



# **WOHLFÜHLFAKTOREN IM KRANKENHAUS – WIEVIEL KANN/DARF/MUSS SICH EIN KRANKENHAUS LEISTEN?**



**AC AKADEMIE**

aus der Praxis  
für die Praxis



# Wohlfühlfaktoren im Krankenhaus – Wieviel kann/darf/muss sich ein Krankenhaus leisten?

## in Planung

### Zielsetzung

In Zeiten immer knapper werdender Kassen im Krankenhaussektor, gleichzeitig aber wachsenden Anforderungen an die Qualitäten der Krankenhausimmobilie, die Ausstattung, den Service aber auch die technische Gebäudeausstattung, gewinnt die Fragestellung nach den finanziell leistbaren Wohlfühlfaktoren – nicht nur im Wahlleistungssektor - immense Bedeutung.

Wie viel muss ein Krankenhaus „sich“ leisten um für die Patienten neben seiner medizinisch-fachlichen Expertise positiv wahrgenommen zu werden? Welche Themenkom-

plexe gewinnen hier an Bedeutung, um in der Gunst der Patienten ganz oben zu stehen? Welchen Beitrag können Architektur und technische Gebäudeausstattung neben den spürbaren Wohlfühlfaktoren – auch im Hinblick auf den Genesungsprozess - dann auch noch für das Budget/ Betriebsergebnis perspektivisch beitragen?

Nicht alles, was ein Krankenhaus sich hier künftig im Sinne der Attraktivitätssteigerung wird leisten müssen, muss „nur“ teuer sein – innovative Ideen bei gleichzeitiger Budgetschonung, das soll die Zukunft sein!

### Zielgruppe

- Kaufm. Geschäftsführung
- Technische Leitung
- Pflegedienstleitung
- Sonstige mit dem Thema befasste Vertreter des Krankenhaus-Managements

### Termin, Ort und Dauer

in Planung

### Teilnahmegebühren

950,00 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer  
In der Teilnahmegebühr enthalten sind alle zur Begrüßung und in den Pausen angebotenen Speisen, Getränke, Snacks und das Mittagessen sowie die Seminarunterlagen.



## Programmablauf

**Ab 09.00 Uhr** Begrüßung der Teilnehmer mit Kaffee / Tee

**11.00 Uhr – 11.15 Uhr** Kaffeepause

**12.00 Uhr – 13.15 Uhr** Mittagspause

**14.45 Uhr – 15.15 Uhr** Kaffeepause

**16.30 Uhr** Ende der Veranstaltung

## Geplante Themen:

- Beiträge der Krankenhausarchitektur um das Krankenhaus „auch“ zu einem Wohlfühlort zu machen
- Bauliche Möglichkeiten, optische und haptische Qualitäten, Kosten und Refinanzierung
- Serviceorientierung – Schlagwort einer gesellschaftlichen Entwicklung, wie viel hiervon ist auf den Gesundheitssektor übertragbar?
- Service als Leidenschaft: Erwartungen, Emotionen, täglicher Begleiter
- „Der“ Servicegedanke , reale Handlungsoptionen
- Beitrag der technischen Gebäudeausstattung zu den Wohlfühlfaktoren
- Klima im Patientenzimmer
- Betriebskosten – Wohlfühlfaktoren – was ist leistbar?
- Sensibilisierung der Mitarbeiter für diese Fragestellung
- Bedeutung einer Bauherrenbegleitung

