



Fälle

1 Talente gewinnen und binden

IN. flow

Veronika ist Personalchefin des Zürcher Spitals. Sie steht unter Druck. Es wird von ihr erwartet, dass sie junge und gut qualifizierte Mitarbeitende einstellt - aber von wo nehmen, wenn nicht stehen? Die Konkurrenz ist gross. Es ist deshalb auch nicht einfach gute Mitarbeitende zu binden.

Veronika sieht ein Teil des Problems darin, dass im Zürcherspital genau diesen Mitarbeitenden zu wenige Entwicklungsmöglichkeiten geboten werden.

Gerne würde sie einmal mit ein paar Kolleginnen die Köpfe zusammenstecken um kreative Ideen zu entwickeln, wie z.B. eine attraktive Talentplanung (Gewinnung, Förderung, Entwicklung) im Zürcherspital aussehen könne.

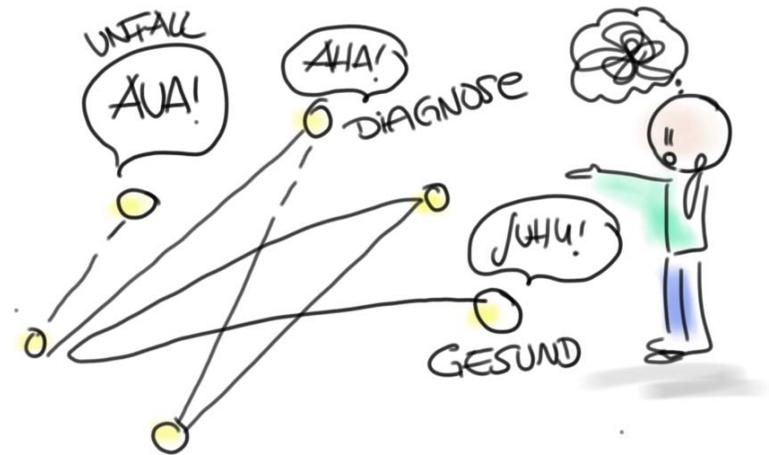


2 Integrierte Versorgung



Karl (CEO des Zürcherspitals) hat festgestellt, dass viele Kunden mit einem Problem zu verschiedenen Ansprechpartnern (Hausarzt, Fachpraxis, Physiotherapeut, Krankenhaus etc.) in der Region gehen müssen. Das kann leicht zu Überforderung, einer Menge Papierkram und vielen Wegen sowie Informationsverlusten führen. Ihm schwebt die Vision einer integrierten Versorgung vor, bei dem die Bevölkerung in der Region optimal von Diagnose bis zur Genesung betreut wird – bzw. bereits bei der Prävention einen kompetenten Partner haben.

Er setzt sich deshalb gemeinsam mit einigen Geschäftsführern von Hausarztpraxen sowie Facharztpraxen im Umkreis seines Spitales zusammen an einen Tisch. Gemeinsam wollen sie die Bedürfnisse und Erlebnisse eines Kunden entlang seines/ihrer Leben mal aufzeigen, um daraus Potentiale für die Zusammenarbeit ableiten zu können.



3 Optimale Auslastung Operationsaal

IN. flow

Karl ist CEO des Zürcherspitals. Einer seiner grossen Kostenpunkte und gleichzeitig auch Einnahmequellen sind die Operationssäle. Je besser ein solcher Saal ausgelastet ist, desto höher der Umsatz.

Oftmals ist jedoch nicht die Verfügbarkeit des Raumes das Problem, sondern die stockenden Prozesse, die vor- und nach der Operation notwendig sind und koordiniert werden müssen. Karl möchte von seinem Team nun gerne mal wissen, welche Prozesse das sind und welche kreativen Lösungsvorschläge es für solche «Staus rund um den OP-Saal» gibt.



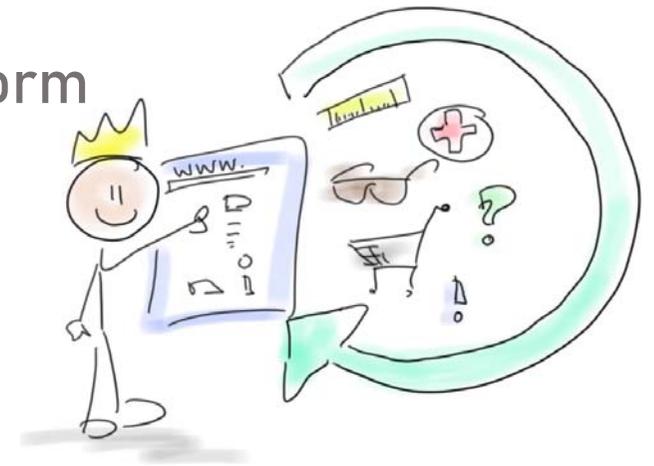
4

Einführung online Plattform für Optiker, Augenärzte und Patienten

IN. flow

Hans Peter schwebt schon lange eine online Plattform vor, die eine effiziente Verbindung zwischen Kunden, Optikern und Augenärzten ermöglicht. Dafür wurden die Bedürfnisse der Gruppen analysiert und eine Applikation (Plattform) entwickelt. Diese Plattform ermöglicht z.B. den Optikern in Zusammenarbeit mit den Augenärzten bei Verdacht auf einen Krankheitsfall eine schnelle erste Diagnose zu erstellen und dementsprechend den Kunden besser zu bedienen.

Hans Peter steht nun vor der Aufgabe, die Plattform im Markt einzuführen. Für ihn stellt sich die Frage, wer welchen Mehrwert von der Plattform erhält, damit er gezielt Optiker, Kunden und Augenärzte Anreize bieten kann die Plattform zu nutzen.



5 Stress in KMU

IN. flow

Peter führt sein Familienunternehmen mit 120 Mitarbeitenden in dritter Generation. Er spürt, dass der Druck für seine Mitarbeitenden in letzter Zeit zunimmt. Die Konkurrenz schläft nicht und neben dem Tagesgeschäft übernehmen viele seiner Mitarbeitenden extra Aufgaben im Zuge eines Digitalisierungsprojektes. Peter war immer stolz darauf, dass sich die Mitarbeitenden wohl fühlen und die Krankenstände niedrig sind. Er hat das Gefühl, er muss etwas tun, damit das so bleibt.

Peter möchte gerne besser verstehen, was seine Mitarbeitenden brauchen und welche innovativen Wege es gibt, um sie darin zu unterstützen chronischem Stress und Erschöpfung vorzubeugen.



6

Support für selbst-organisierte Spitex-Teams



Sandra ist verantwortlich für die Spitex-Lupfikon. Vor nicht all zu langer Zeit hat sie gemeinsam mit ihrem Team den Schritt hin zu selbst-organisierten Spitex-Teams gewagt und freut sich über die neue Art von Zusammenarbeit und Organisation. Nun hat Sandra gemerkt, dass selbst-organisierte Teams veränderte Bedürfnisse an den internen Support/ Service Bereich nach sich ziehen. Sandra möchte deshalb herausfinden, welche Bedürfnisse das sind und mit welchen Unterstützungsleistungen der Support Bereich die Teams optimal unterstützen kann. Sie möchte auch wissen, wie sie die Support-Prozesse am besten gestalten kann, so dass sie einen Mehrwert für die Teams und das Unternehmen bieten.

