehl** bei der Feierstunde zur Eröffnung des renovierten Herstellungsbereichs der Apotheke.

Klinikumsapotheke im neuen Glanz

Die Apotheke des Uniklinikums bietet eine breite Palette an Serviceleistungen: Sie erfüllt nicht nur eine Beratungsfunktion für Ärzte und Patienten. „Ein großer Teil der Arbeit fällt auf die eigene Produktion von Medikamenten“, erklärt Dr. Egid Strehl. „Deshalb müssen wir gerade in diesem Bereich die höchsten Standards einhalten.“ Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, wurde die Apotheke umgebaut und renoviert. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Durch den Umbau und die Renovierung ist die Apotheke nun zwar räumlich kleiner als vorher, aber dafür umso moderner. Für rund 1,6 Millionen Euro wurde die Apotheke auf den neuesten Stand gebracht und bietet den Mitarbeitern optimale Arbeitsbedingungen: Die Labore und die Elektronik wurden erneuert und die Apotheke auf den aktuellsten Stand der Brandschutzauflagen gebracht. Besonders viel Wert legte man bei der Sanierung auf eine hochwertige Einrichtung der sterilen Labore, in denen die Medikamente hergestellt werden: Um die Apothekenmitarbeiter beim Umgang mit gesundheitsgefährdenden Stoffen zu schützen, wurden die Sterilwerkbänke mit einem Absaugsystem ausgestattet. Auch für ein sauerstoffreiches Durchatmen wurde gesorgt: Eine neue Lüftungsanlage sorgt für ständig frische Luft und steigert laut des Baubeauftragten der Klinikapotheke Dr. **Martin Sutter** auch die Luftfeuchtigkeit: „Nachts wechselt die Anlage sogar automatisch in den eingeschränkten Betrieb, um den Stromverbrauch so niedrig wie möglich zu halten. Es ist halt eine intelligent Anlage.“

UMFRAGE

„Wie feiern Sie Weihnachten?“

Familiäre Gemütlichkeit oder sozialer Brennpunkt – fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikums verraten in einer Mitarbeiterumfrage von amPULS, wie sie die Weihnachtstage verbringen, welche Traditionen sie haben und worauf sie sich jetzt schon freuen.



Daniel Fix, technischer Mitarbeiter der Abteilung Rheumatologie, CwebRD

Bei uns ist das Haus Weihnachten voll. Die ganze Familie feiert zusammen, also etwa 15 Personen. Das ist schön, aber es bringt natürlich auch Stress mit sich. Früher gab es während den Vorbereitungen oft Streit. Wir haben jedes Jahr einen echten Tannenbaum. Während wir ihn schmücken und unter ihm die Geschenke verteilen, geht ein Erwachsener mit den Kindern spazieren, dann gibt es die Bescherung. Nun werden zusammen Weihnachtslieder gesungen und anschließend gibt es ein großes Essen.

Annelise Oklodnoy, Mitarbeiterin im Kiosk in der Frauenklinik
Heiligabend verbringe ich meist allein, zu Hause in Denzlingen. Dann gehe ich oft in die Kirche. Aber am 1. Weihnachtstag kommen meine Kinder zu mir. Die sind mittlerweile erwachsen und haben selbst Kinder. Wenn sie da sind, essen wir was Leckeres und dann gibt es auch Geschenke. Am Stephanstag, also am 26. Dezember gehen wir gemeinsam zu einem Konzert, bei dem meine Enkelkinder auf dem Saxofon mitspielen.



Friederike Uhl, Gesundheits- und Krankenpflegerin in der Inneren Medizin I
Der Dienstplan ist bislang noch nicht draußen. Aber wir konnten uns schon Wunschtermine aufschreiben, und ich hoffe darauf Weihnachten zu arbeiten. Es wäre aber dafür toll, Silvester freizubekommen. Allerdings hat sich die Mehrheit von uns Weihnachten eingetragen.



