



2009
18. Jahrgang

ampULS

Intern



Effektive
Personalentwicklung

Leben retten mit der
Stammzelldatei

Zivis
im Transportdienst

pulsAKTUELL

■ 1.2.2009

Kinofilm „Herzspezialisten“

16.00 Uhr, Friedrichsbau und Apollo-Kinos, Kaiser-Joseph-Straße 268–270

Für angemeldete Teilnehmer ist der Eintritt frei. Nach dem Film gibt es eine Gesprächsrunde zum Thema „Leben mit angeborenem Herzfehler“.

Anmeldung und Kontakt: Prof. Dr. Brigitte Stiller, Ärztliche Direktorin des Zentrums für Kinder- und Jugendmedizin, Tel.: 0761 270-4323, Fax: 0761 270-4468, E-Mail: brigitte.stiller@uniklinik-freiburg.de

Weitere Informationen unter

 Herzspezialisten

■ 1.2.2009

Kniga – Die Legende vom Taubenbuch

Lieder aus dem alten Russland Russischer Chor der Universität Freiburg

16.00 Uhr, Kirche Heiliggeist im Uniklinikum Freiburg
Der Eintritt ist frei

■ 3.2.2009

Ursachen wahrer Leiden und Gegenstand falscher Beschuldigungen: die Bandscheiben

Prof. Dr. med. Xaver Glocker, Neurozentrum, Uniklinik Freiburg

18.15 Uhr, Auditorium Maximum, Hörsaal Kollegiengebäude II

Weitere Informationen unter

 Bandscheiben

■ 6.2.2009

Assessmentinstrumente, Gender in der Rehabilitation

Prof. Dr. Dr. J. Bengel, Prof. Dr. M. Wirtz, PD Dr. O. Mittag, Dr. A. Uhlmann

13.30 Uhr, Hörsaal Psychologie, Engelbergerstraße 41

Kontakt: Dr. Angelika Uhlmann, Tel.: 0761 270-7353, Fax: 0761 270-7331, E-Mail: angelika.uhlmann@uniklinik-freiburg.de

Weitere Informationen unter

 Rehabilitation

■ 6.2.–7.2.2009

Engagiert statt deprimiert. Handlungsspielräume erweitern durch ressourcenorientierte Strategien

Psychologe Andreas B. Günther, abg.coaching

Freitag 14.00 bis 18.00 Uhr, Samstag 9.00 bis 17.00 Uhr. Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung e.V.

Teilnehmen können alle Fach- und Führungskräfte, die in einem Umfeld mit hohem Anforderungsdruck arbeiten und Bewältigungsstrategien kennenlernen wollen. Die Teilnahme kostet 290 Euro.

Schriftliche Anmeldung an: Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung e.V., Universitätsstraße 9, Fax: 0761 203-4409, E-Mail: info@akademie.uni-freiburg.de. Weitere Infos unter

 Strategien

■ 8.2.2009

Abschied der Orgel in der Klinikkirche Heiliggeist

Ab 15.30 Uhr in der Klinikkirche Heiliggeist

Zum Abschied von der alten Orgel spielen die Organisten der Klinikpfarrei ein Benefizkonzert. Der Eintritt ist frei, es wird um eine Spende für die neue Orgel gebeten.

■ 10.2.2009

Jenseits vom Schulenstreit – Grundlagen und Formen heutiger Psychotherapie

Prof. Dr. med. Michael Wirsching, Abt. Psychosom. Medizin, Uniklinik Freiburg

18.15 Uhr, Auditorium Maximum, Hörsaal Kollegiengebäude II, Freiburg

Weitere Informationen unter

 Psychotherapie

■ 11.2.2009

Schulungszentrum Wissen worum es geht – Arbeitsplatz Klinikum KIS und KAS – was ist das?

9.30 bis 12.00 Uhr

Achtung: Dies ist kein DV-Kurs. Es gibt einen Vortrag und Diskussion.

Weitere Informationen unter: Tel.: 0761 2299 oder

 Schulungen

■ 17.2.2009

Spannenlanger Hansel – Nudeldicke Dirn

Ernährung und Übergewicht bei Kindern

Prof. Dr. Karl Otfried Schwab, Leiter der Arbeitsgruppe Diabetologie/Stoffwechsel/Endokrinologie

20.15 Uhr, Großer Hörsaal des Zentrums für Kinder- und Jugendmedizin

■ 18.2.2009

Schulungszentrum Wissen worum es geht – Arbeitsplatz Klinikum:

Führung durch die Zentralküche 10.30 bis 12.00 Uhr,

Treffpunkt ist der Eingangsbereich der Zentralküche, Hartmannstraße 1.

Die Führung wird durch eine Fachkraft der Zentralküche durchgeführt.

