

## Adresse

<b>Name</b>	KrückenConsulting – Wendt & Huber GbR
<b>Adresse</b>	Berlin: Fregestrasse 77, 12159 Berlin
<b>Telefon</b>	Berlin: 030 / 275 82 - 550
<b>Fax:</b>	Berlin: 030 / 275 82 – 551
<b>Homepage</b>	<a href="http://www.krueckenconsulting.de">www.krueckenconsulting.de</a>
<b>Ihre Ansprechpartner für medizinische Rehabilitation:</b>	Birgitta Wendt, Birgit Huber (beide Geschäftsführerinnen)
<b>Ihre Ansprechpartner für Krankenhäuser:</b>	Birgitta Wendt, Birgit Huber (beide Geschäftsführerinnen)
<b>e-Mail:</b>	kontakt@krueckenconsulting.de b.wendt@krueckenconsulting.de

<p><b>Unternehmensphilosophie und „was uns unterscheidet“ :</b></p>	<p>Krücken &amp; Consulting Team wurde 2000 gegründet, mit dem Ziel, eine fachkompetente Qualitätsmanagement-, Organisations- und Prozessberatung anzubieten. Seitdem ist die Kernmannschaft kontinuierlich erweitert worden, so dass wir Ihnen heute ein professionelles interdisziplinäres Team aus Medizin, Pflege, Betriebswirtschaft, Rechtswissenschaften, Gesundheitsökonomie, Personalmanagement, Kommunikation und Marketing / Vertrieb zur Verfügung stellen können.</p> <p>Unsere Kompetenz und unsere Erfahrungen in anderen Branchen und mit dort gängigen Methoden und Instrumenten haben wir kontinuierlich für uns mit festen Projektpartnern ausgebaut; dies u. a. im Bereich der ganzheitlichen Unternehmensentwicklung, der strategischen Positionierung durch Business Excellence (TQM, EFQM) sowie in anderen Themenfeldern (z. B. Balanced Scorecard, six sigma, Management-Informationssysteme, Optimierung der Vertriebsleistungen und Sicherstellung der Geschäftskontinuität durch Business Continuity Management).</p> <p>Wir beraten Kunden aus dem Gesundheits- und Krankenhauswesen (u. a. Krankenhäuser, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Praxen/MVZ, Verbände und Krankenversicherungen) mit folgenden sechs Themenfeldern:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualitätsmanagement und Zertifizierungsvorbereitung (inkl. Integrierte Risiko- und Fehlermanagementsysteme)</li> <li>2. Strategie und Führung</li> <li>3. Prozesse und Kennzahlen</li> <li>4. Marketing und Kommunikation</li> <li>5. Personal und Organisation</li> <li>6. Seminare und Trainings</li> </ol>
---	--

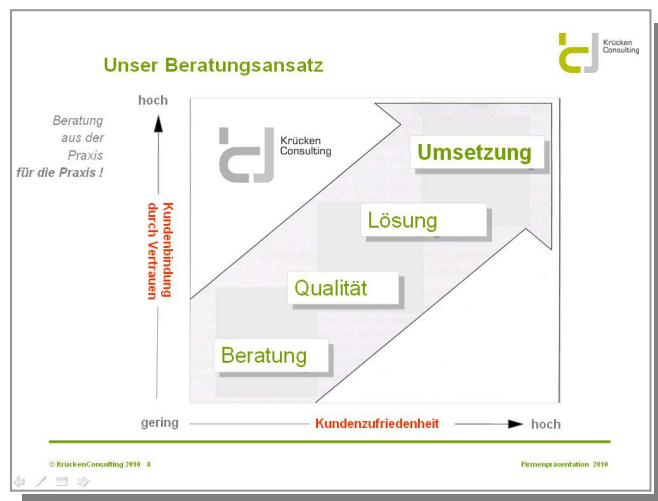
Es sind nicht nur die Produkte und Konzepte, die uns von anderen Beratungsunternehmen unterscheiden, sondern auch die Individualität und die hohe Praktikabilität und Praxisnähe unserer Dienstleistungen.

Wir sind stolz auf unsere erfolgreichen Projekte in unterschiedlichen Themenfeldern und Branchen, doch der entscheidende Unterschied zu Anderen ist unser vertrauensvoller und fachlich wie sozial kompetenter Umgang mit den Menschen, mit denen wir zu tun haben und die wir in ihrem Anliegen aktiv unterstützen.

Mit unseren Kunden und Gesprächspartnern gemeinsam setzen wir unsere Konzepte und Methoden um und begleiten sie bis zur erfolgreichen Einführung.

Unser wichtigstes Ziel ist daher:

die **Zufriedenheit unserer Kunden mit uns!**



**Unsere Leistungen:**

Unsere Beratungsleistungen bieten Lösungen, die es unseren Kunden erlauben, im Spannungsfeld zwischen effektiver Leistungssteuerung und hoher medizinischer Versorgungsqualität erfolgreich am Markt zu bestehen.

Folgende vier Grundsätze bestimmen unseren Beratungsansatz und den Erfolg für unsere Kunden:

### Unsere Unternehmensphilosophie



- **Beobachten, verstehen und Bewährtes nutzen**
  - Kundenanliegen in der „besonderen Situation“ verstehen.
  - Angepasste Analysen zur Situationsbeschreibung.
- **Lösungen finden**
  - Ziele und Lösungen auf fundierter Basis zusammen finden.
  - Fragen, Zuhören und Verstehen.
- **Aufgaben gemeinsam lösen**
  - Projektplanung an den Kundenbedürfnissen orientieren.
  - Gemeinsam Aufgaben lösen.
- **Den Erfolg sichern**
  - Erfolgreiche Implementierung, Anregungen zur weiteren Verbesserung und Umsetzung geben.
  - Vertrauen aus den Projekten gewinnen – langfristige Kundenbindung.