Carolin Kunz, Gesundheits- und Krankenpflegerin in der Inneren Medizin I
Ich würde lieber Silvester arbeiten und Weihnachten freibekommen. Am ersten Weihnachtstag kommt bei uns immer der große Kreis der Familie zusammen. Der besteht aus knapp 25 Personen. Es ist schön, alle mal wiederzusehen. Es gibt zwar nicht mehr so viele Geschenke wie früher, aber dafür haben wir immer noch einen echten Weihnachtsbaum, den wir schmücken.



Dr. Nestor Torio, Arzt in der Abteilung Plastische und Handchirurgie
Ich komme eigentlich aus Spanien. Und dieses Jahr kommt das erste Mal meine Familie aus Spanien zu Weihnachten nach Freiburg. Ich hoffe, es schneit dann und es wird richtig kalt. Traditionell gibt es dann Truthahn, den meine Mutter zubereitet. Und Geschenke gibt es dann auch, aber die muss ich erst noch kaufen – vielleicht ja ein paar Winterjacken.



ABTEILUNSEINBLICKE

Fernab vom Klinikgelände – das Logistikzentrum

Wo einst Waschmaschinen der Firma Miele lagerten, hat das Logistikzentrum des Uniklinikums eine neue Heimat gefunden. Seit zwei Jahren teilt es sich zusammen mit der Akademie für Medizinische Berufe, der Apotheke und der WISMa die Räumlichkeiten im ehemaligen Miele Gebäude in der Einsteinstraße. Das fernab vom Klinikumsgelände gelegene geräumige Gebäude wurde 2006 saniert und modernisiert. „Durch die Übernahme der Räumlichkeiten konnten wir unser Zentrallager, das im Untergeschoss der HNO-Klinik aus allen Nähten platzte, umsiedeln“, erinnert sich **Thomas Galm**, Leiter des Logistikzentrums.

Ihre Ansprechpartner

Thomas Galm, Leitung, Tel.: 0761 270-9210

E-Mail: thomas.galm@uniklinik-freiburg.de

Manfred Brüstle, Leitung Disposition, Tel.: 0761 270-9211

E-Mail: manfred.bruestle@uniklinik-freiburg.de

Erich Konstanzer, Leitung Lager, Tel.: 0761 270-9212

E-Mail: erich.konstanzer@uniklinik-freiburg.de

Seitdem steht dem Logistikteam der Abteilung Materialwirtschaft und den anderen Abteilungen eine Fläche von 11.000 Quadratmetern zur Verfügung: Neben den verglasten Büro- und Seminarflächen sind die im Klinikum benötigten Produkte dort untergebracht. Sobald eine Bestellanforderung im Warenanforderungssystem Bessy eingeht, werden die Waren kommissioniert, in Behälter sortiert und in die Wagen der Warentransportanlage gepackt. Anschließend werden sie von Lkws abgeholt, die regelmäßig zwischen dem Klinikum und dem Logistikzentrum pendeln. Zwischen 140 und 150 Warentransportwagen fahren auf diesem Wege täglich ins Klinikum.

Derzeit kann man im Logistikzentrum über 2.000 verschiedene Artikel finden: Übersichtlich auf einer Fläche von der Größe eines Fußballfeldes lagert das Logistikzentrum neben dem Medizinsachbedarf auch allgemeinen Sachbedarf, Hauswirtschaftsartikel, Büro- und Textilbedarf – eben alles, was ein Klinikum so braucht. „Wir haben jährlich etwa 92.000 Wareneingänge und 52.000 Aufträge mit 300.000 Positionen vom Klinikum“, weiß Thomas Galm. Durch die erhöhten Lagerkapazitäten können auch bessere Konditionen mit den Lieferfirmen ausgehandelt werden: Die Produkte, die nicht sofort ins Klinikum gehen, werden als Vorräte teilweise sogar als Konsignation eingelagert.

Im Betrieb arbeiten derzeit 16 Mitarbeiter und vier Auszubildende. Seit kurzer Zeit bildet das Logistikzentrum seine Fachkräfte sogar selbst aus: Nicht nur die dreijährige Ausbildung zur Fachkraft für Lagerlogistik kam bei den Bewerbern gut an, auch erhielten die ausgebildeten Fachkräfte bisher alle anschließend eine Stelle in der Abteilung Materialwirtschaft.