Weitere Informationen unter: Tel.: 0761 2299 oder

 Schulungen

■ 21.2.2009

1. Freiburger Forum zu Bewegungsstörungen Patienten- und Ärztinfotag mit Kunstaussstellung

9.30 bis 13.00 Uhr, Konferenzraum I/II und im Foyer des Neurozentrums

Neben der Finissage der Kunstaussstellung wird Alfred Biolek in seine Kochkünste einführen und anschließend eine Podiumsdiskussion moderieren. Darin wird es um aktuelle Aspekte der Parkinson-Erkrankung und die Bedeutung der Ausstellung gehen. Veranstaltet wird das Forum von der Abteilung Stereotaktische Neurochirurgie und der Neurologie des Uniklinikums. Die Veranstaltung richtet sich an alle Interessierten. Die Teilnahme ist kostenlos.

Weitere Infos bei Manuela Fellmann, Abt. Stereotaktische Neurochirurgie, Neurozentrum, Tel.: 0761-270-9300, E-Mail: manuela.fellmann@uniklinik-freiburg.de

■ 4.3.–1.4.2009

Schulungszentrum Business-Yoga in der Mittagspause

Wöchentlich mittwochs von 12.00 bis 13.00 Uhr

Weitere Informationen unter: Tel.: 0761 2299 oder

 Schulungen

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 Markus Hemmerich

Erscheint jeweils zum Monatsbeginn auf chlorfrei gebleichtem Papier.

18. Jahrgang



Herausforderungen meistern mit effektiver Personalentwicklung

Den verstärkten Wettbewerbsdruck nicht nur im Gesundheitswesen bekommen alle irgendwann zu spüren – vor allem durch geänderte Rahmenbedingungen, besonders geprägt durch die DRGs, der fallbezogenen Bezahlung, den Anforderungen durch das Qualitätsmanagement und den Zwang, medizinische Leistungen auf hohem Niveau bei sinkenden Kosten zu erbringen.

„Um diese Herausforderungen meistern zu können, aber auch den Bedürfnissen unserer Beschäftigten gerecht zu werden, ist eine effektive und strategische Personalentwicklung wichtig“, erklärt **Kalle Jung**, Leiter des Geschäftsbereichs Personal, Kooperation und Wirtschaft.

Personalentwicklung mit dem Ziel, die fachlichen und persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter in Einklang zu bringen mit aktuellen und künftigen Anforderungen des Unternehmens, hat im Uniklinikum traditionell einen hohen Stellenwert. Denn von hoch qualifizierten Beschäftigten hat nicht nur der Arbeitgeber etwas: Wer in seinem Beruf Erfolg hat, ist mit seiner Arbeit zufrieden und geht ihr gerne nach.

Konstruktive Zusammenarbeit schafft Erfolge

Im vergangenen Jahr wurden drei zentrale Eckpunkte im Kontext des Personalentwicklungskonzepts bearbeitet: die interprofessionelle Teamentwicklung, die Führungskräfteentwicklung sowie die Gewinnung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. In zahlreichen Projektgruppen wurden erste verbindliche Standards und Richtlinien ausgearbeitet und vom Klinikumsvorstand beschlossen. Im Bereich der interprofessionellen Teamentwicklung wurde auf die hierarchie- und professionsübergreifende Projektarbeit sowie auf interprofessionelle Fort- und Weiterbildung eingegangen.

Führungskräfte im Fokus

Für Führungskräfte wurde ein Anforderungsprofil erarbeitet, das sich derzeit im Abstimmungsprozess befindet. Projektiert ist weiterhin ein klinikumsspezifisches Schulungsangebot für neu eingestellte Führungskräfte mit dem Ziel, die zentralen Werte und Standards des Klinikums zu vermitteln sowie die Einrichtungen des Klinikums bekannt zu machen. Die Fortbildung ist interprofessionell abgestimmt und verpflichtend. Für Führungskräfte am Klinikum startete im Januar 2009 zum vierten Mal der sechsmonatige Managementkurs mit dem



ERFOLGREICHE PERSONALENTWICKLUNG BRINGT DIE FACHLICHEN UND PERSÖNLICHEN KOMPETENZEN DER MITARBEITER IN EINKLANG MIT DEN ANFORDERUNGEN DES UNTERNEHMENS

Malik Managementzentrum St. Gallen, der interaktiv über das Internet und in Präsenzschulungen ein einheitliches Führungsverständnis und Handwerkszeug für die Führungsarbeit am Klinikum vermittelt.

Wichtige Komponente: Zufriedenheit der Mitarbeiter

Für die Durchführung von Mitarbeitergesprächen mit Zielvereinbarung wurde ein klinikumsweiter Standard vom Klinikumsvorstand verabschiedet, die Erarbeitung eines unterstützenden Handbuchs wurde beschlossen.

