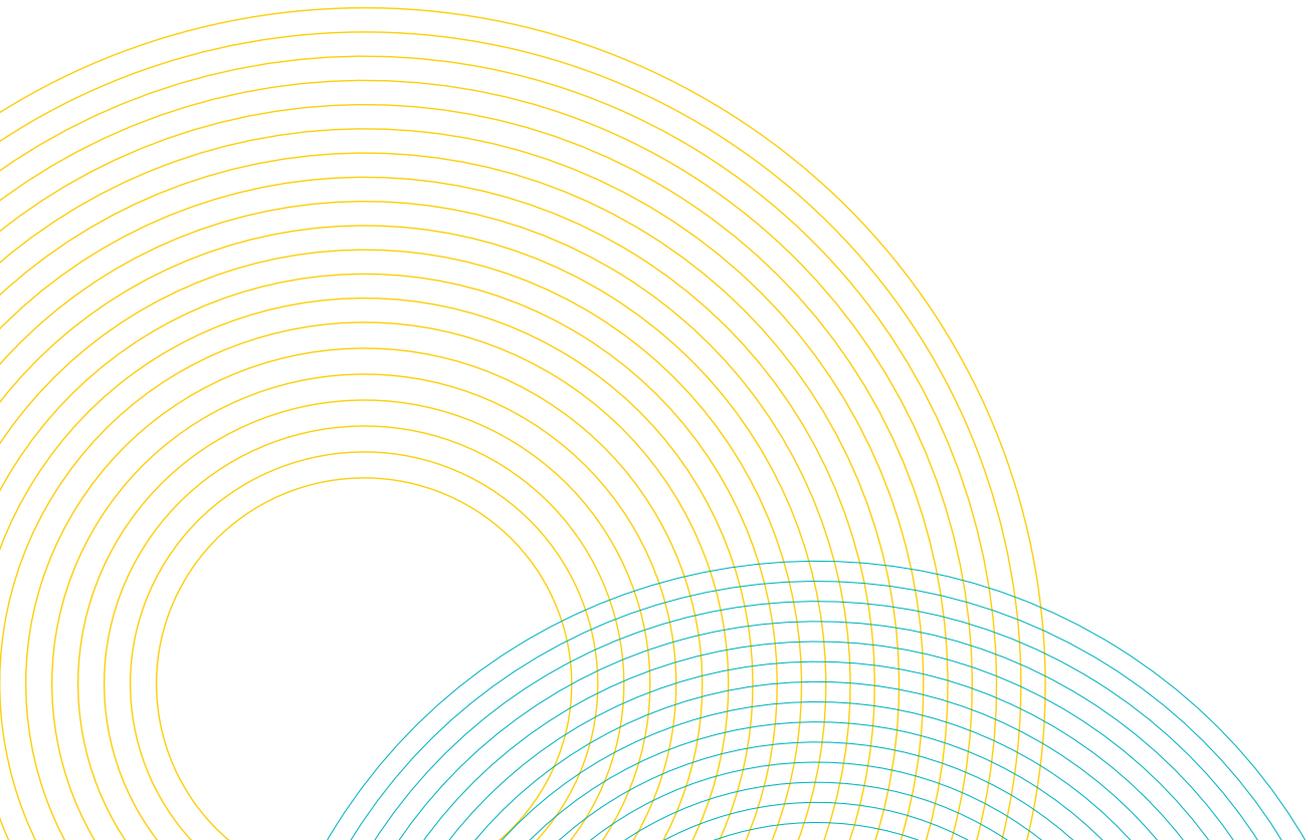




CLINOTEL
KRANKENHAUSVERBUND

Von den
Besten lernen.
**Zu den Besten
gehören.**



CLINOTEL

KRANKENHAUSVERBUND

4 Editorial

DER VERBUND

8 Strategie

10 Mitglieder

LEISTUNGEN

12 CLINOTEL-Prinzip

13 Dienstleistungen

14 Strategieentwicklung im Verbundnetzwerk

16 Kontinuierliche Patientenbefragung

17 Qualitätsindikatoren und Auditverfahren

18 Personalmanagement

19 Compliance Management

20 Expertengruppen

22 Kommunikation

MITGLIED WERDEN

24 Mitgliedschaft

GESCHÄFTSSTELLE

26 CLINOTEL-Mitarbeiter

28 Qualitätspolitik unserer Geschäftsstelle

Kontakt

31 Impressum



Dr. rer. pol. Udo Beck

GESCHÄFTSFÜHRER

GESCHÄFTSFÜHRUNG DER
CLINOTEL KRANKENHAUSVERBUND GGMBH



Dr. med. Frank Thölen

STELLVERTRETENDER GESCHÄFTSFÜHRER

EDITORIAL

Die Zukunft hat viele Namen: Für Schwache ist sie das Unerreichbare, für die Furchtsamen das Unbekannte, **für die Mutigen die Chance.**

CHANCE DEN MUTIGEN

Im Sinne dieses Zitates des französischen Schriftstellers Victor Hugo sollten wir mutig sein und die Herausforderungen des Gesundheitssystems für Krankenhäuser als Chance sehen. Dabei sind wir getragen von der Überzeugung, dass ein starker Verbund die Zukunftschancen für Krankenhäuser gegenüber regionalen Einzelkämpfern deutlich erhöht.

