

[q]³ unternehmensberatung

Die Managementberatung im Krankenhaus

Beratung | Training | Coaching

Unternehmensdarstellung





Inhaltsverzeichnis

Referenzen (Ausschnitt).....	4
Die [q] ³ unternehmensberatung	6
Leistungsspektrum	8
Beratung	10
▪ Krankenhaus-/ Organisationsentwicklung	
▪ Krankenhausstruktur	
▪ Projektmanagement	
▪ KVP- und Teamentwicklungsworkshops	
▪ Führungssystem	
▪ Personalmanagement	
▪ Personalentwicklung	
▪ Arbeit 4.0 Digitalisierung	
▪ Patientenmanagement	
▪ Qualitätsmanagement	
▪ Befragungen und Interviews	
Training	14
▪ Führung	
▪ Kommunikation	
▪ Konfliktmanagement	
▪ DiSG®: Persönlichkeits- und Teamentwicklung	
▪ Selbstmanagement	
▪ Patientenorientierung	
▪ Projektmanagement	
▪ Qualitätsmanagement	
▪ Digitalisierung	
Coaching	17
▪ Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften	
▪ Gruppen-Coaching Mediation	
Auf ein Wiedersehen	19



Angenehm. [q]³

Seit 20 Jahren in guter Gesellschaft

A Agaplesion Diakonieklinikum Rotenburg gGmbH* ▪ Alexianer Landkreis Diepholz GmbH* ▪ Alexianer Münster GmbH* ▪ Allgemeines Krankenhaus Celle ▪ Aller-Weser-Klinik gGmbH, Verden (Aller)* ▪ Altenzentrum Wunstorf gGmbH (jetzt: Altenzentrum Wunstorf e.V. Haus Am Bürgerpark) ▪ Altus Klinik, Munster ▪ AMEOS Klinikum Osnabrück* ▪ AMEOS Klinikum Ueckermünde ▪ Ammerländer Ausbildungszentrum für Gesundheitsberufe gGmbH, Westerstede* ▪ Ammerland-Klinik GmbH, Westerstede ▪ AWO Psychiatriezentrum Königslutter* **B** Bonifatius Hospital Lingen gGmbH* ▪ Borromäus Hospital Leer gGmbH* ▪ Bundeswehrkrankenhaus Berlin **C** Caritas-Sozialstation Varel-Wilhelmshaven gGmbH ▪ Caritas-Verein Altenoythe e.V. ▪ Christliches Klinikum Melle GmbH (jetzt: Niels-Stensen-Kliniken Christliches Klinikum Melle GmbH) ▪ Christliches Krankenhaus Quakenbrück* ▪ Christophorus Klinik GmbH Münster* **D** Diabeteszentrum Bad Lauterberg ▪ Diakonissenanstalt Emmaus Niesky ▪ Diakonissenkrankenhaus Dessau gGmbH ▪ Die Brücke - Verein zur Förderung der Wiedereingliederung psychisch Erkrankter e.V., Uelzen* **E** EKH Erzgebirgische Krankenhaus- und Hospitalgesellschaft mbH, Schwarzenberg ▪ Elbe Kliniken Stade-Buxtehude GmbH* ▪ EUREGIO-KLINIK, Nordhorn* ▪ Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig gGmbH ▪ Ev. Lukasstiftung Altenburg - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik ▪ Evangelische Elisabeth-Klinik Berlin ▪ Evangelische Lungenklinik Berlin ▪ Evangelisches Krankenhaus Bergisch-Gladbach gGmbH ▪ Evangelisches Krankenhaus Holzminden gGmbH (jetzt: Agaplesion Evangelisches Krankenhaus Holzminden gGmbH) ▪ Evangelisches Krankenhaus Hubertus, Berlin ▪ Evangelisches Krankenhaus Oldenburg* ▪ Evangelisches Krankenhaus Unna* ▪ Evangelisches Klinikum Niederrhein gGmbH, Duisburg ▪ Evangelisches Waldkrankenhaus Spandau, Berlin ▪ Evgl. Stiftung Neinstedter Anstalten **F** Fachkrankenhaus für Psychiatrie und Psychotherapie Bethanien Hochweitzschen ▪ Friesland Kliniken Varel* **G** Gesellschaft für Leben und Gesundheit mbH, Eberswalde ▪ Gesellschaften der Alexianerbrüder GmbH, Berlin (jetzt: Alexianer GmbH) ▪ Gesundheitsholding Lüneburg GmbH* **H** Heidekreis-Klinikum GmbH - Krankenhäuser Soltau und Walsrode* ▪ Heinrich-Braun-Klinikum Zwickau gGmbH ▪ HELIOS Kliniken Schwerin ▪ HELIOS Klinikum Uelzen GmbH* **J** Johannesbad Fachklinik Fredeburg* **K** Karl-Jaspers-Klinik gGmbH, Bad Zwischenahn* ▪ Katholischer Krankenhausverband der Diözese Osnabrück e.V.* ▪ Kinderhospital Osnabrück ▪ Klinik Bosse Wittenberg Alexianerbrüdergemeinschaft GmbH (jetzt: Alexianer Sachsen-Anhalt GmbH) ▪ Klinik Königshof Krefeld* ▪ Klinikum Dahme-Spreewald GmbH ▪ Klinikum Emden - Hans-Susemihl-Krankenhaus gGmbH ▪ Klinikum Leverkusen gGmbH* ▪ Klinikum Magdeburg gGmbH ▪ Klinikum Mittleres Erzgebirge gGmbH, Zschopau ▪ Klinikum Obergöltzsch Rodewisch ▪ Klinikum Osnabrück GmbH* ▪ Klinikum Peine gGmbH ▪ Klinikum Schaumburg - Kreiskrankenhaus Rinteln* (jetzt: Klinikum Klinikum Schaumburg) ▪ Klinikum Schaumburg - Kreiskrankenhaus Stadthagen (jetzt: Klinikum Schaumburg) ▪ Klinikum Uckermark GmbH (jetzt: Asklepios Uckermark GmbH) ▪ Klinikum Uelzen GmbH* (jetzt: HELIOS Klinikum Uelzen GmbH) ▪ Knappschaftskrankenhaus Dortmund (Klinikum Westfalen GmbH) ▪ Krankenhaus Bethanien Plauen ▪ Krankenhaus Charlottenstift Stadtoldendorf GmbH ▪ Krankenhaus Rheiderland gGmbH ▪ Krankenhaus St. Anna-Stift Lönigen gGmbH (jetzt: St. Anna Klinik gGmbH) ▪ Krankenhaus St. Barbara Attendorn GmbH* (jetzt: HELIOS Klinik Attendorn) ▪ Krankenhaus Wermelskirchen GmbH* ▪ Kreiskrankenhaus Burg (jetzt: Helios Klinik Jerichower Land GmbH) ▪