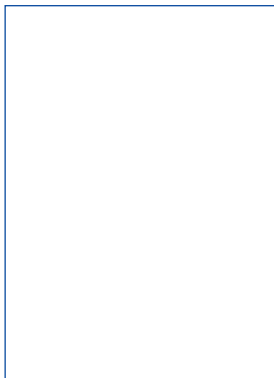


## Referenten



### **Andrea Fischer, Head of Training and Consulting – TUI, Service und Dienstleistungsgesellschaft**

Andrea Fischer, (Jahrgang 1968), ist seit über 15 Jahren im Bereich Personalentwicklung, Training und Beratung tätig. Seit 2000 als Leiterin Personalentwicklung der TUI Service AG; seit 2007 Mitbegründerin und Leiterin der TUI Service Akademie, die mit einem Team von ca. 20 Trainern und Beratern schwerpunktmäßig Unternehmen in der Gesundheitsbranche schult und berät. Frau Fischer verfügt über Weiterbildungen im Bereich Coaching, NLP-Master, Auditierungen, systemische Strukturaufstellungen, Bildungscontrolling und Großgruppenverfahren. Schwerpunkte der durch Sie angebotenen Trainings sind neben Themen wie wertschätzende Kommunikation mit dem Patienten und Kollegen vor allem Themen wie Beschwerdemanagement, Team, Führung, Veränderungsprozesse etc. Ein absolutes Steckepferd ist die „Servicequalität im Krankenhaus“, wozu Andrea Fischer im Juli 2011 ein Fachbuch mit dem Titel „100 Tipps für eine bessere Servicequalität im Krankenhaus“ auf den Markt brachte. Entscheidend ist neben allen harten Fakten das „Menscheln“ im Gesundheitswesen, also alle Fragen um die Kommunikationskultur, die gegenseitige Wertschätzung und das Hineinfühlen in die „Landkarte“ des Gegenüber.



### **Dipl.-Ing. Peter Vogt, Büro Ingplan**



## Referenten



### **Sabine Bommel**

Sabine Bommel, Dipl.-Ing. (TU) Architektin ist Leiterin des Beratungsbereichs „Bauliche Ziel- u. Masterplanung“ bei ANDREE CONSULT. Sie hat umfassende Praxiserfahrung in der Projektleitung sowie der Erbringung von Planungsleistungen von Krankenhausneu- und umbauten. Neben den klassischen Architektenleistungen der Leistungsphasen gem. HOAI 1–9 spezialisierte sie sich auf die Erarbeitung und Durchführung von Kosten- und Terminkontrollen, Bauzeiten- und Mittelbedarfsplanungen, Kostenanschlägen sowie Bauausgabenüberwachungen. Bei ANDREE CONSULT entwickelt Frau Bommel Konzepte zur funktionellen, baulich-betrieblichen Weiterentwicklung von Bauten im Gesundheitswesen. Für den Weg von der Planung bis zur Realisierung eines Projektes begleitet Frau Bommel zudem VOF-Verfahren und setzt sich für das Controlling von vereinbarten Leistungen und die effiziente Umsetzung von Vertrags- und Planungsänderungen in der Implementierungsphase ein.



### **Petra Wörner, Dipl.-Ing. Architektin, woernerundpartner planungsgesellschaftmbh**

Petra Wörner hat nach Ihrem Abitur und einem Stadtplaner-Praktikum im Büro Albert Speer in Frankfurt Architektur an der Universität Stuttgart studiert und hat dort auch diplomiert. Frau Wörner war nach Ihrem Studium Fullbright Stipendiatin am IIT-Illinois Institute of Technology Chicago, sie arbeitete als Werkstudentin bei FCL-Fujikawa Conterato Lohhan Ass., Inc. in Chicago und als junge Architektin bei Bausmann Gill Ass. in New York. Frau Wörner trat danach in das väterliche Architekturbüro woernerundpartner ein und arbeitete zunächst am Hamburger Standort des Unternehmens.

Heute leitet Frau Wörner mit den Architekten Stefan Traxler, Martin Richter und Peter Kuhl sowie der Betriebswirtin Petra Cleven die woernerundpartner planungsgesellschaftmbh. Das Architekturbüro wurde 1971 in Frankfurt am Main gegründet und beschäftigt 130 Mitarbeiter in Frankfurt, Dresden, München und Hamburg. Das Büro realisiert vorwiegend großvolumige Neu- und Weiterbauten im Universitäts-, Instituts-, Gesundheits-, Hotel- und Wohnungswesen und arbeitet in diesen Geschäftsfeldern tonangebend und souverän.