KONZERNVORTEILE UND AUTONOMIE

Wenn private Ketten öffentliche oder gemeinnützige Krankenhäuser übernehmen, werden die neuen Geschäftsführungen von den Konzernzentralen unter anderem durch Benchmarking, Wissenstransfer und zentrale Dienstleistungen unterstützt. CLINOTEL generiert für seine Mitglieder ähnliche Vorteile, ohne dass sie auf die Trägerschaft oder die Autonomie vor Ort verzichten müssen.

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen unseren Verbund und sein Erfolgskonzept genauer vorstellen. Viel Spaß beim Lesen.

IHRE

CLINOTEL**GESCHÄFTSFÜHRUNG**

Die Philosophie, die dem
Erfolg des CLINOTEL-Verbundes
zugrunde liegt:

Wer von den Besten lernt,
hat optimale Voraussetzungen,
sich im Markt zu behaupten.

Mit Qualität zur Spitzenposition

FÜNF SÄULEN TRAGEN DIESEN ERFOLG

Stärken autonomer Betriebe kombiniert
mit den Vorteilen eines Konzerns

Ausrichtung an höchsten Qualitätszielen
für Vorsprung im Branchenwettbewerb

Wissenstransfer als Grundlage
für Best Practices

Zentrale Beratungs- und Dienstleistungen
für viele Bereiche des Krankenhausbetriebs

Eigene Experten der
CLINOTEL-Geschäftsstelle
für intelligentes Benchmarking



Konzernvorteile für rechtlich und organisa- torisch autonome Kliniken

STRATEGIE

Ende 1999 gründeten Krankenhäuser den CLINOTEL-Krankenhausverbund als gemeinnützige GmbH. Ohne Gewinnerzielungsabsicht konzentriert sich die Gesellschaft seither auf den Aufbau eines **Expertennetzwerks** und den Einsatz **wirksamer Werkzeuge** zur kontinuierlichen Optimierung des Klinikbetriebs.

Das Besondere daran: Die Mitgliedshäuser bleiben rechtlich und organisatorisch selbstständig, nutzen jedoch viele Vorteile, die sonst nur Konzernen vorbehalten sind.

VERBUNDKONZEPT

CLINOTEL verbindet die Kompetenz öffentlicher und freigemeinnütziger Krankenhäuser aller Versorgungsstufen mit den Vorteilen überregionaler Verbundstrukturen.

ZENTRALE STRUKTUREN

Ähnlich wie in großen Konzernen üblich, können die Mitgliedshäuser auf professionelle zentrale Strukturen zurückgreifen. Die Analyse von Stärken und Schwächen, Chancen und Risiken gehört zum Standard der Verbundleistungen. Genauso wie die Nutzung des Expertennetzwerks in der Geschäftsstelle und in den Mitgliedshäusern bei der Umsetzung der erkannten Handlungsfelder.

Mitglieder
stärken den Verbund.
CLINOTEL macht seine
Mitglieder stärker.