AUF EINER FLÄCHE VON DER GRÖSSE EINES FUßBALLFELDES LAGERT DAS LOGISTIKZENTRUM ALLES, WAS EIN KLINIKUM SO BRAUCHT

PORTRÄT

Nachgefragt bei ...
... Friedhelm Jäger:



FOTO: EVELINE FRANK, MEDIENZENTRUM

FRIEDHELM JÄGER IN „SEINER“ KÜCHE: „DER BETRIEB IST FÜR MICH EINE TÄGLICHE HERAUSFORDERUNG, DER ICH MICH GERNE STELLE“

Der 51-jährige Küchenmeister wurde in Lahr im Schwarzwald geboren. Der Vater von zwei erwachsenen Töchtern ist mittlerweile „lebendes Inventar“ der Uniklinik: Seit 1980 arbeitet er am Uniklinikum, seit 2005 in seiner derzeitigen Position als Küchenleiter.

Als Küchenmeister im Uniklinikum haben Sie viel zu tun.

Wie sind Sie gerade auf diesen Beruf gekommen?

Ich wollte eigentlich Buchdrucker werden. War mir aber zu laut. Da habe ich gedacht, gegessen wird immer. Nach der Ausbildung zum Koch habe ich eine Weiterbildung zum Küchenmeister gemacht.

Was genau machen Sie da?

Ich bin zuständig für alles was mit Essen, der Organisation und der Verpflegung der Patienten zu tun hat. Die Arbeit ist sehr vielseitig und eine enorme Herausforderung, 365 Tage im Jahr jeden Tag mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die gleiche Leistung zu bringen. Auch bei irgendwelchen Störungen, von denen dann niemand etwas merken darf.

Gab es Situationen bei Ihrer Arbeit, die besonders lustig oder traurig waren?

Das Traurigste war ein tödlicher Arbeitsunfall, der sich in der Küche ereignet hat. Positiv ist natürlich die Rückmeldung von Patienten oder Kunden, wenn sie mit unseren Leistungen besonders zufrieden waren – aber es gibt natürlich auch negative Rückmeldungen.

Durch Ihre Arbeit haben Sie mit den unterschiedlichsten Menschen zu tun, wobei auch mal negative Rückmeldungen kommen. Wem würden Sie da gerne mal eine Torte ins Gesicht werfen?

Da kommen verschiedene Kandidaten infrage, aber – ehrlich gesagt – die Torten unseres Konditors sind einfach zu lecker um sie so zweck-zuentfremden.

Ergänzen Sie: Dieser Betrieb ist für mich... eine tägliche Herausforderung, der ich mich gerne Stelle.

Als viel beschäftigter Küchenmeister sind Sie häufig auf Trab. Ihr „Geheimrezept“ gegen Stress?

Das Abschalten klappt nicht immer, aber gegen Stress hilft ganz langsam „Heuwägelchen aufsagen“, oder Motorrad fahren.

Als gelernter Koch haben Sie mit vielen Gaumenfreuden zu tun. Welcher Sünde können Sie nicht widerstehen?

Das ist schließlich doch ein kleines Geheimnis, zu dem ich mich in diesem Interview nicht äußern möchte.

Beschwerden leicht gemacht

„Hier werden Sie geholfen“: Ob Lieferschwierigkeiten oder Qualitätsmängel – ab sofort können alle Anwender von Materialanforderungen in SAP, bekannt als „Bessy“, und dem Technischen Service ihre Beschwerden schnell und unkompliziert loswerden. Und wer noch glaubt, die Beschwerden würden in den nächsten Papierkorb wandern, irrt: In der Abteilung Materialwirtschaft werden sie ernst genommen. Mit Hilfe des neuen Beschwerdemanagements werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikums sogar zur sachlichen Beschwerde ermuntert. Denn: Mit jedem gelösten Problem können das Anforderungssystem sowie die Prozessabläufe ein Stück weit verbessert werden. „Es kommt vor, dass eine bestellte Ware nicht in der richtigen Qualität geliefert wird. Oder sie kommt gar nicht da an, wo sie erwartet wird“, erklärt **Frank Reichenbach**, Abteilungsleiter in der Abteilung Materialwirtschaft. „Mit dem standardisierten elektronischen Beschwerdemanagement wollen wir jetzt herausfinden, wo die Fehlerquellen im Prozessablauf liegen und diese dann beheben.“