Kreiskrankenhaus Delitzsch GmbH ▪ Kreiskrankenhaus Delitzsch GmbH ▪ Kreiskrankenhaus Leer (jetzt: Klinikum Leer gGmbH) **M** Malteser Krankenhaus Berlin ▪ Marien Hospital Papenburg-Aschendorf gGmbH* ▪ Martin Gropius Krankenhaus GmbH, Eberswalde ▪ Mediclin Herzzentrum Lahr/Baden ▪ Mittelweser Kliniken GmbH, Nienburg* (jetzt: HELIOS Kliniken Mittelweser) **N** Niedersächsisches Landeskrankenhaus Hildesheim (jetzt: AMEOS Klinikum Hildesheim) ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Königslutter (jetzt: AWO Psychiatriezentrum Königslutter) ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Lüneburg (jetzt: Psychiatrische Klinik Lüneburg gGmbH) ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Osnabrück (jetzt: AMEOS Klinikum Osnabrück) ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Wehnen (jetzt: Karl-Jaspers-Klinik gGmbH) ▪ Niels-Stensen-Kliniken GmbH, Osnabrück* ▪ Niels-Stensen-Kliniken Franziskus Hospital Harderberg, Georgsmarienhütte* ▪ Niels-Stensen-Kliniken Marienhospital Ankum-Bersenbrück, Ankum* **O** Osnabrücker Verein zur Hilfe für seelisch behinderte Menschen e.V.* **P** Paracelsus-Klinik am Silbersee Hannover-Langenhagen ▪ Paracelsus-Kliniken Deutschland, Osnabrück* ▪ Paritätisches Krankenhaus Gransee (jetzt: Oberhavel Kliniken GmbH) ▪ Paritätisches Krankenhaus Templin (jetzt: SANA Krankenhaus Templin) ▪ PRIVAT-NERVEN-KLINIK Dr. med. Kurt Fontheim GmbH & Co.KG, Liebenburg (jetzt: Dr. Fontheim GmbH & Co.KG) ▪ Prosper-Hospital Recklinghausen gGmbH* ▪ Psychiatrie-Akademie Königslutter* ▪ Psychiatrische Klinik Lüneburg gGmbH* ▪ Psychiatrische Klinik Uelzen gGmbH* **R** RehaZentrum Bremen GmbH ▪ Rotenburger Akademie **S** Sächsisches Krankenhaus Altscherbitz ▪ SANA Kliniken Sommerfeld Hellmuth-Ulrici-Kliniken ▪ SANA Klinikum Hameln-Pyrmont* ▪ SANA Dreifaltigkeits-Krankenhaus Köln GmbH ▪ SANA Regio Kliniken GmbH, Elmshorn* ▪ Seepark Klinik Debstedt (jetzt: AMEOS Klinikum Seepark Geestland) ▪ Service Plus Lüneburg GmbH, Lüneburg* ▪ Sophien-Klinik GmbH Hannover ▪ Sozialpsychiatrischer Dienst Stadt Wolfsburg* ▪ Sozialpsychiatrischer Dienst Stadthagen ▪ St. Alexius Service GmbH, Berlin St. Ansgar Klinikverbund (jetzt: Kliniken Landkreis Diepholz GmbH) ▪ St. Bernhard-Hospital gGmbH, Brake ▪ St. Bonifatius Hospitalgesellschaft Lingen e.V.* ▪ St. Elisabeth-Hospitalgesellschaft Niederrhein mbH* ▪ St. Elisabeth-Krankenhaus gGmbH, Salzgitter ▪ St. Franziskus-Hospital gGmbH, Lohne ▪ St. Hedwig-Kliniken Berlin GmbH (jetzt: Alexianer St. Hedwig Kliniken) ▪ St. Johannes-Hospital Varel gGmbH ▪ St. Josefs-Krankenhaus Potsdam gGmbH (jetzt: Alexianer Potsdam) ▪ St. Joseph-Hospital gGmbH Bremerhaven* (jetzt: AMEOS Klinikum Mitte Bremerhaven) ▪ St. Joseph-Krankenhaus Berlin-Weißensee GmbH (jetzt: Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Berlin-Weißensee) ▪ St. Joseph-Krankenhaus Dessau (jetzt: Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Dessau) ▪ Städtische Kliniken Neuss - Lukaskrankenhaus GmbH ▪ Städtisches Klinikum Lüneburg* ▪ Städtisches Krankenhaus Eisenhüttenstadt GmbH ▪ STENUM Fachklinik für Orthopädie, Ganderkesee (jetzt: STENUM Ortho GmbH Fachklinik für Orthopädie) **U** Universitätsklinikum Mannheim ▪ Universitätsklinikum Münster* **V** Verband der Krankenhausedirektoren Deutschlands e.V. - Landesgruppe Baden-Württemberg, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen/ Bremen, Mitteldeutschland **Z** Zeisigwaldkliniken Bethanien Chemnitz gemeinnützige GmbH ▪ mit * Referenzen ab 05.2010

