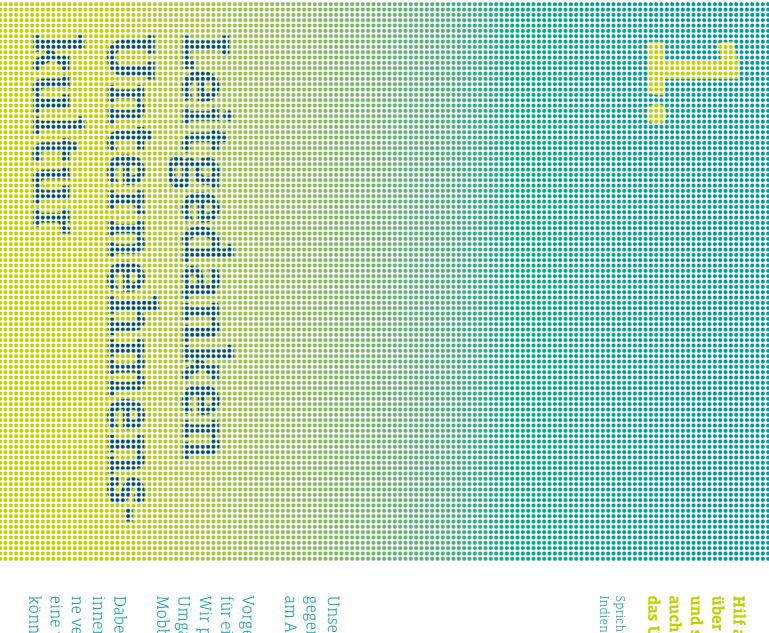


Die Menschen bauen zu viele Mauern und zu wenig Brücken

Isaac Newton



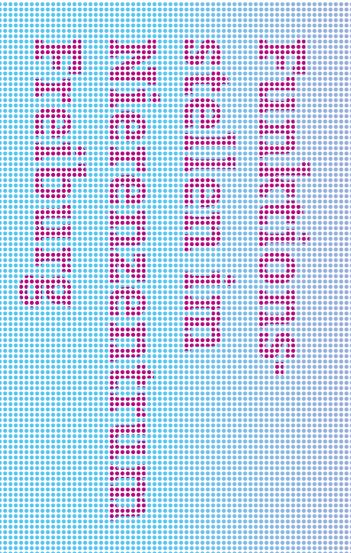
das Ufer erreicht auch Du hast und siehe, Hilf anderen über den Fluss

Sprichwort

gegenseitigem Respekt und fairem Umgang getragenes Verhalten am Arbeitsplatz Unsere Organisationskultur baut auf ein partnerschaftliches, von

Mobbing unterbindet Umgang mit Konflikten fördert und die Diskriminierungen und Wir pflegen eine offene Kommunikation, die einen konstruktiven für ein wertschätzendes und menschliches Miteinander zu sorgen Vorgesetzte und Mitarbeiter/innen sind gleichermaßen gefordert,

eine wichtige Voraussetzung, um effektiv und effizient arbeiten zu ne vertrauensvolle und produktive Zusammenarbeit und ist damit Dabei trägt jede/r Einzelne die Verantwortung für ein positives innerbetriebliches Arbeitsklima. Dies bildet für uns die Basis für ei-



# Pflegedienstleitung (PDL)

Sie ist zuständig für die

- Personalführung des Pflege- und Hilfskräftepersonals an allen Standorten (dazu gehören z.B. Mitarbeitergespräche, Leistungsbeurteilungen, Bewerbungsgespräche, Überprüfung aller Dienst- und Urlaubspläne).
- Arbeitsorganisation vor allem an den Standorten Konrad-Goldmann-Straße und Breisach (das beinhaltet z.B. die Einsatzplanung, die Organisation und Kontrolle von effizienten Arbeitsabläufen und die Überprüfung der Einhaltung von Standards).

Die PDL des Nierenzentrums ist für alle Standorte als PDL eingesetzt. Alle Mitarbeiter/innen können sich bei Fragen oder Problemen an sie wenden.



# **Stellvertretende PDL**

Sie ist die Vertretung bei Abwesenheit der PDL. Im Alltag ist sie für die Organisation am Standort Wirthstraße verantwortlich.

Gesamtorganisation der Arbeitsabläufe an allen Standorten Bei Abwesenheit der PDL übernimmt die stellvertretende PDL die

tende PDL die Ansprechpartnerin Bei Fragen zum Arbeitsalltag in der Wirthstraße ist die stellvertre-

### 0761 / 38 90 99-60 Anne-Kathrin Wernet pdl2@nzf-freiburg.de KONTAKT

# Leitung der Ambulanz

Sie ist zuständig für die

und Urlaubspläne). teilungen, Bewerbungsgespräche, Überprüfung aller Dienstten (dazu gehören z.B. Mitarbeitergespräche, Leistungsbeur-Personalführung des Ambulanzpersonals an allen Standor-

bei Fragen oder Problemen an sie wenden. Leitung eingesetzt. Alle Ambulanzmitarbeiter/innen können sich Die Ambulanzleitung des Nierenzentrums ist für alle Standorte als