WENN SIE BEI DER RICHTIGEN STELLE ANKOMMEN, KÖNNEN BESCHWERDEN NICHT NUR DIE WELT VERÄNDERN, SONDERN AUCH DAS ANFORDERUNGSSYSTEM BESSY

Eine neue, vereinheitlichte Eingabemaske soll das Schreiben der Beschwerden so leicht wie möglich gestalten. Wer bisher Formulierungsschwierigkeiten hatte, kann ebenfalls aufatmen: In einer vorgefertigten Hitliste kann man zwischen verschiedenen Mängeln wählen. „Wer sein Problem aber noch detaillierter beschreiben möchte, kann zusätzlich in einem anderen Feld noch konkretere Angaben machen“, erläutert Frank Reichenbach. Die Beschwerde wird automatisch an den jeweiligen Servicebereich weitergeleitet: Dort wird sie direkt nach dem Eingang beantwortet, dokumentiert und archiviert. „Wir quittieren dem Nutzer den Eingang seiner Nachricht. Durch die Kommunikation zwischen ihm und uns fühlen sich beide Seiten ernst genommen.“

Nach dem Eingang kann das Problem eingehender untersucht werden: Wenn beispielsweise die Lieferzeit zu lange dauerte oder das bestellte Produkt gar nicht am Zielort ankam, wird versucht, den Lieferanten ausfindig zu machen, um mit ihm gemeinsam das Problem zu lösen.

„Das Beschwerdesystem wurde bisher gut angenommen. Aber wir hoffen auf noch mehr Beteiligung“, meint Frank Reichenbach, „Es bietet ja nicht nur die Möglichkeit Beschwerden loszuwerden, sondern auch etwas verändern zu können.“

klinikumSKNIGGE

E-Mail Netiquette – So werden network und etiquette verknüpft

„Sie haben Post“ – ein kleines Fenster ploppt auf und verkündet die neue Nachricht. Beim Öffnen folgt dann die böse Überraschung: Es ist eine Rund-Mail mit 30 Empfängern und einem acht Megabyte großen Anhang, die in den Posteingang flattert – und ihn verstopft. Die Frage, was man mit dieser E-Mail macht, ist schnell geklärt: ab in den Papierkorb.

„Der Sinn einer Mail ist aber, dass sie auch gelesen und beantwortet wird“, sagt **Peter Rasch** aus dem Klinikrechenzentrum, „um dieses Ziel zu erreichen, sollte man sich in die Rolle des Empfängers versetzen und einige Grundregeln beachten.“ Die wichtigste ist, sich klar und zielgerichtet auszudrücken – und das auch schon in der Betreffzeile. So mancher Leser wird zudem für einen kurzen Text dankbar sein, auch wenn er ansonsten von Büchern



WENN'S MAL WIEDER LÄNGER DAUERT: WER EINE ANTWORT AUF SEINE E-MAIL BEKOMMEN MÖCHTE, SOLLTE SICH AN EINIGE KLEINE REGELN HALTEN

begeistert ist: Also kauen Sie dem Leser kein Ohr ab. Ansonsten kommt es vor, dass die vielleicht wichtige Nachricht im Spam-Ordner landet. Auch sollte man im Job auf exotische Formatierungen und Riesen-

Attachments verzichten. Vor allem Scherz- und Ketten-Mails sollten nicht verschickt werden, da sie ihre Wirkung verfehlen können, wenn sie an die falschen Personen geschickt werden.

