



*„Die eruierten Potenziale
waren für mich der größte
Anreiz, mitzumachen.“*

Interview mit Annegret Schnick, Prokuristin beim Dienstleister Gedikom

Der Bayreuther Gesundheitsdienstleister Gedikom 2022 wird im Jahr 2022 für die konsequente Umsetzung seines Qualitätsmanagements mit dem Ludwig Erhard Preis in Gold ausgezeichnet. Prokuristin Annegret Schnick erklärt im Interview, warum die Einbindung von Mitarbeitenden in die Unternehmensentwicklung das A und O ist, und warum ein konsequent gelebtes QM-System in Zeiten großen Wachstums eine große Unterstützung ist.

QZ Können Sie uns schildern, wie die Gedikom GmbH entstanden ist und welche Aufgaben sie für die Kassenärztliche Vereinigung in Bayern übernimmt?

Annegret Schnick: Die Gedikom GmbH entstand im Jahr 2006 mit den wachsenden

Koordinationsaufgaben, die die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns übernahm. Die große Bezirksstelle am Standort Bayreuth wurde ausgebaut und die GmbH hier etabliert. Damals begann die Gedikom mit gerade einmal 55 Mitarbeitenden.

QZ Waren Sie von Beginn an dabei?

Annegret Schnick: Ich kam im Jahr 2008 als Werkstudentin dazu. In Bayreuth habe ich Gesundheitsökonomie studiert. Nach meinem Master und einem Auslandsaufenthalt bin ich wieder bei »»

Bild 1: Glückliche Gewinner: Staatsminister Dr. Florian Herrmann, Annegret Schnick, Rimma Müller, Susanne Schinke (alle Gedikom), Thomas Kraus (Vorsitzender der Initiative) und Dr. Wolfgang Schirmer (Vorsitzender der Jury)

© Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V.



Gedikom eingestiegen. Mit 26 Jahren wurde ich Prokuristin und Mitglied in der Geschäftsführung. Das war sehr herausfordernd, macht mir aber bis heute großen Spaß.

QZ War ein Qualitätsmanagementsystem von Beginn an vorhanden oder wurde es später eingeführt?

Annegret Schick: Die Geschäftsführung hat gleich nach der Gründung das QM-System etabliert. Für ein Unternehmen im Dienstleistungsbereich, das besonders gewissenhaft mit seinen Ressourcen – das heißt seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – umgehen muss, muss sich mit Qualitätsmanagement befassen. Besonders hilfreich war unser bereits etabliertes QM-System, als wir bei Einführung der Bereitschaftspraxen innerhalb von zwei Jahren extrem gewachsen sind. Mir persönlich haben für das Verständnis von Qualitätsmanagement und Prozessen die juristischen Grundlagen aus meinem Studium geholfen. Wie gehe ich neue Themen strukturiert an und setze sie um. Wie finde ich eine Standardisierung für meine neuen Prozesse? Und wie nehme ich die Mitarbeitenden mit?

QZ Wie kam es zur Teilnahme am Ludwig Erhard Preis?

Annegret Schick: Seit 2019 haben wir regelmäßig am Ludwig Erhard Preis teilgenommen. Wir sind im ersten Jahr direkt mit Bronze eingestiegen – das hat uns sehr gefreut. Dann haben wir uns kontinuierlich gesteigert, erst zu Silber, und dann 2022, tatsächlich zu Gold. Ich muss aber zugeben: die möglichen Preise standen für mich nie im Vordergrund. Das

Ergebnis der Assessoren-Gespräche hat mir viel mehr gebracht. Jedes Unterneh-

„Im Dienstleistungsgeschäft ist die Mitarbeiterzufriedenheit immer ein Kernthema.“

Annegret Schick, Prokuristin bei Gedikom

men sollte sich reflektieren und sich Feedback von außen holen. Wir konnten uns mit Dienstleistern aus anderen Bereichen vergleichen. Die von den Assessoren eruierten Verbesserungspotenziale waren für mich der größte Anreiz, beim Assessment mitzumachen.



Zur Person

Annegret Schick hat in Bayreuth Gesundheitsökonomie studiert und ist seit 2006 bei der Gedikom GmbH tätig, seit 2013 als Prokuristin.

KONTAKT

Gedikom GmbH
T +49 921 880990
info@gedikom.de
www.gedikom.de

QZ Können Sie kurz den Ablauf von der Bewerbung bis zur Preisverleihung skizzieren?

Annegret Schick: Für eine Bewerbung haben wir verschiedene Fragestellungen zu Themen wie zum Beispiel Personalentwicklung, IT-Landschaft oder Datenschutz erarbeitet und dazu Unterlagen zusammengestellt. Die Nachweise, wie wir den Erfolg bestimmter Maßnahmen überprüfen, müssen in diesen Unterlagen enthalten sein. Dann gab es ein erstes Kennenlernen und eine Sichtung unserer Bewerbungsunterlagen durch die Assessoren. Wir erhielten einen klaren Ablauf über fünf Arbeitstage. Kollegen

und Kolleginnen aus allen Bereichen wurden interviewt. Die Assessoren haben am Ende ihre Ergebnisse präsentiert. Die Entscheidung über die Preise trifft aber eine andere, von diesen Assessoren unabhängige Jury. Die Preisverleihung in München war dann ein ganz besonderer Moment: Neben dem Vorstand der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns haben wir auch die Kolleginnen und Kollegen mitgenommen, die die meisten Verbesserungsvorschläge eingereicht haben.