Zum Schwerpunkt der Gewinnung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter wurden erste Standards zur strukturierten Einarbeitung entworfen. „Parallel dazu laufen noch andere Projektgruppen zu Themen wie Teamsupervision und die AG Betriebliche Gesundheitsvorsorge“, weiß Personalratsvorsitzender **Ingo Busch**. Zudem wurde die Kinderbetreuung ausgebaut.

Der Plan ist, gemeinsam mit der Uni ein richtiges Haus zu bauen für die Betreuung von bis zu Dreijährigen. Damit ist eine Erweiterung der bisher 21 Betreuungsplätze um weitere etwa 50 Plätze geplant.

Qualifikation der Mitarbeiter im Mittelpunkt des Interesses

Das systematische Fort- und Weiterbildungsangebot des Schulungszentrums, der innerbetrieblichen Fortbildung Pflege und der Akademie für medizinische Berufe ist ein bewährter Bestandteil der Personalentwicklung am Klinikum. Fast 4.000 Beschäftigte des Klinikums nutzen jährlich das Fortbildungsangebot des Schulungszentrums, das über 500 Angebote umfasst und sich nach den sich verändernden Anforderungen richtet. „Die große Resonanz auf unser Angebot spiegelt das Engagement wider, mit dem die Angestellten sich weiterbilden und weiterqualifizieren wollen“, meint **Angelika Mundt-Neugebauer**, Leiterin des Schulungszentrums.

In Zukunft sollen noch weitere Projekte in die Personalentwicklung eingebunden werden. „Dazu gehören beispielsweise der Intensivbereich und die Pflege sowie der Punkt befristete Arbeitsverträge“, erklärt Ingo Busch.

Das Konzept der integrierten Personalentwicklung sowie die Projekte und die Aufteilung der Arbeitsgruppen finden Sie unter

 Smart-Link Entwicklung

MITARBEITERUMFRAGE

„Was würde Sie an Ihrem Arbeitsplatz ändern?“

Bessere Qualifizierungsmaßnahmen, höhere Bezahlung oder mehr Anerkennung – fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikums verraten in einer Mitarbeiterumfrage von amPuls was sie an ihrem Arbeitsplatz ändern würden.



Tanja Maurer, Ambulanz-Express

Ich arbeite nur vier Stunden täglich einen halben Monat lang. In dieser Zeit fahre ich mit meinem mobilen Bistro durch sämtliche Ambulanzen des Klinikums und verkaufe belegte Brötchen, Snacks, Kaffee und Tee. Der Verkauf wird gut angenommen und es macht viel Spaß. Deshalb würde ich gern meine Arbeitszeiten erhöhen und den ganzen Monat lang arbeiten.

Claudia Siebler, Krankengymnastin

Oh, da gibt es viel. Ich hätte vor allem gern einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Auch mehr Anerkennung von Oben und höhere Bezahlung wären toll. In den letzten Jahren ist so viel Stress zusammengekommen, weil wir so viele neue Patienten aufnehmen müssen, um die Statistik zu füllen. Wir brauchen einfach mehr Zeit für den einzelnen Patienten.



Camilla Baumelt-Sumser, Röntgendiagnostik

Ich bin zufrieden mit dem, was wir haben. Allerdings bräuchten wir einen neuen Airconditioner für die Röntgendiagnostik. Unserer funktioniert nicht mehr, er macht nur noch, was er will und überhitzt den Raum. Sonst würde ich nichts ändern wollen.



David Glöckler, Dimitri Loskut, Zivildienstleistende

Wir sind seit knapp drei Monaten hier und arbeiten als Zivis in der Zentralmedizin. Und es gefällt uns. Die Kollegen sind nett und die Arbeit ist interessant. Wir arbeiten 39 Stunden die Woche. Sicherlich



könnten es weniger sein. Aber im Verhältnis zu manchen anderen hier im Klinikum ist das noch wenig. Manchmal wäre etwas weniger Stress schon schön.

Elektronische Kurve am Krankenbett

In der Medizinischen Klinik IV wurde im vergangenen Jahr ein in Deutschland einmaliges System zur Unterstützung der stationären Patientenversorgung entwickelt: Die elektronische Patientenkurve „Meona“ löste die bisher übliche papierbasierte Kurve ab.