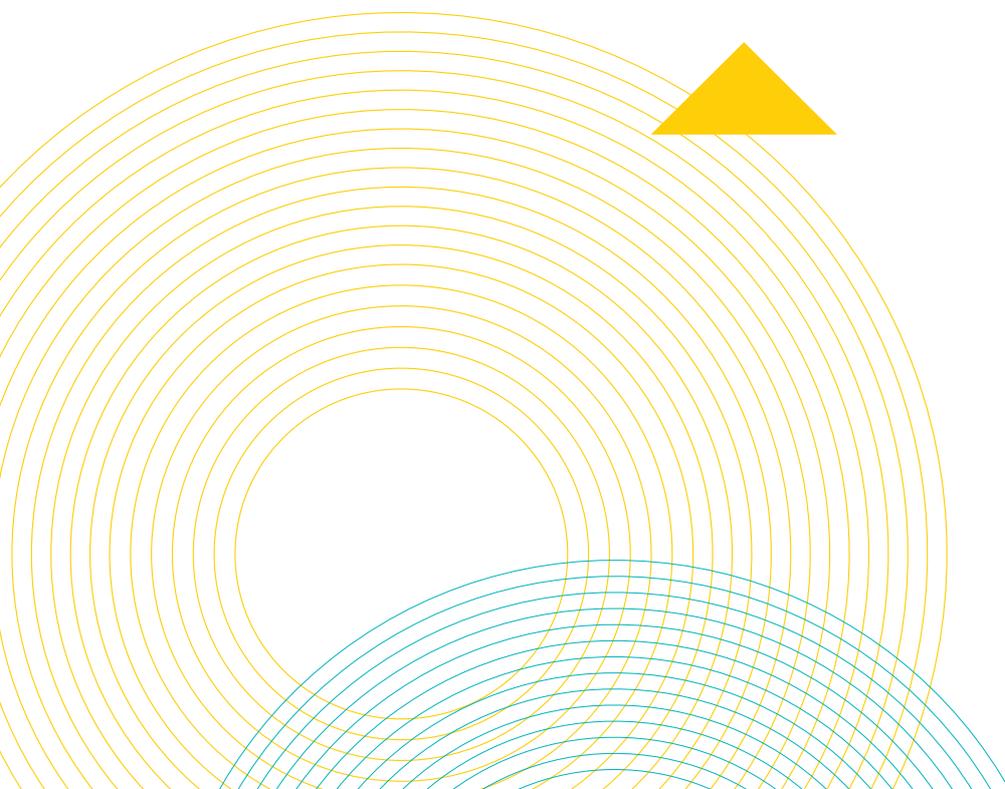
BENCH-
MARKING



WISSENS-
TRANSFER



EXPERTEN-
NETZWERK



CLINOTEL-MITGLIEDER

Die operativen und strategischen Herausforderungen sind für jedes Mitgliedshaus individuell. Allerdings sind viele davon bereits in anderen Kliniken des Verbundes bewältigt worden.

Die CLINOTEL-Geschäftsstelle erarbeitet gemeinsam mit den Mitgliedshäusern individuelle Lösungen auf der Basis umfassender Daten und der Expertise im Verbundnetzwerk.

DIE MITGLIEDSHÄUSER

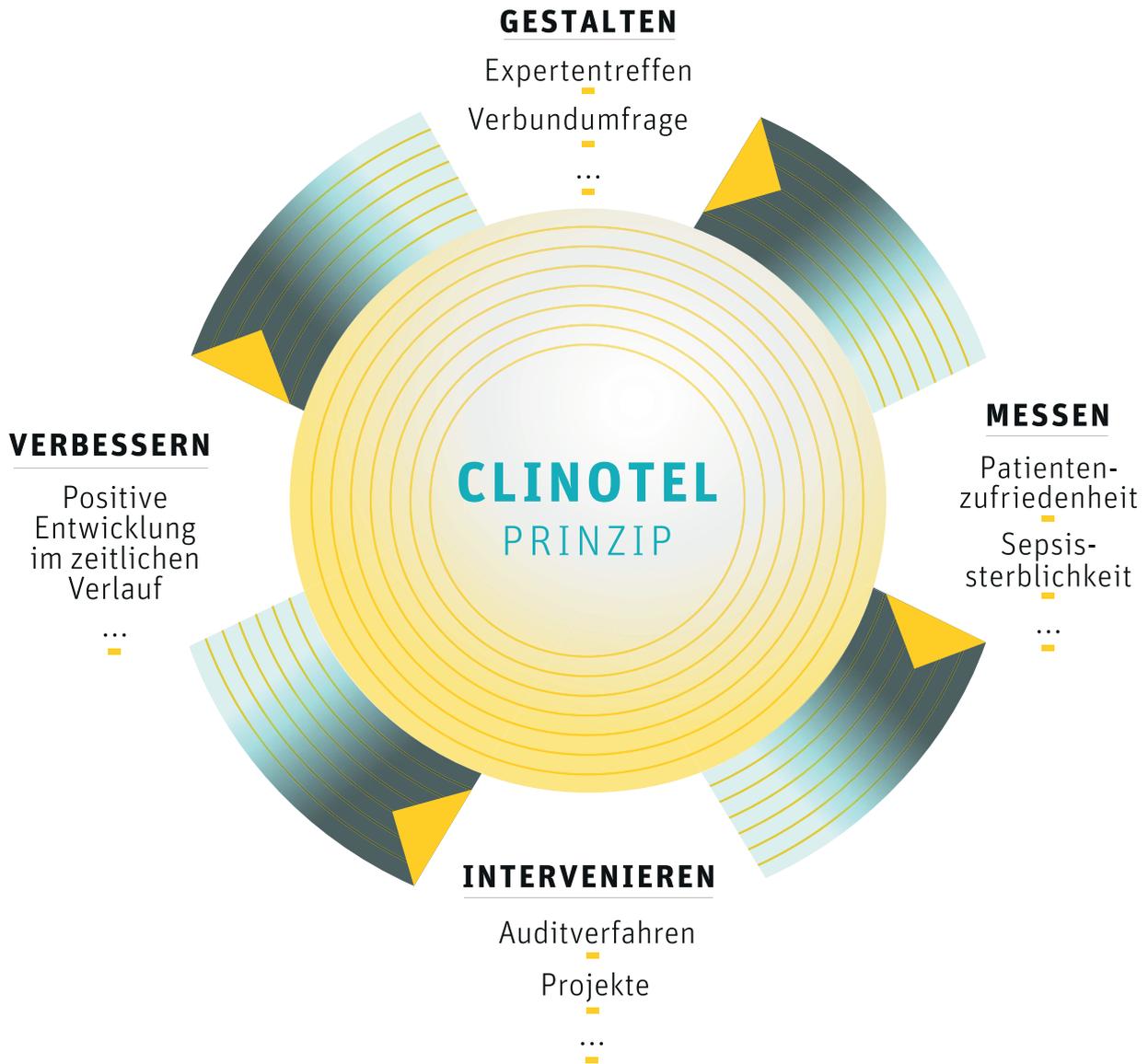
Zum Verbund gehören mehr als 60 Kliniken in öffentlicher oder gemeinnütziger Trägerschaft mit ihren über 100 Krankenhausstandorten in ganz Deutschland. Das sind Häuser unterschiedlicher Versorgungsstufen, regionale Klinikverbünde sowie Fachkliniken.