vollständige Referenzen: www.q3-online.de

Die

[q]³ unternehmensberatung

Erfahrung | Qualität | Wissen

Wir arbeiten mit einem hoch qualifizierten und langjährig erfahrenen Team.

Wir stellen höchste Ansprüche an die Qualität unserer Arbeit.

Wir stellen Ihnen das aktuellste Branchenwissen zur Verfügung.

maßgeschneidert | lösungsorientiert | nachhaltig

Wir arbeiten intensiv mit unseren Kunden zusammen.

Wir liefern Lösungen und Konzepte, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Wir sind sorgfältig, schnell und kreativ.

Wir arbeiten praxistauglich und transferorientiert.

Steckbrief

Beratung | Training | Coaching

Ansatz

Arbeits- und Organisationspsychologie | Systemischer Ansatz

Team

Diplom-Psychologen*innen | Master in Psychologie

Standort

Osnabrück (Niedersachsen)

Gründungsjahr

2000

Gründungshistorie

2000 Gründung der „[q]³ unternehmensberatung Krone, Lemm, Pläschke GbR“

2007 Eintragung der Wortmarke „[q]³ unternehmensberatung“ in das Register des Deutschen Patent- und Markenamts

05.10 Restrukturierung von [q]³ zur „[q]³ unternehmensberatung Pläschke und Czarnetzki GbR“

Zu unseren Kunden gehören

- Klinikketten und -verbünde
- Gesundheitsinstitutionen
- Krankenhäuser der Grund- und Regelversorgung
- Maximalversorger/ Universitätskliniken
- Psychiatrische Kliniken
- Fachkrankenhäuser



Unser Leistungsspektrum



Beratung

- Krankenhaus-/ Organisationsentwicklung
- Krankenhausstruktur
- Projektmanagement
- KVP- und Teamentwicklungsworkshops
- Führungssystem
- Personalmanagement
- Personalentwicklung
- Arbeit 4.0 | Digitalisierung
- Patientenmanagement
- Qualitätsmanagement
- Befragungen und Interviews



Training

- Führung
- Kommunikation
- Konfliktmanagement
- DiSG®: Persönlichkeits- und Teamentwicklung
- Selbstmanagement
- Patientenorientierung
- Projektmanagement
- Qualitätsmanagement
- Digitalisierung



Coaching

- Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften
- Gruppen-Coaching | Mediation



Beratung

Krankenhaus-/ Organisationsentwicklung

- Strategie- und Zielplanung
- Strategieworkshops | Klausurtagungen | Zukunftskonferenzen
- Changemanagement | Organisationsentwicklung
- Projektmanagement und Begleitung von Veränderungsprozessen
- IST-Analysen
- Maßnahmenplanung | Maßnahmenentwicklung

Krankenhausstruktur

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Re-Organisation | Abteilungsfusion
- Führungsstruktur
- Geschäftsordnungen | Kompetenzprofile
- Besprechungs- und Kommunikationswesen

Projektmanagement

- Einführung und Begleitung eines systematischen Projektmanagements
- Projektmanagement-Strukturen | Projektmanagement-Handbücher
- Projektcoaching | Evaluation | Reviews
- Ausbildung und Trainings für Projektleiter*innen, Führungskräfte und Mitarbeiter*innen
- Teamentwicklung und Zusammenarbeit in agilen Strukturen

KVP- und Teamentwicklungsworkshops

- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)
- Problemanalyse-, Optimierungs- und Maßnahmenworkshops
- Interdisziplinäre und abteilungsübergreifende Workshops
- Berufsgruppenübergreifende Teamentwicklungsworkshops
- Delegiertenkonferenz (Teamentwicklung) in Pflgeteams
- Mediationsworkshops

Führungssystem

- Führungsgrundsätze und -leitbilder
- Führungskultur | Führungsstil | Führungsinstrumente
- Zielvereinbarungssystem | Mitarbeiterjahresgespräche
- Systematische Leistungsbeurteilung von Mitarbeiter*innen
- Führungskräftebeurteilung
- Coaching von leitenden Ärzten*innen und anderen Führungskräften
- Entwicklungsprogramme für (angehende) Führungskräfte
- Trainings für leitende Ärzte*innen, Stationsleitungen und weitere Führungskräfte

Personalmanagement

- Arbeitgeberattraktivität | Employer Branding
- Externes und internes Personalmarketing
- Personalentwicklung | Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Systematische Mitarbeiterjahresgespräche
- Zielvereinbarungsgespräche | Leistungsbeurteilung
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Betriebliches Fehlzeitenmanagement | Rückkehrgespräche

Personalentwicklung

- Personalentwicklungskonzepte | Personalentwicklungsinstrumente
- Kompetenz- und Anforderungsprofile
- Mitarbeiter*innen- und Entwicklungsgespräche
- Feedback-Systeme
- Teamentwicklung | Team- und Einzel-Coachings
- Ausbildungen | Trainings