Als eine Art elektronische Schiefertafel unterstützt die Patientenkurve seitdem Ärzte, Pflegekräfte und Therapeuten bei der täglichen Arbeit. Seit etwa einem Jahr ist das neue, über WLAN funktionierende System im Einsatz und überzeugt durch mannigfache Vorteile: Ständige



DIE ELEKTRONISCHE PATIENTENKURVE „MEONA“ LÖSTE DIE BISHER ÜBLICHE PAPIERBASIERTE KURVE AB UND ERNTETE POSITIVE RESONANZ

Verfügbarkeit, bessere Lesbarkeit, schnellere Erfassung von Arzneimitteln, besseres Controlling und die Umsetzung von Vorgaben der Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS). Die neuartige Software ermöglicht nicht nur die vollständige Dokumentation aller durchgeführten Therapien und den Einblick in die Vital- und Laborwerte durch mobile Geräte direkt am Patientenbett: Sie liefert zudem für die Systeme anderer Stationen relevante Medikamenteninformationen und integriert die verschiedenen Einrichtungen in den Medikationsprozess – von der Apotheke bis zum Abrechnungssystem. „Daher waren wir von einer Verbesserung der Patientenversorgung überzeugt“, so Professor Dr. **Gerd Walz**, Ärztlicher Direktor der Medizinischen Klinik IV, „heute wissen wir, dass wir recht hatten.“

Eine kleine Idee mit großer Wirkung

„Die Idee entstand in einer Besprechung der Inneren Medizin IV. Dort wurde die Notwendigkeit einer Digitalisierung der Patientenkurven zur Verbesserung der Arzneimittelsicherheit aufgebracht“, erinnert sich Dr. **Tobias Schäfer** aus der Klinischen Forschung der Abteilung Innere Medizin IV. Daraufhin setzte er sich mit seinem Kollegen Dr. **Matthias Wuttke** daran, ein solches System zu entwickeln. Aktuell wird die elektronische Kurve in der Nephrologie, der Kardiologie und in der Neurologie sowie von der Pflege in der Psychiatrie genutzt. Laut der Entscheidung des Klinikumsvorstandes soll die Kurve bis zum Jahr 2010 in allen Stationen installiert werden. Im März wird das System erstmals in der Urologie laufen. Zudem soll die Überprüfung der Medikamentenverordnungen auf Überdosierungen, Wechselwirkungen und Inkompatibilitäten freigeschaltet werden – bislang erfolgt diese Bewertung nur im Hintergrund. „Wir wissen, was in der komplexen Arzneimitteltherapie alles schief laufen kann“, sagt Dr. Tobias Schäfer, „inzwischen sind wir so weit, diese Informationen auch den behandelnden Ärzten bei der Verordnung zurückzumelden. Die Patientensicherheit wird hierdurch messbar steigen.“

ABTEILUNSEINBLICKE

Leben retten mit der Stammzelldatei

Leukämie ist eine bösartige Erkrankung der Stammzellen. Eine Transplantation dieser Zellen aus dem Knochenmark oder Blut eines gesunden Spenders bietet für die Betroffenen oft die einzige Hoffnung auf Heilung. Die Freiburger Stammzelldatei des Tumorzentrums Ludwig-Heilmeyer – CCCF vermittelt geeignete Stammzellenspender für Leukämiekranken. Hierfür werden die Spender in ein Register aufgenommen, in dem bei Bedarf nach einem passenden Spender gesucht werden kann.

Über 46.000 potenzielle Spender sind dort bereits registriert. Durch Spendenaufrufe und Aktionen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stammzelldatei werden potentiellen Spender informiert und gewonnen. „Gerade in der Adventszeit haben wir viele Aktionen, die oftmals von Patienten angeregt werden. In dieser Zeit sind auch die Spender empfänglicher für solche Aktionen“, sagt die Leiterin der Freiburger Stammzelldatei **Elisabeth Lenartz**, die mit ihrem Team



STAMMZELLTRANSPLANTATION IST OFT DIE EINZIGE HOFFNUNG AUF HEILUNG

von zwei festen Mitarbeiterinnen und einer Aushilfe die Datei betreut. Um eine realistische Chance zu haben, einen geeigneten Spender zu finden, wird eine große Zahl Spender benötigt. Unter 10.000 bis mehr als 100.000 Spendern wird etwa ein Mal die Kombination der Gewebemerkmale gefunden, die für eine ausreichende Verträglichkeit gebraucht wird. „Wenn es gut läuft, finden wir innerhalb von drei Monaten einen passenden Spender“, erklärt Elisabeth Lenartz, „doch gelingt dies leider nicht immer.“ Um die Chance zu erhöhen, hat sich ein weltweites Netzwerk aus Suchzentren für Stammzelldateien zusammengeschlossen. „Wenn von den Zentren Anfragen bei uns eingehen, werden unsere Blutproben auf die Anforderungen getestet“, so Lenartz. Befindet sich geeignetes Blut unter den Proben, wird der Spender kontaktiert. Nach einem Aufklärungsgespräch und weiteren Untersuchungen erfolgt die tatsächliche Stammzellenspende. „Für uns bedeutet das viel Organisation neben der alltäglichen Arbeit“, sagt **Yvonne Lüdtko** von der Stammzelldatei, „dadurch ist die Arbeit aber auch sehr abwechslungsreich.“

