



April 2011

Im Gespräch: Christian Seifert



Christian Seifert ist Geschäftsführer von Reha Vita, einer modernen medizinischen Dienstleistungseinrichtung mit Sitz in Cottbus. Das Familienunternehmen ist mit seinen 4.200 Quadratmetern das größte ambulante Rehaszentrum Brandenburgs. Das Leistungsspektrum reicht von Therapie und Training bis zum kompletten Wellnessprogramm für die Patienten und Kunden. Für seine Qualität hat das Unternehmen bereits Auszeichnungen wie den Qualitätspreis Berlin-Brandenburg (2010) oder den Preis des besten Arbeitgebers Deutschlands (2009) erhalten. Reha Vita ist zudem ein Musterbeispiel für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und erhielt dafür 2007 das Gütesiegel audit berufundfamilie®. Nun ist das Dienstleistungsunternehmen einen weiteren Schritt in Richtung Geschäftsoptimierung gegangen und hat in diesem Sinne eine Wissensbilanz für sich erstellt.

Herr Seifert, unter welcher Zielstellung hat Reha Vita eine Wissensbilanz erstellt?

Bei Reha Vita war die Neugier der erste Schritt auf dem Weg zur Wissensbilanz. Durch Kontakte zu domino-world™ erhielten wir erste Informationen über die Wissensbilanz und die Begeisterung für dieses interne Steuerungsinstrument und Management-Tool schwappte über. Der letztendliche Grund für die Wissensbilanz war, das immaterielle Kapital des Unternehmens feststellen zu können und zu erfassen. Reha Vita lebt vom Wissen seiner Mitarbeiter, da es den Schlüssel zum Erfolg darstellt. Zukünftig sollen die Wissensbilanzen im Turnus von zwei bis drei Jahren erstellt werden.

Wie trägt die Wissensbilanz zu Ihrem Geschäftserfolg bei?

Bei Reha Vita sind vor allem „weiche“ Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Image, Fachkompetenz und die Beziehung zu den Patienten, ihren Familien, aber auch zu den Kunden sehr wichtig. Sie haben in diesem speziellen Bereich mehr Einfluss als „harte“ Faktoren wie beispielsweise die Betriebsausstattung oder technische Anlagen und Maschinen. Denn es geht um Arbeit von Menschen für Menschen. Um nun genau diese wichtigen „weichen“ Faktoren zu erkennen, zu kontrollieren und zu steuern, wurde die Wissensbilanz bei Reha Vita durchgeführt. Zudem dient die Wissensbilanz natürlich der Außenwirkung eines Unternehmens. Da durch die Wissensbilanz die Solidität des Unternehmens dokumentiert wird, ist vor allem gegenüber Kunden und Lieferanten die Außenwirkung positiv einzuschätzen.

Was sind die besonderen Herausforderungen des Wissensmanagement in Dienstleistungsunternehmen?



Gerade im Gesundheitsbereich ist fast nur immaterielles Kapital vorhanden ist. Die Arbeit am Menschen durch Therapieanwendungen erfordert höchste Qualität und Sorgfalt. Unsere Arbeit ist individuell auf jeden Kunden zugeschnitten. Somit ist bei kleinen und mittleren Unternehmen wie Reha Vita medizinisches und soziales Wissen ein sehr wichtiger Erfolgs- bzw. Misserfolgswert. Speziell bei uns als Familienunternehmen sind die Mitarbeiter deshalb maßgeblich für die Kundenzufriedenheit verantwortlich.

Welches sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren bei Reha Vita?

Der wichtigste Erfolgsfaktor für Reha Vita ist das immaterielle Kapital. Für den Geschäftserfolg ausschlaggebend ist dabei im Besonderen die Unternehmenskultur, die natürlich vor allem durch die Mitarbeiter getragen wird. Aber auch Kooperation und der Transfer von Wissen sind sehr wichtig. Für die Arbeit mit den Patienten und Kunden ist die soziale Kompetenz ein weiterer bedeutender Faktor. Des Weiteren wird erst durch die richtige Mitarbeitermotivation sowie durch Innovationen bei den Prozessen und Verfahren ein Erfolg von Reha Vita möglich.

Welche Erfahrungen konnten Sie mit der Wissensbilanz-Toolbox als Software zur Prozessoptimierung machen?

Die Toolbox hat uns dabei geholfen, den Bilanzierungsprozess strukturiert und effizient zu gestalten. besonders die logische und zwangsläufige Führung durch alle Schritte zeichnet die Software aus im Vergleich zu anderen Management-Tools.

Welche konkreten Schlussfolgerungen und Maßnahmen haben sich für Reha Vita aus den Ergebnissen der Wissensbilanz ergeben?

Ganz grundsätzlich haben wir uns über recht gute Werte bei fast allen Kriterien der Bewertung unseres immateriellen Kapitals freuen können. Handlungsbedarf konnten wir aber zum Beispiel bei der Systematik der Weiterentwicklung der Sozialkompetenz unserer Mitarbeiter feststellen. Konkret heißt das, dass uns die Wissensbilanz aufgezeigt hat, dass das Unternehmen zu wenig tut, die Sozialkompetenz der Mitarbeiter weiterzuentwickeln um so den guten Entwicklungsstand halten zu können. Reha Vita hat deswegen einen Kommunikationstrainer engagiert, der in kleinen Gruppen mit allen am Patienten oder Kunden tätigen Mitarbeitern kommunikative Fähigkeiten und zum Beispiel auch den Umgang mit Konflikten oder sog. „schwierigen“ Patienten/Kunden übt. Dafür haben wir Geld in die Hand genommen, um jedem Mitarbeiter an insgesamt drei vollen Tagen die Möglichkeit der Teilnahme an einem solchen Training zu ermöglichen. Weitere Maßnahmen wie z. B. die Bestellung eines betrieblichen Datenschutzbeauftragten, die Einrichtung eines Telefonarbeitsplatzes zur Vermeidung einer Warteschleife für anrufende Kunden oder Patienten haben wir unmittelbar nach Abschluß der Wissensbilanzerstellung umgesetzt.

Herr Seifert, wir danken Ihnen für das Gespräch.