Arbeit 4.0 | Digitalisierung

- Organisationsdiagnostik „Gute digitale Arbeit“
- Strategie-Workshops zur Digitalisierung
- Digitalisierungsstrategie
- Gestaltung „Guter digitaler Arbeit“ als Organisationsentwicklungsmaßnahme
- Workshop-Formate, Trainings und Vorträge für Führungskräfte und Mitarbeiter*innen



Beratung

Patientenmanagement

- Gestaltung patientennaher Prozesse
- Interne Audits (z.B. Datenschutz | Medizinprodukte | Hygiene)
- Ethik-Komitee | Ethische Fallbesprechungen
- Patientenbefragungen | Externe und interne Stakeholder-Befragungen
- Beschwerdemanagement
- Patientenorientierte Kommunikations- und Informationsprozesse
- Trainings für Mitarbeiter*innen und Führungskräfte im Patienten*innenkontakt

Qualitätsmanagement

- Qualitätspolitik | Qualitätsziele
- Implementierung von QM-Aufbau- und Ablaufstrukturen
- QM-Zertifizierungsvorbereitungen (z.B. DIN EN ISO 9001)
- QM-Kurzchecks
- Auditwesen | interne Audits | Probeaudits
- Ausbildung interner Auditoren
- QM-Handbuch und Dokumentation
- Klinisches Risikomanagement | CIRS
- Befragungen
- Organisationsspezifische Qualitätsmanagement-Ausbildungen

Befragungen und Interviews

- Mitarbeiter*innenbefragung
- Instrumente zur Erhebung der Arbeitgeberattraktivität
- Externe und interne Stakeholder-Befragungen
- Befragung spezifischer Zielgruppen und Themen
- (Halb-)standardisierte Interviewverfahren
- Maßnahmenworkshops in Ableitung der Befragungs-/ Interviewergebnisse





Training

Führung

- Die Ärztin/ der Arzt als Führungskraft - Grundlagen der Führung | Teamorientiertes Führen
- Von der Mitarbeiterin/ Vom Mitarbeiter zur Führungskraft
- Mit DiSG® zu gelingender Führung I (individuelle Führung) und II (Teamführung)
- Motivierende Mitarbeiter*innengespräche im Krankenhaus
- Teamorientiertes Führen für Stationsleitungen
- Konfliktmanagement - Konflikte im Führungsalltag erfolgreich lösen
- Führen mit Zielvereinbarungen
- Rückkehrgespräche konstruktiv führen
- Gespräche im Rahmen des betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM)
- Umgang mit psychischen Erkrankungen und Belastungen im Führungskontext

Kommunikation

- Zielgruppenspezifische Kommunikationstrainings (z.B. für Ärzte*innen, Stationsleitungen, Beauftragte)
- (Patientenorientierte) Kommunikation im Klinikalltag
- Konstruktive Gesprächsführung | Mitarbeiter*innengespräche
- Moderation von Projekt- und Arbeitsgruppen, Teambesprechungen
- Wirkungsvolle Präsentationen

Konfliktmanagement

- Umgang mit Konflikten | Konfliktprävention
- Führen von Konflikt- und Kritikgesprächen
- Zielgruppenspezifische Konflikttrainings
- Lösen von Teamkonflikten
- Teamentwicklung in Pflgeteams

DiSG®: Persönlichkeits- und Teamentwicklung

- Menschen im beruflichen Umfeld besser verstehen (auf Basis des DiSG®-Modells)
- Andere einschätzen und für sich gewinnen (auf Basis des DiSG®-Modells)
- Mit DiSG® zu gelingenden Beziehungen im Arbeitsumfeld
- Mit DiSG® zu gelingender Führung I: Individuelle Führung
- Mit DiSG® zu gelingender Führung II: Teamführung
- DiSG®-Teamentwicklung
- Patientenorientierung mit dem DiSG®-Modell

Selbstmanagement

- Effektiver Umgang mit Stress und Burnout-Prophylaxe
- Resilienz und Selbstwirksamkeit
- Zeit- und Selbstmanagement für ärztliche und pflegerische Mitarbeiter*innen