DER GEBIETSSCHUTZ

CLINOTEL garantiert jedem Mitgliedshaus einen Gebietsschutz, damit die Verbundidee und der offene Austausch funktionieren. Da die Mitgliedshäuser nicht in unmittelbarer Konkurrenz zueinander stehen, können sensible Daten, Kompetenzen und Erfahrungen ganz transparent miteinander geteilt werden.

ÜBER 1,0

MILLIONEN PATIENTEN
VERTRAUEN AUF DIE
EXPERTISE DER CLINOTEL-
MITGLIEDSHÄUSER



CLINOTEL-DIENSTLEISTUNGEN

CLINOTEL hält umfangreiche Angebote für die Mitgliedshäuser mit einem **ganzheitlichen Blick** auf Qualität, Prozesse, Personal, Finanzen und Strategie bereit.

Die vielfältigen **Dienstleistungen kombinieren** Wissenstransfer, Benchmarking und Interventionen in allen Perspektiven eines **modernen Krankenhausmanagements**.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir beispielhaft einzelne Angebote, Projekte und Unterstützungsmaßnahmen für unsere Mitgliedshäuser.

Qualität



Prozesse



Personal



Finanzen



Strategie



Digitalisierung



Compliance und Recht



Lernen und Innovation



Mit der richtigen
Strategie
zum Erfolg

STRATEGIEENTWICKLUNG IM VERBUNDNETZWERK

Die Zukunftsstrategie jedes Mitgliedshauses ist individuell. Grundversorger in der Fläche haben andere Herausforderungen als Maximalversorger in Ballungszentren.

CLINOTEL bringt die **unterschiedlichen Cluster** zusammen und entwickelt so die Grundlagen für eine erfolgreiche Zukunftsstrategie.

MARKT- UND WETTBEWERBSANALYSEN

Die CLINOTEL-Geschäftsstelle verfügt über umfassende Daten, die zur Analyse der regionalen Markt- und Wettbewerbssituation herangezogen werden. Zusammen mit den krankenhauseigenen Daten werden auf Basis der aktuellen Spezialisierungs- und Konzentrationsüberlegungen strategische Planungen für die zukünftige medizinische Ausrichtung der Mitgliedshäuser angestellt. Auch hier gibt es zahlreiche Projekte in den Mitgliedshäusern, von denen andere partizipieren können.

Kontinuierliche Patientenbefragung

Die Patientenzufriedenheit ist ein wesentlicher Aspekt der gemeinsamen Qualitätsphilosophie im CLINOTEL-Verbund. **Die kontinuierliche Befragung** stationärer Patienten durch CLINOTEL ergänzt die individuellen Instrumente in den Krankenhäusern durch verbundweites Benchmarking.

KONSEQUENTE WEITERENTWICKLUNG

Die Weiterentwicklung des Befragungskonzeptes wird in der speziell gegründeten Expertengruppe mit Vertretern aus allen Mitgliedshäusern gemeinsam erarbeitet. Die Ergebnisse der CLINOTEL-Patientenbefragung stehen den Mitgliedshäusern als Berichtspaket quartalsweise zur Verfügung. Zusätzlich können individuelle Auswertungen jederzeit über eine webbasierte Plattform generiert werden.