Auch wenn keine externen Anfragen eingehen, hat das Team der Stammzelldatei viel zu tun: Auf dem Programm stehen die Typisierung der Gewebemerkmale von Blutproben, die Dokumentation der Ergebnisse von Spendenaktionen und die Beantwortung von Anfragen zu Spenderangelegenheiten. „Es ist kein Tag wie der andere. Das ist oft stressig, jedoch mit so viel Positivem verbunden, dass man regelrecht davon angezogen wird“, so **Petra Isele-Hiss** von der Stammzelldatei. „Das Schönste an der Arbeit sind die vielfältigen Kontakte mit den Spendern und den Kollegen des Netzwerkes, die ein Ziel haben: leukämiekranken Patienten die Möglichkeit der Lebensverlängerung zu geben“, meint Elisabeth Lenartz.

Weitere Infos: **Freiburger Stammzelldatei**

Tumorzentrum am Uniklinikum Freiburg, Tel.: 0761 270-3329 oder -74-64, E-Mail: stammzelldatei@uniklinik-freiburg.de

Neue Mitfahrbörse des Klinikums startet durch

Wer weiten Anfahrtswegen und schlechten Zugverbindungen ausgesetzt war, kann nun aufatmen: Die neue Mitfahrbörse des Klinikums erleichtert so manchen Anfahrtsweg zur Arbeit und wieder nach Hause. Ab sofort kann man mit der Mitfahrbörse Mitfahrgelegenheiten suchen und vielleicht finden oder auch anbieten.

Weil auch **Andrea Ulrich-Jauch** von der Abteilung Frauenheilkunde von langen Zugfahrten geplagt war, kam ihr die Idee für eine Mitfahrzentrale. „Ich fahr fast jeden Tag von Emmendingen nach Freiburg und zurück und war auf mühselige Zugverbindungen angewiesen“, erklärt die Erfinderin der Mitfahrbörse am Klinikum.

Kurze Zeit später kontaktierte die gelernte Krankenpflegerin Proldee und schlug vor, eine Mitfahrbörse für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzurichten. Die Börse wurde vom Klinikrechenzentrum programmiert und ist nun seit Dezember 2008 im Intranet in Betrieb. Bereits mehrere Interessenten haben sich mittlerweile bei der Mitfahrbörse eingetragen – und es werden hoffentlich noch viele mehr.



DIE NEUE MITFAHRBÖRSE DES KLINIKUMS HAT IHREN BETRIEB AUFGENOMMEN. AB SOFORT KÖNNEN MITFAHRGEGELENHEITEN GESUCHT ODER ANGEBOTEN WERDEN

Und so funktioniert's

Interessierte Beschäftigte aus dem Klinikum müssen nur den Abfahrts- und Ankunftsart sowie das Datum eingeben und es wird automatisch überprüft, ob es eine passende Mitfahrgelegenheit gibt. „Von Au bis Wyhl am Kaiserstuhl sind fast alle Orte rund um Freiburg zu finden“, weiß Andrea Ulrich-Jauch. Ebenso können jene, die eine Möglichkeit zum Mitfahren anbieten wollen, ihre Daten eingeben. Nur eines sollte man nicht vergessen: Der Eintrag in die Mitfahrbörse ist auf eigenverantwortlicher Basis und sollte auch wieder gelöscht werden, wenn sich das Gesuch oder Angebot erledigt hat.

Die Mitfahrbörse finden Sie im Netz unter

 Smart-Link Mitfahrbörse

PORTRÄT

Nachgefragt bei ...
... Cäcilie Fey

Die gebürtige Würzburgerin setzte ihren Wunsch, intensiv mit Frauen zu arbeiten und ihnen helfen zu können, um und wurde Hebamme und Sachverständige im Hebammenwesen. 1988 machte Cäcilie Fey in Würzburg ihr Hebammenexamen und hat seitdem 1.200 Geburten begleitet. Heute ist sie Leitende Hebamme im Kreißaal der Frauenklinik.



CÄCILIE FEY BEI IHRER TÄGLICHEN ARBEIT: „DIE ARBEIT IN DIESER ABTEILUNG IST FÜR MICH EINZIGARTIG“

Das Berufsbild einer Hebamme ist vielseitig. Wie stehen Sie zu Ihrem Beruf?

Eine achtsame Begleitung durch Hebammen – vom Beginn der Schwangerschaft bis zum Ende der Stillzeit – ist ein gesellschaftlich relevanter Beitrag zur Frauen- und Familiengesundheit: Denn durch eine kompetente Hebammenbegleitung wird das zukünftige, gesundheitliche Wohlergehen von Mutter und Kind gestärkt.