„Eine andere Möglichkeit, den Empfänger zu vergraulen, sind allzu lässige Formulierungen“, weiß Peter Rasch. Auch wenn die E-Mail-Schreibe meist salopper ist als der Text bei der Papierkommunikation, gibt es auch beim Verfassen einer digitalen Nachricht Standardisierungen, an die man sich halten sollte. „Vor allem eine höfliche Anrede und ein freundlicher Gruß mit erkennbarem Absender oder Signatur sind unverzichtbar.“ Wer nur mit „MFG K.“ unterschreibt oder den Briefpartner einfach duzt, darf sich nicht wundern, wenn die

Antwort mal ausbleibt. Auch weil viele E-Laien mit Abkürzungen oder Chat-Floskeln wie „cu“ nichts anfangen können, ist es am besten, wenn man den Text so einfach und verständlich wie möglich schreibt. Wichtig

dabei ist auch die Orthografie: „Wenn man ernst genommen werden will, sollte man die Groß- und Kleinschreibung und die Interpunktion beherrschen“, meint **Sigrid Bendrich** aus der Inneren Medizin III, die mit ihrem Projekt Schreibass ein Informationsnetz für Sekretärinnen bietet mit dem Ziel, den Informationsfluss im Bereich der Kommunikation zu verbessern. Vorsicht bedarf es bei den „CCs“ der E-Mails: Diese sollten nur genutzt werden, wenn es Sinn macht, da dies den Datenschutz und die Vertraulichkeit verletzen kann. „Eine blinde Kopie kann unfair sein“, meint Sigrid Bendrich, „allerdings schützt sie bei Rund-Mails die Verteilerliste.“ Wer trotz Regeln und Maßnahmen nicht den richtigen Ton trifft, der kann immer noch zum Telefon greifen. „Was in der Mail schlecht rüberkommt, kann am Telefon wieder sympathisch wirken“, erklärt Sigrid Bendrich.

Weitere Tipps erhalten Sie bei: Sigrid Bendrich

E-Mail: sigrid.bendrich@uniklinik-freiburg.de

oder unter:

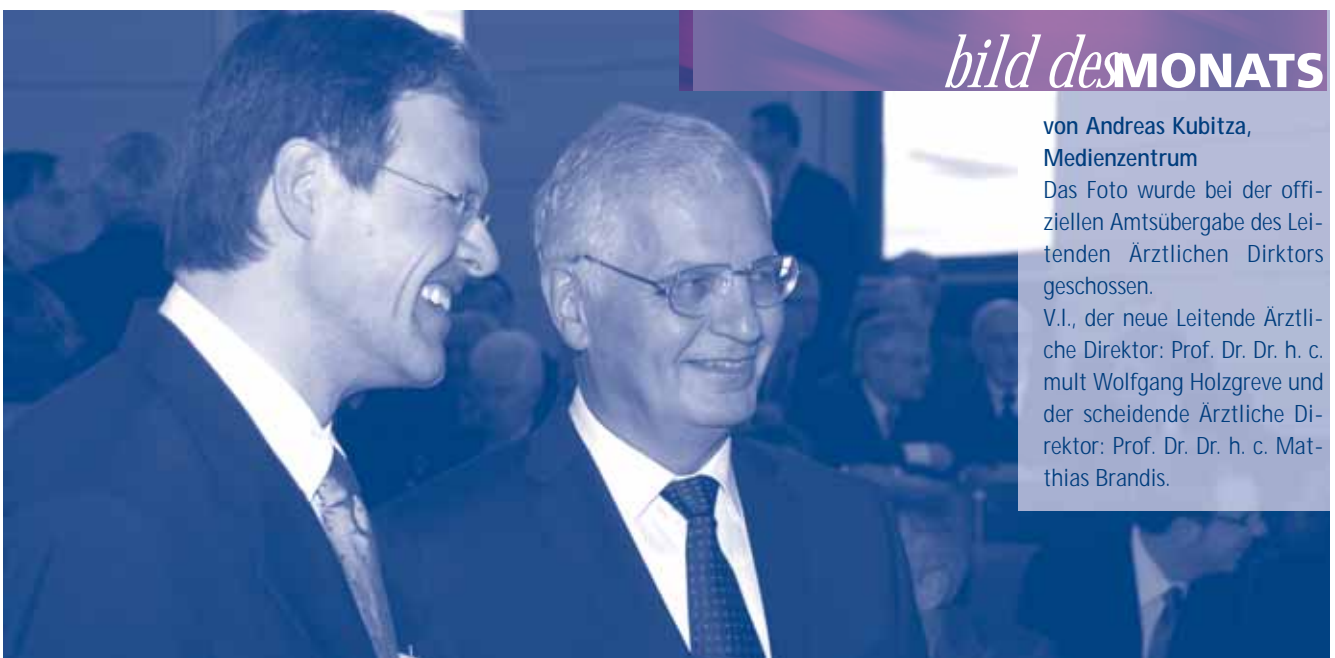
 Schreibass
 Netiquette

bild des MONATS

von **Andreas Kubitza**,
Medienzentrum

Das Foto wurde bei der offiziellen Amtsübergabe des Leitenden Ärztlichen Direktors geschossen.

V.l., der neue Leitende Ärztliche Direktor: Prof. Dr. Dr. h. c. mult Wolfgang Holzgreve und der scheidende Ärztliche Direktor: Prof. Dr. Dr. h. c. Matthias Brandis.



leseTIPPS aus

amPULS Intern-online ist das aktuellste Informationsmedium für Beschäftigte des Uniklinikums. Dort finden Sie ständig neue Nachrichten rund um Ihren Arbeitsplatz. Hier die Leseempfehlungen der Redaktion:



Erfolgreiches Konzept: Hotelfachkräfte im Klinikum

Einfaches Konzept zeigt große Wirkung: Hotelfachkräfte ergänzen Pflegefachkräfte im Klinikum – das „Freiburger Modell“ zeigt, dass der Hotel-service auf Stationen im Klinikum die Servicequalität erhöht und Kosten senkt.

Den kompletten Artikel lesen Sie unter



[Hotelfachkraft](#)

Im Gespräch: der neue Leitende Ärztlichen Direktor

Der bisherige Chef der Frauenklinik des Uniklinikums Basel ist seit einer Woche neuer Leitender Ärztlicher Direktor und Vorstandsvorsitzender der Uniklinik Freiburg. Der gebürtige Westfale hat sich schon gut eingelebt. Den kompletten Artikel lesen Sie unter



[Interview](#)

Neue Rubriken mit interessanten Themen

In amPulsIntern-Online finden Sie noch viele weitere interessante Themen sowie Angebote und Extras exklusiv für Mitarbeiter. Informieren Sie sich beispielsweise über Ehrungen und Auszeichnungen oder verschaffen Sie sich einen Überblick über die Jubilare. Zudem finden Sie auf der Seite Rat und Tat immer den richtigen Ansprechpartner für unterschiedliche Lebenssituationen.

[amPulsIntern](#)

? RÄTSEL

für MitarbeiterInnen



Weihnachtskind-Suche: In dieser Ausgabe führt das Rätsel in das neue amPULS Intern-online. Dort sind vier Weihnachtskinder versteckt, die zusammen ein Lösungswort ergeben. Suchen Sie die Weihnachtskinder und senden Sie das Lösungswort an: Redaktion amPuls, Tel.: 0761 270-1877, Fax: 0761 270-1903, E-Mail: anna.buck@uniklinik-freiburg.de.

Einsendeschluss: 15. Dezember 2008.

Wie immer gibt es einen attraktiven Buchpreis zu gewinnen!

SUDO KU

		1					6	5
		3					1	
		6	2	9				
7				6		4		
		2	1	4	3			
4		5				9		
	2				8		5	
	8				6			
	5						7	2

Was ist eigentlich der Smart-Link

Wo immer Sie das Smart-Link-Symbol im Heft sehen, gibt es ergänzend zum Artikel eine weiterführende Homepage. Geben Sie einfach den angegebenen Begriff in das Smart-Link-Fenster auf der Startseite UKFINFO ein und Sie gelangen automatisch auf die gesuchte Homepage. Falls Sie sich nicht im Intranet befinden, sondern im Internet, haben Sie unter www.uniklinik-freiburg.de „Suchen und Finden“ ebenfalls eine Eingabemöglichkeit.