### Verwaltung

Steuerung des Einkaufs. Gliedert sich in Personalbuchhaltung, Finanzbuchhaltung und

wenden Sie sich bitte an Frau Barbara Schickl. Bei Fragen zur Gehaltstabrechnung und Vertragsangelegenheiten

wenden Sie sich bitte an Frau Birgit Bochnig. Bei Fragen zu Bestellwesen, Lagermanagement und Dienstkleidung



## KONTAKT

verwaltung@nzf-freiburg.de 0761 / 38 90 99-24 Barbara Schickl



#### Birgit Bochnig KONTAKT

bochnig@nzf-freiburg.de 0761 / 38 90 99-48

> Ħ A Q

### •

### wenn ich krank bin? An wen wende ich mich,

z.B. PDL oder Stellvertretung den jeweiligen Vorgesetzten, Ich melde mich telefonisch bei



#### wie läuft das? die Dienstplanung habe, Wenn ich Wünsche an

der oder die Wünsche werden beantragt. per internem Mail-System Es besteht ein Wunschkalen-



### zu Standards und Abläufen? Wo finde ich Informationen

Nephro 7 unter <Q> hinterlegt Standards sind im Programm

China Sprichwort eigenes Haus.

durch Dein gehe dreimal verändern, die Welt zu daranmachst, **Bevor Du Dich** 

Mit nur
einer Hand
lässt sich
kein Knoten
knüpfen.

Sprichwort Mongolei

Das Berufsleben verläuft nicht immer konfliktfrei, denn zwischenmenschliche Beziehungen verursachen auch Streit und Auseinandersetzungen. Wir pflegen im NZF eine konstruktive Konfliktkultur, um auch mit diesen Themen professionell umzugehen.

Jeder Konflikt bedeutet, unangenehme Dinge auszusprechen und sich mit dem Gegenüber auseinandersetzen zu müssen. Er bietet gleichzeitig die Chance, Ursachen für Unzufriedenheit zu finden, festgefahrene Situationen zu überwinden und von völlig neuen Ansichten zu profitieren.

Konflikte können Potenziale, Kreativität und Innovationen freisetzen, sie können Probleme, Fehler und Irrtümer an die Oberfläche bringen, diese sichtbar machen und damit zu Qualitätsverbesserungen führen. Deshalb wollen wir Konflikte nutzen und verhindern, dass eine Eskalation zur Belastung aller Beteiligten führt.

Zur Verhinderung der Eskalation von Konflikten und von Mobbing hat das NZF ein Konfliktmanagementsystem installiert. Definierte Anlaufstellen unterstützen dabei alle Mitarbeiter, Konfliktthemen konstruktiv zu klären. Eine faire, konstruktive Konfliktbearbeitung entspricht unseren Werten und Anforderungen.

# Ombudsperson

Die Ombudsperson ist eine Anlaufstelle für alle Mitarbeiter/innen bei allen Arten von Konfliktthemen. Das können Konflikte mit den Vorgesetzten oder Konflikte mit Kollegen/Kolleginnen sein. Die Ombudsperson ist eine ausgebildete Mediatorin aus dem Pflegeteam. Sie ist neutral in den Inhalten und keine Interessensvertreterin einer Seite. Sie unterstützt durch:

- Beratung in einem Konflikt. Das dient der Entlastung und gibt Anregungen für die Bearbeitung oder das Ansprechen eines Konfliktes.
- Vermittlung (Mediation) in einem Konflikt. Alle Beteiligten klären mithilfe der Ombudsperson ihren Konflikt gemeinsam.
- das Vermitteln von Konfliktthemen an die Vorgesetzten. Mitarbeiter/innen können die Ombudsperson als "Sprachrohr" nutzen, wenn es knirscht und/oder es Themen gibt, die mit den Vorgesetzten zu klären sind.

Die Ombudsperson unterliegt der Vertraulichkeit. Weder Identität noch Inhalte der Anfragenden werden veröffentlicht, es sei denn, das ist von den Anfragenden gewünscht. Als Mitarbeiter/in kann ich die Ombudsperson persönlich kontaktieren oder ihr eine Mail schreiben, um einen Termin zu vereinbaren.



# Konfliktlotsen

Sie sind die "Ohren und der Mund" an der Basis der Mitarbeiter, sie sorgen für "Gehört" werden, gleichzeitig sind sie mitverantwortlich für eine konstruktive Teamkultur. Konfliktlotsen sind Stimmungsmelder, die folgende Aufgaben haben:

- Teammitglieder aktiv ansprechen, wenn Konflikte bestehen, mit der Botschaft "ich sehe hier Klärungsbedarf"
- Anregungen, Informationen zur Ombudsperson und zu möglichen Konfliktbearbeitungsverfahren geben
- "Hüter" der konstruktiven Atmosphäre: wenn zu viel gelästert wird, Stopp setzen, an Leitlinien erinnern
- Stimmung, Probleme, Konfliktthemen vom Team in Richtung Führung transportieren, regelmäßige Kommunikation mit Ärzten/PDL

Die Konfliktlotsen werden von sich aus aktiv, wenn sie Handlungsbedarf erkennen. Als Mitarbeiter/in kann ich mich informieren, in welchem Rahmen ich einen Konflikt klären kann. Ich bekomme sozusagen eine "Erstversorgung". Die "eigentliche" Beratung und Vermittlung im Konflikt selbst gehören nicht zu den Aufgaben der Konfliktlotsen, das ist Aufgabe der Ombudsperson.