JÄHRLICHE VERÖFFENTLICHUNG

Jährlich veröffentlicht der Verbund mit Zustimmung seiner Mitgliedshäuser die Qualitätsergebnisse und die Ergebnisse der Patientenbefragung. CLINOTEL zeigt damit ganz offen, was bisher erreicht wurde und wo es noch Verbesserungspotenzial gibt.



Qualitätsindikatoren und Auditverfahren

Die Auswertung der Qualitätsindikatoren dient dem kontinuierlichen **Monitoring der Versorgungsqualität** in den Mitgliedshäusern. Durch kollegiale Audits erhalten die Mitglieder wertvolle Hinweise zur weiteren **Steigerung der Versorgungsqualität.**

MEDIZINISCHE ZIELE

Gemeinsam mit den Mitgliedshäusern definiert CLINOTEL medizinische Ziele, die regelmäßig aktualisiert und weiterentwickelt werden. Orientiert an diesen Zielen werden die Qualitätskennzahlen monatlich erstellt. Sie ermöglichen den Krankenhäusern eine exakte Einschätzung ihrer Situation, unterjährig im Zeitverlauf und jahresübergreifend. Dazu dient auch der ermittelte individuelle und verbundweite Zielerreichungsgrad, der in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen ist.

AUDITVERFAHREN

CLINOTEL-Audits liefern den Mitgliedshäusern eine differenzierte Stärken- und Schwächenanalyse für ihre Fachabteilungen. Das konstruktive und kollegiale Verfahren ermöglicht die kontinuierliche Weiterentwicklung der Behandlungsprozesse. Von diesem Auditergebnis profitieren die Krankenhäuser ebenso wie die Patienten.



Personalmanagement

Das Personalcontrolling gewinnt infolge wachsender Herausforderungen seit Jahren an Bedeutung.

CLINOTEL ermittelt auf Basis einer jährlichen Abfrage Kennzahlen, die den Personalbereich in den Mitgliedshäusern bei der Analyse durch **Verbundvergleiche** unterstützen und **Verbesserungspotenzial** aufzeigen.

VERGLEICHBARKEIT

Bereits bei der Erhebung der Daten wird durch abgestimmte Vorgaben eine größtmögliche Vergleichbarkeit hergestellt. So wird durch transparente Abgrenzung und Verrechnung eine aussagekräftige Betrachtung möglich.

Die Mitgliedshäuser können anhand dieser Standortbestimmung im Verbundvergleich auffällige Bereiche identifizieren und zusammen mit der CLINOTEL-Geschäftsstelle genauere Analysen durchführen, zum Beispiel eine Personalbedarfsermittlung.

SYNERGIEN

CLINOTEL hat gemeinsam mit den Mitgliedshäusern erste Angebote zur Unterstützung einer nachhaltigen Personalentwicklung konzipiert. Im Verbund können so auch im Bereich Personal Synergieeffekte genutzt und Kostenvorteile realisiert werden.



Compliance Management

Mit dem Antikorruptionsgesetz hat der Gesetzgeber hohe Anforderungen auch an Krankenhäuser formuliert. Bei Verfehlungen ist die Unternehmensleitung unmittelbar in der Haftung. **Die Einhaltung** der Gesetze, Normen und Auflagen wird am besten durch ein **Compliance-Management-System** abgesichert.

COMPLIANCE-MANAGEMENT-SYSTEM

CLINOTEL unterstützt die Mitgliedshäuser bei der Einführung eines Compliance-Management-Systems. Die Dokumentenwelt, die CLINOTEL für die Mitgliedshäuser bereithält, umfasst Vorlagen für das Compliance-Management-Handbuch, verschiedene Richtlinien, Handlungsempfehlungen, Checklisten und weitere Musterdokumente.

EXPERTENGRUPPE COMPLIANCE

Die Expertengruppe Compliance ist das Forum für den Erfahrungsaustausch zu guter Praxis und Fallstricken bei Aufbau und Weiterentwicklung eines Compliance-Management-Systems. Gemeinsam mit Fachanwälten wurden Mindeststandards und wertvolle Arbeitshilfen entwickelt.





WISSENS-
TRANSFER



HANDBUCH



PROJEKTE

Expertengruppen

Persönlicher Austausch und voneinander Lernen haben bei CLINOTEL Tradition. Schnelle und kompetente Unterstützung garantieren die vielen **Expertengruppen** im Verbund. Regelmäßiger intensiver Austausch führt zur schnellen Identifizierung von Handlungsfeldern.