© KrückenConsulting 2010 8

Firmenpräsentation 2010

Wir beraten Sie in folgenden Themenfeldern:

#### **Themenfeld I: Qualitätsmanagement und Zertifizierungsvorbereitung (inkl. Risikomanagement)**

- Aufbau und Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement-Systemen
- Zertifizierungsvorbereitung (u. a. KTQ<sup>®</sup>, proCum Cert, EFQM, JCIA, DIN ISO 9001:2008, MAAS-BGW/qu.int.as<sup>®</sup>, IQMP-Reha)
- Aufbau und Integration von Risiko- und Fehlermanagement (inkl. Aufbau und Begleitung CIRS, Fehlerkultur)
- Spezielle QM-Systeme (Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltmanagement, Küchenmanagement/HACCP, Zentrenzertifizierung, ...)
- Projektmanagement: Planung, Steuerung und Controlling
- Aufbau und Einführung von Methoden zur Internen Qualitätssicherung
- Trainings zu QM und QM-Methoden
- Dokumentenmanagement (digital/Software) und Berichtswesen
- Qualitätsbericht/-handbuch

#### **Themenfeld 2: Strategie und Führung:**

- Strategische Ausrichtung und Marktpositionierung, Leitbildentwicklung
- Portfolio-Analysen
- Medizinische Struktur- und Wirtschaftlichkeitsanalysen
- Risikoanalysen und -management
- Reorganisationsberatung und Fusionsbegleitung
- Führungskräfte-Workshops zur Ziel- und Strategieentwicklung
- Aufbau, Konzeption und Umsetzungsbegeleitung von Zielvereinbarungssystemen
- Einzel- und Gruppencoaching von Führungskräften

### **Themenfeld 3: Prozesse und Kennzahlen**

- Aufbau und Einführung von Prozessmanagement und Kennzahlensystemen
- Mitarbeiterschulungen und Prozessmanagement
- Prozessanalysen und -optimierung (z. B. Aufnahme, OP/Intensiv, Entlassung, Aufgabenneuordnung Ärzte, Pflege, Behandlung und Pflege, Küchenmanagement und Serviceprozesse)
- Arbeits- und Pflegelogistik
- Pflegekonzepte und Pflegeorganisation
- Qualifizierung Prozessmanager
- Einführung und Umsetzungsbegleitung Klinische Behandlungspfade

### **Themenfeld 4: Marketing und Kommunikation**

- Umfeld- und Marktanalysen
- Analyse der Marketing- und Unternehmenskommunikation
- Kundenbefragungen: qualitative Auswertung quantitativer Befragungen (Einweiser-, Patienten-, Mitarbeiter - Planung, Analyse, Dialog-/ Database-Marketing)
- Erarbeitung eines Corporate Designs
- Marketing-Umsetzungskonzepte
- Professionelle Öffentlichkeit- und Pressearbeit
- Beschwerdemanagement: Aufbau, Konzeption und Umsetzung

### **Themenfeld 5: Personal und Organisation**

- Personalentwicklung: Aufbau, Konzeption, Umsetzung
- Organisationsentwicklungsmaßnahmen
- Führungskräfteentwicklung
- Teamentwicklung
- Begleitung bei der Personalauswahl

### **Themenfeld 6: Seminare und Trainings (u. a.)**

- Lizenzierte KTQ®-Trainings und EFQM-Assessorientrainings
- Patientenorientierung und Kommunikation
- Mitarbeiterführung und -motivation
- Persönlichkeits- und Gruppentechniken
- Arbeits- und Managementwerkzeuge, Qualitätstechniken
- Gesprächsführung und Konfliktmanagement
- Delegations- und Führungsverantwortung
- Führen in Veränderungsprozessen
- Instrumente der Personalentwicklung
- Qualitäts- und Prozessmanagement

<p><b>Unsere Erfahrungen und Schwerpunkte</b></p>	<p>Langjährige Erfahrung aus mehr als 60 Projekten und aus Leitungspositionen im Gesundheitswesen und die Fähigkeit zu interdisziplinärem Denken und Handeln sowie unsere Methodenkompetenz bilden Grundlage unserer Arbeit.</p> <p>In allen Themenfeldern verfügen wir über umfangreiche Referenzkunden und -projekte. Mit Rücksicht auf den Kundenschutz verzichten wir an dieser Stelle auf die namentliche Aufzählung von Referenzkunden.</p> <p>Auf Wunsch und Anfrage senden wir Ihnen gerne eine ausführliche Referenzliste zu.</p>
<p><b>Unsere Berater</b></p>	<p>Die oben beschriebenen Leistungen setzen spezielle Anforderungen der Berater an die fachliche, methodische Qualifikation und an die soziale Kompetenz voraus und erfordern zudem praktische Erfahrungen in Veränderungs- und Reorganisationsprojekten in Kliniken.</p> <p>Alle unsere Berater und Trainer kommen aus Leitungspositionen in Dienstleistungsunternehmen, Krankenhäusern, Einrichtungen des Gesundheitswesens und verfügen über langjährige Praxis- und Beratungserfahrung u. a. als Geschäftsführer, Personalmanager, Risiko- und Qualitätsmanager, Chefarzt, Pflegedienstleitung und über hohe Fach-, Sozial- und Kommunikationskompetenz.</p> <p>Wir sichern Ihnen zu, dass die Leistungen von mindestens 1 bis 2 erfahrenen Beratern durchgeführt werden, die lizenzierte Berater (KTQ<sup>®</sup>, pCC, EFQM, DIN EN ISO, MAAS-BGW/qu.int.as<sup>®</sup>) bzw. Visitoren (KTQ<sup>®</sup>, proCum Cert) sind.</p>