




	<b>KUNDE</b>	Großklinikum in Hessen
	<b>BRANCHE</b>	Gesundheitswesen
	<b>BEREICH</b>	IT
	<b>PROJEKT</b>	Human Ressources Management
	<b>THEMA</b>	Einführung AQRO®
	<b>DAUER</b>	12 Personentage

## DER KUNDE

Das Klinikum ist ein Krankenhaus der Maximalversorgung. Das Klinikum verfügt über ca. 800 Betten, etwa 1.800 Mitarbeiter. Jährlich werden mehr als 30.000 stationäre und fast 60.000 ambulante Patienten behandelt. 19 Kliniken und Institute gehören zum Klinik-Verbund. Das Klinikum befindet sich in kommunalem Besitz. Die IT-Abteilung des Klinikums besteht aktuell aus knapp 20 Mitarbeitern. Betreut werden 250 Server (virtuell) in zwei Rechenzentren und 850 Client-Rechner (Workstations und Thin Clients) der Kliniken sowie unterschiedliche medizinische Applikationen.

## DIE SITUATION

- Mitarbeiter fühlten sich gestresst durch Unruhe und Störungen im Großraumbüro, aber auch durch zahlreiche Anforderungen und parallel zu bearbeitende Arbeitspakete in unterschiedlichen Projekten
- Telefonsupport wurde nicht konsequent gelebt (wer wollte, machte Support und ließ sich stören, die anderen fühlten sich zusätzlich gestört, auch wenn sie nicht an Telefon gingen)
- Unklare Verantwortlichkeiten
- Keine Transparenz, wer an was wann arbeitet
- Projektplanungen wurden nicht eingehalten (weder zeitlich noch bzgl. Budget)
- Unzureichende Arbeitsqualität und hohe Fehlerbelastung der IT Produkte und Services
- Häufige Doppelarbeiten oder Mitarbeiter, die an Arbeitspaketen des gleichen Projekts arbeiteten ohne voneinander zu wissen

## **DIE LEISTUNG DER ACUROC**

- Durchführung einer Ist-Aufnahme, Schwachstellenanalyse
- Durchführung AQRO®-Schulungen
- Pragmatische Unterstützung bei der Implementierung der Methode AQRO®
- Unterstützung bei der Erstellung von Rollenbeschreibungen, Dokumentation, Regelwerk und den erforderlichen, pragmatischen Vereinbarungen
- Coaching der Mitarbeiter während der ersten drei Wochen nach Betriebsstart

## **DAS ERGEBNIS**

- Transparenz in der Planung und Steuerung der operativen Arbeit, objektive Priorisierung
- Transparenz bezüglich Einsetzbarkeit von Ressourcen in Betrieb und in Projekten
- Weniger Stress, deutlich höher motivierte und zufriedener Mitarbeiter
- Höhere Arbeitsqualität aufgrund erhöhter Konzentration durch deutliche Reduktion der ungeplante Störungen
- Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
- Andere Abteilungen interessieren sich für AQRO®
- Deutliche Effizienzsteigerung (mehr als zwei Stunden pro Tag und pro Mitarbeiter) durch ungestörte Fokussierung auf die jeweiligen Arbeitspakete und Rollen

## **WARUM MIT ACUROC?**

- Profis im Bereich des Human Ressourcen Managements einerseits und der IT Organisation und Prozesse andererseits
- Hohe Kompetenz die Human Ressource Methode AQRO® erfolgreich zu implementieren
- Hohe fachliche Kompetenz gepaart mit sozialer Kompetenz und Fingerspitzengefühl, so dass Änderungen in Arbeitsweisen und Organisationen erfolgreich umgesetzt werden
- Pragmatischer und kundenorientierter Ansatz
- Effizientes und ergebnisorientiertes Vorgehen
- Der Nutzen aller Maßnahmen im Projekt ist jederzeit sichtbar
- Fokus auf nachhaltige Erfolge, nicht nur auf ein finales Projektergebnis

## DER KUNDE

Nach mehreren vergeblichen Versuchen, die Arbeit der Mitarbeiter weniger stressig zu gestalten und die Auswirkungen des Großraumbüros und des damit verbundenen Geräuschpegels zu minimieren, kam mir das Konzept der Methode AQRO® als märchenhaft vor. Ich habe nicht damit gerechnet, dass die Methode sich so schnell und nachhaltig implementieren lässt und dabei noch alle von der ACUROC zugesicherten Vorteile und Erfolge erreicht werden.

Ich bin von Effizienzsteigerung und Mitarbeiterzufriedenheit absolut begeistert und kann die Implementierung nur empfehlen. Ohne AQRO® werden wir in der IT nicht mehr arbeiten.

*H. G., IT-Leiter Klinikum*