WISSENVORSPRUNG DURCH WISSENSTRANSFER

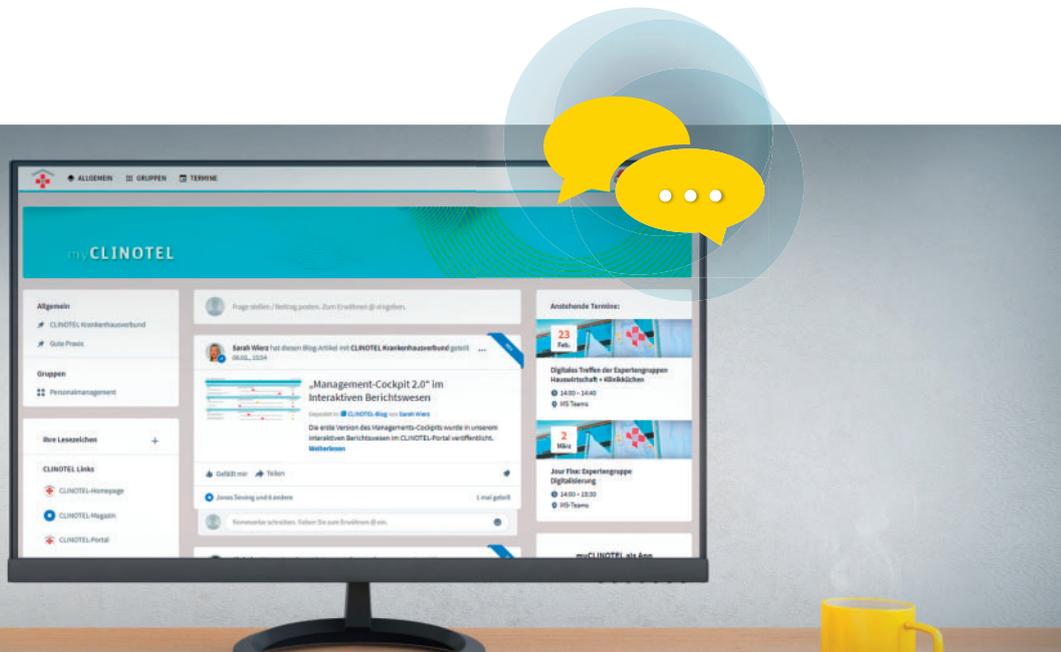
In manchen Bereichen im Krankenhaus sind die Experten auf sich alleingestellt. Oft fehlt ein fachlicher Austausch, der gerade bei kontinuierlich veränderten Anforderungen hilfreich sein kann. Im CLINOTEL-Verbund kommen die Ansprechpartner zu sogenannten Expertentreffen zusammen, sobald der Bedarf für einen strukturierten Wissenstransfer festgestellt wird.

THEMEN- UND BEDARFSORIENTIERT

Die Treffen finden themen- und bedarfsorientiert in allen wesentlichen Bereichen statt. Sie ermöglichen den Experten aus allen Krankenhausabteilungen die fachliche Diskussion und Begleitung von CLINOTEL-Projekten und sorgen für einen Informations- und Wissenstransfer zwischen den Krankenhäusern.

INNOVATIVE PROJEKTE

Möglichkeiten zum Austausch von Erfahrungen oder die Präsentation innovativer Projekte finden die Krankenhäuser in den hierfür speziell gegründeten Experten- und Arbeitsgruppentreffen in Präsenz oder inzwischen auch immer häufiger online.



myCLINOTEL

**KOMMUNIKATIONS-
PLATTFORM**

THEMEN IN FOREN
WIKIS & HANDBÜCHER
GESCHÜTZTER CHAT

CLINOTEL-BENCHMARKING

**INTERAKTIVES
BERICHTSWESEN**

MANAGEMENT-COCKPIT
AUSWERTUNGEN

Kommunikation

CLINOTEL setzt in der Kommunikation mit den Mitgliedshäusern auf digitale Angebote und nutzt verstärkt Online-Medien und -Kanäle. Der Austausch innerhalb des internen Expertennetzwerks ist **einfach und komfortabel**, aber auch **datenschutzkonform** und sicher.

KOMMUNIKATIONSPLATTFORM — MYCLINOTEL

Die Informations- und Kommunikationsplattform myCLINOTEL wurde entwickelt für den fachspezifischen Austausch der Führungskräfte aus den über 60 Mitgliedshäusern des Verbundes. In über 50 unterschiedlichen Gruppen wird der interdisziplinäre Wissenstransfer ganz einfach möglich.

Hier kann jeder dabei sein, denn die Gruppen bei myCLINOTEL sind offen und frei zugänglich. Jeder User kann einer Gruppe beitreten und sich am Austausch beteiligen, denn so erreichen ihn auch gleichzeitig Hinweise über Neuigkeiten.