Wir heutigen Hebammen verstehen uns als Fürsprecherinnen der schwangeren und gebärenden

Frauen und wollen deshalb autonomer in die Betreuung normaler Geburten eingebunden werden und in Zusammenarbeit mit dem Arzt bei den pathologischen Vorgängen tätig werden.

Gibt es etwas, das Ihnen ge- oder missfällt an Ihrer Arbeit?

Sehr schön sind die verschiedenen Tätigkeitsfelder als Hebamme und die dadurch entstehende Abwechslung in der Arbeit. Der aktuelle Zeitdruck missfällt mir dagegen sehr - vor allem, wenn wir den Frauen im Einzelnen nicht gerecht werden können. Die Geburt eines Kindes ist eine besondere Situation im Leben einer Frau und sollte auch entsprechend begleitet werden. Auch für mich ist jede Geburt noch etwas Besonderes.

Gab es besonders schöne oder traurige Situationen bei Ihrer Arbeit?

Wir müssen manchmal Notsituationen für das Kind oder für die Mutter überwinden und um das Leben der Schwangeren oder des ungeborenen Kindes kämpfen.

Besonders traurig sind immer die Momente, wenn eine Frau ihr Kind beziehungsweise ihre Kinder verliert. Das ist für alle Beteiligten ein sehr schwerer Moment. Hierfür hätten wir gerne mehr Zeit ausreichend da sein zu können.

Sind die meisten Babys geplant?

Bei der heutigen Geburtenplanung werden die meisten Frauen geplant schwanger. Trotzdem haben wir jedes Jahr einige Frauen im Kreißaal, die bis kurz vor der Geburt nicht wussten, dass sie ein Kind erwarten. Im letzten Jahr war es eine Mutter die Zwillinge geboren hatte und noch am Vormittag auf ihrer Arbeit war und am Nachmittag reife Kinder geboren hat.

Haben Sie ein Rezept gegen Stress?

Die Gewissheit, dass sich in der Geburtshilfe nicht planen lässt und das Motto: „Eines nach dem anderen“. Aber auch die hohe Fach- und Notfallkompetenz meiner Kollegen sind ungemein wichtig. Ich kann mich auf sie verlassen. Das hilft dabei, auch im Stress ruhig reagieren zu können.

Zivis im Transportdienst sammeln Erfahrungen und lernen fürs Leben

Egal ob im Sommer oder im Winter, bei Hitzewelle oder Eisregen – die Zivildienstleistenden im Transportdienst des Uniklinikums sind stets im Einsatz.

Rund 91.400 Patiententransporte sind jährlich zu bewältigen. Dazu gehören neben den Fahrten mit den klinikumseigenen Rettungs- oder Krankentransportwagen, die hauptsächlich von Rettungssanitätern und Rettungsassistenten durchgeführt werden, die internen Patiententransporte, die überwiegend von den Transportzivis getätigt werden. Je nach Krankheitsfall werden die Patienten von den Zivis im Bett, im Rollstuhl oder zu Fuß durch die Stationen manövriert. „Verantwortungsbewusstsein und eine gewisse Fürsorglichkeit sollten die Zivis für diese Arbeit schon mitbringen“, meint Tom Heidisch, Leiter der Transportzentrale.

Auch etwa 82.000 Proben Transporte jährlich gehören zu den festen Aufgaben der Transportzivis. Der Transport des meist patientenbezogenen Materials, wie beispielsweise Laborproben, wird im Gegensatz zum Patiententransport rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen, getätigt. Dafür stehen den 30 Probentransportzivilen zwölf Transportfahrräder zur Verfügung, mit denen sie täglich bis zu 40 Kilometer zurücklegen.



JE NACH KRANKHEITSFALL WERDEN DIE PATIENTEN VON DEN TRANSPORTZIVIS IM BETT, IM ROLLSTUHL ODER ZU FUSS DURCH DIE STATIONEN MANÖVRIERT

Zwei weitere Zivis sind zusätzlich zu dem fest angestellten Disponenten für die Leitstelle der Transportzentrale angestellt. Sie koordinieren und organisieren sämtliche Proben- und Patiententransporte des Klinikums im Schichtdienst. Mittlerweile werden 99 Prozent der Transportaufträge in SAP aufgegeben und weitervermittelt. Die SAP-Gruppe programmierte für das Transportteam ein spezielles Menü, bei dem die gewünschten Anforderungen einfach angegeben und anschließend automatisch an die Transporteure geschickt werden können.

