Pressemitteilung

München, 8. Dezember 2016

Qualitätsmanagement: Kommunikationsleitfaden eingeführt

Zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements führte die Aicher Ambulanz Union Ende November einen abteilungsübergreifenden Kommunikationsleitfaden ein. Ziel ist es einerseits, einen klaren Rahmen hinsichtlich des Servicegedankens zu schaffen. Andererseits steht die zwischenmenschliche Kommunikation zwischen Besatzungen, Patienten, Angehörigen sowie Klinikpersonal im Fokus. In zahlreichen Workshops, geleitet von Manfred Schachermayr, Geschäftsführer der Kliniksterne GmbH, erarbeiteten die MitarbeiterInnen der Aicher Ambulanz Union gemeinsam die beinhalteten Richtlinien.

Im Sinne des Qualitätsmanagements erarbeiteten die MitarbeiterInnen der Aicher Ambulanz Union über rund 10 Monate einen Kommunikationsleitfaden. Dieser wurde Ende November verbindlich eingeführt und ist für die MitarbeiterInnen der Abteilungen Rettungsdienst (bestehend aus Notfallrettung und Krankentransport), Sanitätsdienst, Auslandsrückholung und Intensivtransport gültig. Die Abteilung Mobility Service am Flughafen München ist aufgrund des thematisch abgelegenen Aufgabengebietes vorerst nicht integriert, verfolgt jedoch eigens festgelegte Richtlinien.

Kommunikation mit Patienten, Angehörigen sowie im Team

Der festgelegte Rahmen umfasst einerseits die Kommunikation im Team – im Sinne des „miteinander Redens" sollen Konflikte untereinander bereits vorab vermieden oder aber gemeinsam geklärt werden. Hierbei steht die Offenheit und Ehrlichkeit im Fokus, ohne sein Gegenüber zu verletzen.

Andererseits umfasst der Leitfaden die Kommunikation mit PatientInnen und Angehörigen. „Ein Rückblick auf das Feedback der vergangenen Jahre hat uns gezeigt, dass negative Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen häufig aufgrund mangelnder Kommunikation entstehen. Wechseln wir jedoch die Perspektive und schlüpfen gedanklich in die Rolle des Gegenübers, welches sich in einer Notsituation befindet, so erscheint uns vieles klarer. Dies gab uns unteranderem einen Anlass, gemeinsam mit unseren KollegInnen einheitliche Richtlinien festzulegen", so Ulrike Krivec, Leiterin der Unternehmenskommunikation der Aicher Ambulanz Union.

Ist ein Konflikt vor Ort dennoch nicht zu klären, soll dieser den Einsatzablauf nicht stören und sich vor allem nicht zu einem Nachteil für den Patienten entwickeln. Mit Hilfe von Feedback-Karten, welche sich auf den Fahrzeugen befinden, kann so der Ort des Konflikts an eine neutrale Stelle verschoben und abseits von persönlichen Emotionen geklärt werden.

Unterstützung durch externen Berater

Manfred Schachermayr, Geschäftsführer der Kliniksterne GmbH, unterstützte die Aicher Ambulanz Union in allen Phasen des Projektes als externer Berater. Die Kliniksterne GmbH ist bereits durch ihre genauen Analysen von Klinikprozessen bekannt. Diese Kompetenz sowie den „Blick von außen" nutzte auch die

Aicher Ambulanz Union bei der Entwicklung des Leitfadens. Vor allem in den zahlreichen Workshops, welche freiwillig für die KollegInnen der Aicher Ambulanz Union angesetzt wurden, erwies sich die Unterstützung von Manfred Schachermayr als vorteilhaft. Gleichzeitig war Alexander Hameder, Abteilungsleiter Rettungsdienst maßgeblich an der Entstehung des Kommunikationsleitfadens beteiligt.

In gemeinsamen Workshops erstellt

Um eine höhere Akzeptanz des Leitfadens zu schaffen, hatten alle KollegInnen unabhängig ihrer Erfahrung, des Beschäftigungsgrades oder der Länge ihrer Firmenzugehörigkeit die Möglichkeit, an zahlreichen vergüteten Workshops teilzunehmen und die Richtlinien aktiv mitzugestalten. Gemeinsam mit Manfred Schachermayr sammelte die Aicher Ambulanz Union die Wünsche und Vorstellungen und brachte diese zu Papier. Alle Teilnehmer hatten im Anschluss der Workshops und vor Finalisierung des Projektes die Möglichkeit, die Richtlinien zu lesen und Optimierungswünsche einzureichen.

Verbindlich festgelegt – für Weiterentwicklung offen

Alle MitarbeiterInnen der Abteilungen Rettungsdienst, Sanitätsdienst, Auslandsrückholung sowie Intensivtransport erhielten den Kommunikationsleitfaden nach Finalisierung in gedruckter Form. Dieser gilt als verbindlich und kann bei Nichteinhaltung der Richtlinien das Beschäftigungsverhältnis beeinflussen.

Um sich dauerhaft an zeitaktuelle Änderungen anzupassen, sind alle MitarbeiterInnen der oben genannten Abteilungen dazu aufgefordert, Optimierungswünsche einzureichen. Bei Aktualisierung des Leitfadens finden diese nach gründlicher Abwägung einen angemessenen Platz innerhalb des bestehenden Kommunikationsleitfadens.

Über die Aicher Ambulanz Union
Die **Aicher Ambulanz Union** zählt mit über 500.000 Kunden pro Jahr zu den führenden privaten Anbietern in den Bereichen Rettungsdienst, Krankentransport und Sanitätsdienst. Internationale Intensivkrankentransporte, Auslandsrückholungen, Mobility Services sowie ein Hausnotrufdienst ergänzen das seit 1985 gewachsene Portfolio. Zusätzlich engagiert sich die Aicher Ambulanz Union im Katastrophen- und Bevölkerungsschutz. Aktuell beschäftigen die fünf gebündelten Gesellschaften (Ambulanz Aicher München oHG, City Ambulanz Notfallrettung GmbH, Ambulanz Aicher Datenbank-, Service- und Verwaltungs-GmbH, Ambulanz Aicher Fahrdienste GmbH, Ambulanz – Rettung und Zivilschutz gemeinnützige GmbH) rund 700 MitarbeiterInnen in verschiedenen Anstellungsverhältnissen. Inhaber und Geschäftsführer der Firmengruppe ist seit der Gründung Peter Aicher.
Weitere Informationen unter: https://www.aicher-ambulanz.de

Weitere Informationen erhalten Sie bei:
Ulrike Krivec | Unternehmenskommunikation
T +49 (0)89 7422-0221 | u.krivec@aicher-ambulanz.de