## Teilnahmebedingungen

Ihre An- oder Abmeldungen sind schriftlich per Post, Fax oder E-Mail an die folgende Adresse möglich:

ANDREE CONSULT GmbH  
AC Akademie  
Wilhelmstraße 26  
53721 Siegburg  
Fax: + 49 (22 41) 127 39 7-99  
E-Mail: [kontakt@ac-akademie.de](mailto:kontakt@ac-akademie.de)  
Oder buchen Sie im Internet unter [www.ac-akademie.de](http://www.ac-akademie.de)

Gemeinsam mit der Anmeldung ist auch anzugeben, sofern Sie eine Zimmerreservierung im Veranstaltungshotel wünschen. Wir werden diese gerne für Sie übernehmen. Die Reservierungsbestätigung sowie die Zahlungsabwicklung für das Hotelzimmer erfolgen unmittelbar zwischen dem jeweiligen Hotel und dem Teilnehmer.

Das Angebot der AC Akademie richtet sich ausschließlich an Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenhäusern, Krankenhausträgern / Gesellschaftern und für den Krankenhaussektor zuständigen Behörden, Verbänden und Interessensvertretungen. Sonstige interessierte Personen sind als Teilnehmer nicht zugelassen. Ausnahmen sind nur in begründeten Ausnahmefällen möglich, die Entscheidung hierüber obliegt der Akademie.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung und eine Rechnung. Die Bestätigung hat lediglich informativen Charakter. Bei Abmeldung bis zu 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn erfolgt die Stornierung kostenfrei. Bei späterer Abmeldung oder auch nur zeitweiser Teilnahme

ist die volle Teilnahmegebühr zu zahlen, sofern kein Ersatzteilnehmer von Ihnen angemeldet wird.

Bitte überweisen Sie die Teilnahmegebühren nach Erhalt der Rechnung auf das Konto 190 2059 847 bei der Sparkasse KölnBonn BLZ 370 501 98, unter Angabe der Rechnungs- und Kundennummer. Bitte geben Sie bei der Überweisung der Teilnahmegebühr den vollständigen Namen des Teilnehmers und die Rechnungsnummer an.

Die AC Akademie behält sich Programmänderungen, Änderungen der Referenten, Ortswechsel oder die Absage des Seminars vor. Bei Programmänderungen oder Änderungen der Referenten ist für die Teilnehmer innerhalb einer Frist von 2 Wochen bis spätestens 5 Tage vor Seminarbeginn eine kostenlose Stornierung der Veranstaltung möglich. Sofern ein Seminar abgesagt wird, erfolgt die Erstattung bereits gezahlter Teilnahmegebühren. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Bonn.

Personenbezogene Daten von Interessenten oder Teilnehmern werden ausschließlich für Zwecke der ANDREE CONSULT GmbH gespeichert. Selbstverständlich geben wir Ihre Daten nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte weiter.

Für Schäden, die die Veranstalter zu vertreten haben, haftet die ANDREE CONSULT GmbH, unabhängig vom Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Unfälle bei der An- oder Abreise und während des Aufenthalts am Seminarort, für sonstige Personen- und Sachschäden sowie für Diebstahl mitgebrachter Gegenstände während des Veranstaltungszeitraums.



# Anmeldeformular

## Wohlfühlfaktoren im Krankenhaus

in Planung

### ANMELDUNG

Hiermit melde ich mich verbindlich für die Teilnahme an der oben genannte Veranstaltung an.

ANDREE CONSULT GmbH · AC Akademie · Wilhelmstraße 26 · 53721 Siegburg

Name

Vorname

Funktion

Firma

Straße, Hausnummer

PLZ

Ort

Telefon

E-Mail

Bitte schlagen Sie mir ein Hotelzimmer vor.

Vom:

bis:

Hiermit bestätige ich, dass ich die Teilnahmebedingungen gelesen und akzeptiert habe.

Datum, Ort

Unterschrift