Arbeit, die Spaß macht und Sozialkompetenz fördert

Bei der Menge an Transporten gibt es für jeden viel zu tun, doch ins kalte Wasser werden die neuen Zivis nicht geworfen: „Sie erhalten in einer Einführungsveranstaltung sämtliche Informationen für ihren Dienst durch den Leiter der Transportzentrale“, erklärt Peter Zähringer, Bereichsleiter Hol- und Bringdienst/Verkehrsdienst, „zusätzlich gibt es das Pate-/Partnersystem, bei dem der neue Zivi vier Wochen lang durch einen erfahrenen Zivildienstleistenden eingewiesen wird.“ Neun Monate lang arbeiten die Zivis am Klinikum. Die meisten kommen direkt von der Schule und wollen sich orientieren. Die Resonanz unter den Anwärtern ist groß, da im Klinikum nicht nur medizinische Kenntnisse, sondern auch Sozialkompetenz und Organisationsfähigkeit vermittelt werden.

*klinikum*SKNIGGE

Freundlich und zielorientiert telefonieren

Das Telefon ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Jeder kann es bedienen, doch der professionelle Umgang mit diesem Medium ist nicht immer ganz leicht.

Sicher sind auch Sie schon ungeduldig geworden, wenn sich jemand meldet mit „Fa. Saubermann, Abteilung Freundlich, Sie sprechen mit Frau Corinna Schnatter, guten Tag“. Es reicht völlig, wenn Sie sich mit dem Namen Ihrer Firma oder Abteilung und Ihrem eigenen (Nach-) Namen melden. Gibt der Anrufer sich mit seinem Namen zu erkennen, grüßen Sie ihn mit seinem Namen. Jeder freut sich, seinen eigenen Namen zu hören, aber man kann es auch übertreiben. Deshalb nennen Sie den Namen des Anrufers jeweils zur Begrüßung und zum Abschied, eventuell noch einmal bei einer Aufforderung. Falls Sie den Na-



DER PROFESSIONELLE UMGANG MIT DEM TELEFON IST NICHT IMMER GANZ EINFACH

men nicht richtig verstanden haben, fragen Sie sofort nach und notieren sie ihn.

Was tun bei Störungen?

Wenn Sie telefonieren und ein Besucher kommt herein, nehmen Sie kurz Blickkontakt auf, nicken und wenden sich wieder ab: Wenn Sie ihn weiter an-

schauen, geben Sie ihm Gelegenheit, Ihnen seine Ungeduld zu zeigen. Haben Sie einen Besucher vor sich und das Telefon klingelt, entschuldigen Sie sich und beantworten kurz das Telefon oder vereinbaren einen Rückruf. Wenn Sie es klingeln lassen, denkt der Besucher, dass Sie auch ihn am Telefon warten lassen würden. Werden Sie bei einem Besucher öfter gestört, legen Sie lieber den Hörer kurz daneben oder schalten den Anrufbeantworter ein – für eine belegte Leitung haben Anrufer mehr Verständnis als für eine Nichterreichbarkeit.

Wie reagiere ich auf Reklamationen?

Bei Beschwerden reagieren Sie zunächst mit aktivem Zuhören und emotionalen, nicht wertenden, Bestätigungen, bevor Sie

sachlich das Problem lösen: „Ich kann Ihren Ärger gut verstehen.“

Bei persönlichen Angriffen reagieren Sie mit offenen Fragen:

„Wie meinen Sie das?“

„Weshalb meinen Sie, dass ...?“

Bei Beleidigungen und schweren Angriffen benutzen Sie Appelle auf der „Wir-Ebene“:

„Lassen Sie uns bitte ruhig ... miteinander reden!“

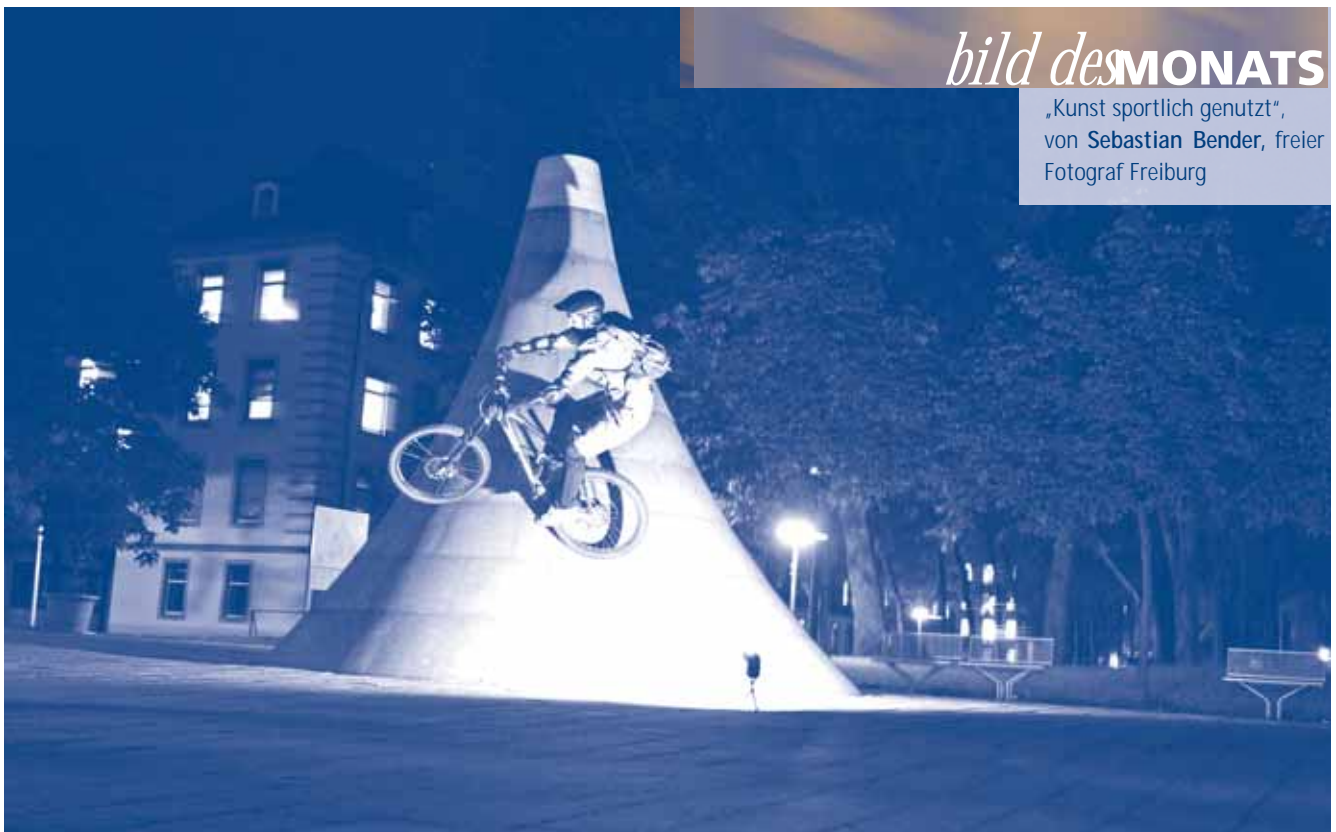
„Ich glaube nicht, dass wir im Moment so weiterkommen! Deshalb schlage ich vor, dass wir nun abrechnen und ich werde ...!“

Auch beim Telefon gilt: Lächeln Sie – Ihr Gegenüber wird es hören – „Wie ich in den Wald einrufe, so schallt es wieder heraus“. Und ein freundliches Telefonat macht nicht nur Ihnen gute Laune!

Weitere Tipps erhalten Sie bei: Karin Philipp-Apel
E-Mail: karin.philipp-apel@uni-klinik-freiburg.de

*bild des*MONATS

„Kunst sportlich genutzt“,
von Sebastian Bender, freier
Fotograf Freiburg



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:



Neuer Innovationspreis ging an die Pflege und die zentrale Physiotherapie



Für ihr spezielles Bewegungskonzept für Pflegende erhielten der Pflegedienst und die Abteilung zentrale Physiotherapie am Uniklinikum Freiburg den 2008 erstmals vergebenen und bundesweit ausgeschriebenen „Innovationspreis Pflegemanagement“.

Mehr lesen Sie unter [Smart-Link](#) Innovationspreis

Neuer Standort des Klinikshops verbessert Erreichbarkeit

Der Klinikshop hat ein neues Zuhause gefunden: Seit wenigen Tagen befindet er sich in seinen neuen Räumlichkeiten im Hauptgeschoss des Personalcasinos.

Mehr lesen Sie unter [Smart-Link](#) Shop



Mitarbeiterbefragung abgeschlossen

Am Dienstag, den 13. Januar wurde die Mitarbeiterbefragung aller Beschäftigten des Uniklinikums vom Picker-Institut abgeschlossen. Die Rücklaufquote betrug 57,2 Prozent.

Mehr lesen Sie unter [Smart-Link](#) Mitarbeiterbefragung

Neue Rubriken mit interessanten Themen

In amPuls Intern-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 unter „Rat und Tat“ immer den richtigen Ansprechpartner für unterschiedliche Lebenssituationen.

[Smart-Link](#) amPulsIntern

? RÄTSEL



Wo können Sie zukünftig Produkte des Klinikshops kaufen?

Lösungswort an:
Redaktion amPuls,
Tel.: 0761 270-1877,
Fax: 0761 270-1903,
E-Mail:
anna.buck@uniklinik-freiburg.de

Einsendeschluss: 15. Februar 2008

Wie immer gibt es einen attraktiven Buchpreis zu gewinnen!

SUBOKU

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

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.

AUFLÖSUNG 1/2009

Die richtige Lösung lautet: Schach. Über den Kalender „Bäume – Alle 2009“ kann sich Jörg Mlodoch, Augenklinik, freuen. Wie immer gestiftet von