#### INFO

Die aktuellen Konfliktlotsen sind am "Schwarzen Brett" ausgehängt.





# Wenn ich einen Konflikt habe, an wen wende ich mich?

Grundsätzlich sind alle Vorgesetzten mögliche Ansprechpartner/innen. Vielleicht möchte ich aber gar nicht, dass das Thema gleich beim Vorgesetzten landet. Ich kann mich direkt an die Ombudsperson wenden. Dafür kann ich sie anmailen oder ansprechen und dann einen Termin mit ihr vereinbaren. Zunächst kann ich mir einfach Unterstützung durch ein Gespräch holen, dann könnte die Ombudsperson bei Bedarf mich bei der Klärung durch eine Mediation unterstützen.

Bin ich mir unsicher, ob das ein Konflikt für die Ombudsperson ist, könnte ich auch zunächst die Konfliktlotsin fragen.



#### Kann ich auch Konflikte mit meinem Vorgesetzten durch eine Mediation klären?

ation kein Kompromiss verhandelt werden. So sind ausgehandelt werden, ist nicht immer machbar sinnvoll. Eine Mediation, in der kooperativ Ergebnisse um gegenseitiges Verständnis zu schaffen, ist immer von Einzelnen führen. Ein gemeinsames Gesprach, sen im Blick haben und das kann zur Unzufriedenheit zeitig müssen die Vorgesetzten häufig viele Interes nicht immer für das Personal nachvollziehbar. Gleich medizinische Ansätze oder Personaleinsatzplanungen z.B. unternehmerische Entscheidungen über Abläufe, oftmals Themen, die für den Vorgesetzten nicht vervon Vorgesetzten. Nicht jede fachliche Entscheidung ne Mediation meistens nicht passend. Fachliche Konflikte und fachliche Konflikte. Menschelt es, kann die Zu unterscheiden sind zwischenmenschliche Konhandelbar sind, dann kann im Rahmen einer Medi finden Mitarbeiter gut, gleichzeitig stecken dahinter flikte brauchen eine Entscheidung und das ist Aufgabe hilfreich sein. Gibt es einen fachlichen Konflikt, ist ei Unterstützung im Gespräch durch eine Mediatorin

Iahatma Gandhi

sehen willst.

sein, die du

in der Welt

Du musst selbst die Veränderung

# Was bedeutet Vertraulichkeit der Ombudsperson?

Für ausgebildete Mediatoren gibt es gesetzliche Vorgaben. Eine wichtige Vorgabe ist die Vertraulichkeit in Bezug auf die Mediatoren. Alles, was in der Mediation gesprochen wird, unterliegt im Bezug auf die Mediatoren der Vertraulichkeit und darf in keinem anderen Kontext (z.B. einem Arbeitsgerichtsverfahren) zur Sprache gebracht werden. Ob die Konfliktbeteiligten untereinander auch die Vertraulichkeit vereinbaren wollen, legen sie im Rahmen der Mediation selbst fest.



Alle Konfliktbeteiligten setzen sich mit der Mediatorin zusammen. Jede Konfliktpartei schildert ihre Sicht der Situation. Die Mediatorin sorgt für einen geschützten Gesprächsrahmen, sie hört den Konfliktparteien empathisch zu und unterstützt sie darin herauszufinden, wie jeder die Situation erlebt, was jeden belastet und was er/sie bräuchte, um wieder gut arbeiten zu können. Wenn die unterschiedlichen Interessen und Bedürfnisse sichtbar geworden sind, werden von den Konfliktparteien gemeinsam Lösungen entwickelt, die von allen mitgetragen werden. Sie können in einer Vereinbarung festgehalten werden.

Das geht nicht mal "eben kurz in der Mittagspause". Eine gute Konfliktbearbeitung braucht Ruhe und Zeit. Sie müssen sich auf eine, vermutlich eher auf mehrere Sitzungen im Umfang von circa 2–3 Stunden einstellen. Dies ist gut investierte Zeit und wird als Arbeitszeit gerechnet.



## Wie wurden die Ombudsfrau und die Konfliktlotsin ausgesucht?

Die Ombudsfrau wurde von den Vorgesetzten ausgewählt und dann in einer umfangreichen Mediationsausbildung weiterqualifiziert.

Als Konfliktlotsen wurden Freiwillige aus dem Team gesucht, die sich für dieses Thema engagieren möchten. Die Konfliktlotsen werden in einer Konfliktmanagementschulung weitergebildet.