INTERAKTIVES BERICHTSWESEN — CLINOTEL-BENCHMARKING

Der geschützte webbasierte Austausch von Informationen und Daten ist im Verbund seit vielen Jahren etabliert. Das verbundinterne Netzwerk ermöglicht komfortable Darstellung und Zugänglichkeit der umfangreichen erhobenen Daten. Die übersichtliche Struktur vereinfacht den Benutzern den Zugang zu den angebotenen Inhalten.



Ein Markenzeichen
für hochwertige medizi-
nische Versorgung

MITGLIEDSCHAFT

Die Mitgliedschaft bei CLINOTEL ist ein starkes Signal an Patienten und Mitarbeiter, dass das Krankenhaus eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung gewährleistet und mit starken Partnern vernetzt ist.

Definierte Aufnahmekriterien bei der Auswahl der Mitglieder garantieren, dass CLINOTEL langfristig ein Markenzeichen bleibt.

VERBUNDKONZEPT

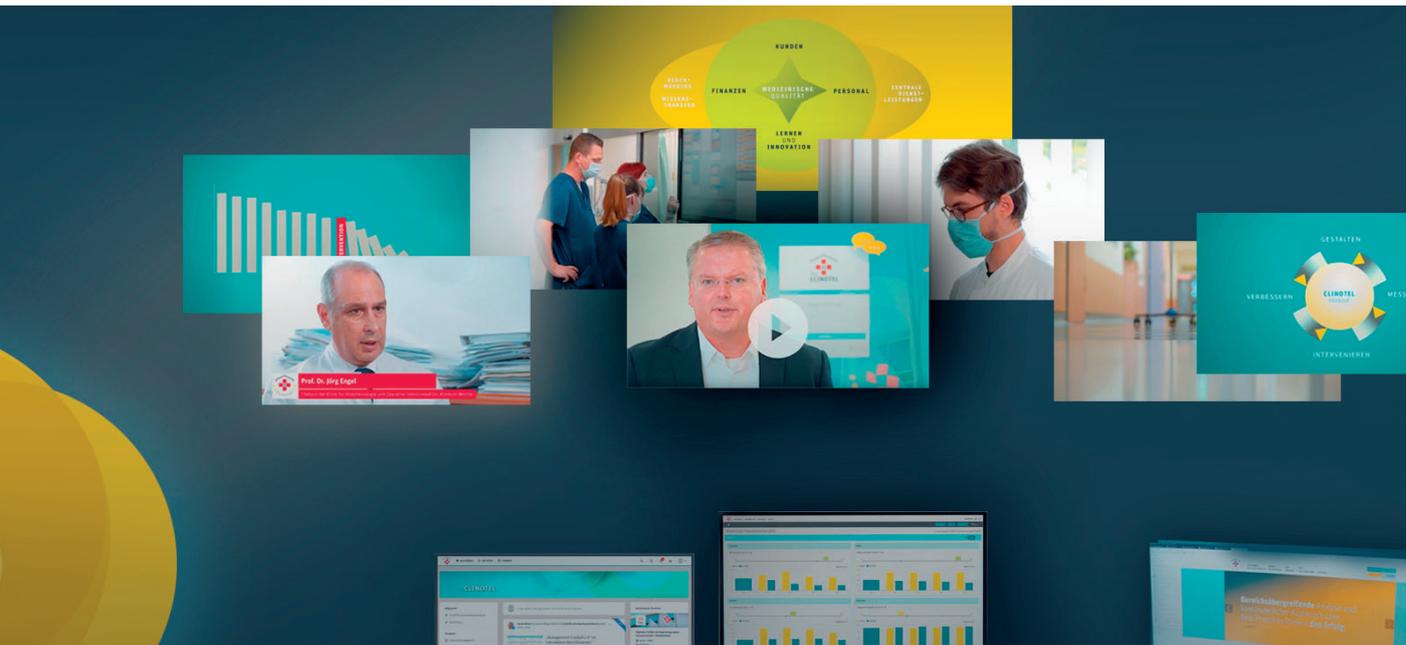
CLINOTEL ist ein Verbund von leistungsfähigen und innovativen Krankenhäusern, die von den Stärken der Mitglieder gegenseitig profitieren, ihre Zukunft aber uneingeschränkt selbst gestalten. Die Mitgliedshäuser behalten vollständig ihre rechtliche und organisatorische Selbstständigkeit. Auf diese Weise verbindet sich regionale Kompetenz mit überregionalen Verbundstrukturen zu einer erfolgreichen Zukunftsstrategie.

FRANCHISE-SYSTEM

Der CLINOTEL-Franchisevertrag gibt allen Mitgliedshäusern dieselben Rechte und Pflichten. Ziel ist die Gleichbehandlung aller Mitgliedshäuser im Verbund.