Patientenorientierung

- Breaking Bad News für Ärzte*innen
- Sicher und Kompetent in Angehörigen- und Elterngespräche
- Moderation in ethischen Fallbesprechungen
- Patientenorientierte Kommunikation | Patienten- und Angehörigenorientiertes Verhalten
- Patientenorientierte Kommunikation für ausländische Ärzte
- Kommunikation und Konfliktmanagement im Patienten*innenkontakt
- Professionell Telefonieren
- Beschwerdemanagement



Training

Projektmanagement

- Projektleiter*innen-Trainings mit unterschiedlichen Schwerpunkten
- Soft-Skills für Projektleiter*innen: Laterales Führen von Projektgruppen
- Trainings für Projektmitarbeiter*innen und Projektteams
- Methoden des Projektmanagements

Qualitätsmanagement

- Trainings zu allen gängigen QM-Systemen
- Ausbildung von internen Auditoren | Visitoren | Assessoren
- Ausbildung von Qualitätsmanagementbeauftragten
- Projektmanagement für Qualitätsmanager*innen
- Klinisches Risikomanagement und CIRS im Krankenhaus
- Planung und Leiten von QM-Workshops
- Trainings für Moderatoren*innen von Arbeitsgruppen

Digitalisierung

- Gestaltung „Guter digitaler Arbeit“ im eigenen Team
- Digitale Resilienz und die praktische Bewältigung von Techno-Stress
- Selbstfürsorge und psychische Widerstandskraft
- Besprechungs- und Kommunikationswesen im digitalen Zeitalter
- Virtuelle Kommunikation im Arbeitsalltag



Coaching

Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften

- Für Chefärzte*innen (z.B. bei Chefarzt/ Chefärztin-Wechsel)
- Für Geschäftsführer*innen (z.B. Begleitung von Veränderungsprozessen)
- Für neu ernannte Oberärzte*innen (Aufsteiger oder Quereinsteiger)
- Für Pflegedienst- und Stationsleitungen (z.B. Umgang mit der eigenen Rolle)
- Für Projektleiter*innen
- Für Fachkräfte und Beauftragte
- Coaching mit dem DiSG®-Modell

Gruppen-Coaching | Mediation

- Für Führungskräfte (z.B. Bearbeitung von Führungsfällen aus der eigenen Praxis)
- Für Teams/ Kollegen*innen etc. zum Konfliktmanagement (Mediation)
- Für Teams zur Verbesserung von Arbeitsstrukturen und Prozessen
- Für interne Coaches (Coach-the-Coach)



Auf ein Wiedersehen

Ein letzter Dank...

Nach **20** Jahren [q]³ unternehmensberatung können wir zufrieden sein...weil Sie zufrieden waren, sind und hoffentlich bleiben.

Wir bedanken uns bei allen Kunden und Partnern für die treue Zusammenarbeit.

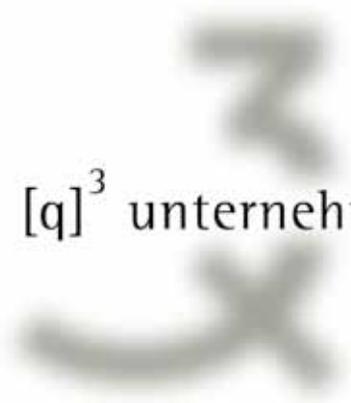
Und beim Leser dieser Broschüre dafür, dass Sie bis zur letzten Seite weiter an [q]³ interessiert blieben.

Und noch ein kleiner Hinweis...

Benötigen Sie mehr Informationen über unsere Referenzen? Auf unserer Internetseite haben wir unter „Referenzen“ die Beratungsjahre der von uns betreuten Organisationen aufgeführt.

Wir verbleiben mit besten Grüßen aus Osnabrück

Dipl.-Psych. Nadja Czarnetzki und Dipl.-Psych. Ingo Pläscke
Die Inhaber und Geschäftsführer



[q]³ unternehmensberatung

kamp 10
49074 osnabrück

tel [0541] 15 05 128
fax [0541] 15 05 143

e-mail info@q3-online.de
internet www.q3-online.de