GEBIETSSCHUTZ

Gebietsschutz im Verbund erleichtert den offenen Austausch der Mitglieder untereinander. Regionale Konkurrenzhäuser werden nicht ohne vorherige Zustimmung der betroffenen Mitgliedshäuser in den Verbund aufgenommen.



CLINOTEL- Geschäftsstelle Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

CLINOTEL-MITARBEITER

Die Mitarbeiter in der CLINOTEL-Geschäftsstelle sind verlässliche und kompetente Partner für die Mitgliedshäuser. Kundennähe ist für uns die Voraussetzung für Erfolg.

Verbindlichkeit und Transparenz bestimmen das vertrauensvolle partnerschaftliche Miteinander.

LEISTUNGEN FÜR KRANKENHÄUSER

In allen Kompetenzfeldern betreuen die CLINOTEL-Experten in festen Teams die Prozesse und Auswertungen. Sie verfügen über Fachkenntnisse in allen relevanten Bereichen und entwickeln die CLINOTEL-Dienstleistungen kontinuierlich weiter. Die CLINOTEL-Mitarbeiter sind Moderatoren und Ansprechpartner für die mehr als 40 Expertengruppen mit Teilnehmern aus allen Mitgliedshäusern im Verbund.

SOFTWAREENTWICKLUNG AUF HOHEM NIVEAU

Das IT-Team in der CLINOTEL-Geschäftsstelle betreut die webbasierte Plattform zur Datenlieferung und Bereitstellung aller Auswertungen. Die Datenaufbereitung und alle Software-Entwicklungen zur Darstellung der Auswertungen erfolgt bei CLINOTEL in Eigenregie. Die durch ein Rollen- und Rechtesystem verwalteten Nutzer können im interaktiven Berichtswesen ihre Kennzahlen nach individuellen Kriterien analysieren und beobachten.



Mit höchstem
Qualitätsanspruch
zur optimalen
Patientensicherheit

QUALITÄTSPOLITIK UNSERER GESCHÄFTSSTELLE

Die Optimierung des Qualitätsmanagements ist ein wichtiges strategisches Ziel der Verbundkrankenhäuser und dementsprechend hoch ist auch ihr Stellenwert in der CLINOTEL-Geschäftsstelle.

Mit diesem **wirkungsvollen Instrument** arbeiten wir ständig an der Optimierung unserer Organisation mit dem Ziel, unseren Mitgliedshäusern **beste Leistung zu bieten**.

DIN EN ISO 9001:2015

Die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagement-Systems wird seit 2004 jedes Jahr durch einen unabhängigen Auditor geprüft. Seit 2018 erfolgt die Zertifizierung der CLINOTEL-Geschäftsstelle nach den Kriterien der DIN EN ISO 9001:2015.

GEPRÜFTER DATENSCHUTZ

Die IT-Geschäftsprozesse der CLINOTEL-Geschäftsstelle werden jedes Jahr in einem Audit überprüft. Auditiert werden die Standortsicherheit, datenschutzrelevante Prozesse sowie die Datenschutzkonformität von Verträgen und Dokumenten.

AKTIONSBÜNDNIS PATIENTENSICHERHEIT

Seit 2008 ist CLINOTEL Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. Vertreter der Gesundheitsberufe, ihrer Verbände und der Patientenorganisationen haben sich zusammengeschlossen, um eine gemeinsame Plattform zur Verbesserung der Patientensicherheit in Deutschland aufzubauen.

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄT – DGQ

Seit 2006 ist die CLINOTEL Krankenhausverbund gGmbH ordentliches Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.

Von den Besten lernen. Zu den Besten gehören.

Stärken autonomer Betriebe kombiniert
mit den Vorteilen eines Konzerns

Ausrichtung an höchsten Qualitätszielen
für Vorsprung im Branchenwettbewerb

Wissenstransfer als Grundlage
für Best Practices

Zentrale Beratungs- und Dienstleistungen
für viele Bereiche des Krankenhausbetriebs

Eigene Experten der
CLINOTEL-Geschäftsstelle
für intelligentes Benchmarking

Mitglied werden?

Nehmen Sie
Kontakt mit uns auf

CLINOTEL Krankenhausverbund gGmbH

Von-der-Wettern-Straße 27

51149 Köln

T 02203 98888-0

F 02203 98888-20

mail@clinotel.de

www.clinotel.de

Geschäftsführung

Dr. rer. pol. Udo Beck

Dr. med. Frank Thölen

Copyright

Texte und Inhalte

CLINOTEL Krankenhausverbund gGmbH

© 2022

Alle Rechte vorbehalten.