QZ Wie setzt sich so ein Assessoren-Team zusammen und wie arbeitet es?

Annegret Schick: Sehr gemischt. Für EFQM sind die Fragestellungen in einem Assessment ziemlich branchenunabhängig. Da kann man auch von einem produzierenden Unternehmen etwas lernen, wenn man selbst im Dienstleistungsbereich tätig ist. EFQM oder QMS kann sehr theoretisch sein – aber die Assessoren kommen alle aus der Praxis, das ist sehr erfrischend. Man darf sich das weniger wie ein Audit, sondern wie eine Gesprächsrunde vorstellen. Die fünf Assessoren, die uns fünf Tage hier begleitet haben, haben im Anschluss die Potenziale direkt vorgestellt. Mitarbeitende, die an-

fangs Bedenken hatten, zum Teil lieber nicht dabei sein wollten, waren im Anschluss an das Assessment geradezu begeistert. Hier geht der Dank ausdrücklich an die Assessoren, die eine offene und konstruktive Gesprächsatmosphäre geschaffen haben!

Eine Szene ist mir in Erinnerung: in einem Assessment habe ich erklärt, dass wir bisher nur eine Arbeitskraft für das Thema eingesetzt haben, da der Prozess noch in der Entstehung ist. Der Assessor hat gesagt: Das ist super, genau das wollen wir sehen – und bitte keine perfekt inszenierten Powerpoint-Präsentationen. Ein weiteres Beispiel waren unsere Kommunikationsprozesse, die wir für das ganze Thema Social Media anpassen mussten. Auch hier waren wir mitten in der Entwicklung eines Kommunikationsplans mit Freigabeprozessen, als die Assessoren ins Haus kamen.

QZ Welche zwei großen Tätigkeitsfelder gibt es bei Gedikom?

Annegret Schick: Die Bereitschaftspraxen sind das eine große Geschäftsfeld, mit derzeit 94 Standorten in Bayern. Da stellen wir das gesamte Personal und die Ausstattung. In den Bereitschaftspraxen handelt es sich ausschließlich um medizinisches Fachpersonal. 95 Prozent der hier Beschäftigten sind Frauen. Zu unseren Mitarbeitenden zählen außerdem viele geringfügig Beschäftigte. Die Idee der Bereitschaftspraxen ist aus dem politischen Prozess entstanden. Wir sind 100-prozentiger Dienstleister der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns. Was politisch entschieden wird, das setzen wir um.

Der zweite große Geschäftsbereich sind die Telefon-Dienstleistungen. Hier betreuen wir auch die Hotline von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung. Da hatten wir in der Spitze, im März 2020, an einem Tag 260.000 Anrufe. Die Mitarbeitenden haben diese Herausforderung erstaunlich gut auf- und angenommen. Sie hatten das Gefühl, helfen zu können. Auch die Anrufer waren sehr dankbar. Das hat sich im Laufe der Pandemie leider verändert. Mit diesen Belastungen umzugehen, ist auch ein wichtiges Thema im Qualitätsmanagement. In der Mitarbeiterbefragung haben wir heraus-

gefunden, dass Mitarbeitende damit gut umgehen können, wenn der Austausch mit Kollegen und Kolleginnen und Vorgesetzten gut funktioniert. Inzwischen hat sich die Lage etwas entspannt.

QZ Inwieweit macht Ihnen der Fachkräftemangel zu schaffen?

Annegret Schick: Im Dienstleistungsgeschäft ist die Mitarbeiterzufriedenheit immer ein Kernthema. Da mussten wir uns nicht besonders auf den Fachkräftemangel einstellen. Beispielsweise unsere jährliche Mitarbeiterbefragung: sie wurde direkt mit Gründung der Gedikom etabliert. Es geht hier um sehr konkrete und direkte Fragen, die die Mitarbeitenden beantworten müssen. Aus jeder Mitarbeiterbefragung werden Maßnahmen abgeleitet. Dass wir unsere Mitarbeiter gut kennen, ist in unserem Sektor existenziell: die Altersstruktur, die Familiensituation etc... Derzeit gibt es auch viele Ängste, auf die man als Unternehmen reagieren muss. Das Angebot unserer Yogakurse wird beispielsweise sehr positiv aufgenommen. Ebenso die Massagen, die wir seit einiger Zeit anbieten.

QZ Welche Qualifizierung haben Ihre Mitarbeitenden?

Annegret Schick: Hauptsächlich arbeiten bei uns medizinische Fachangestellte. Unsere Mitarbeitenden am Telefon brauchen spezifisches medizinisches

Wissen, wenn sie beispielsweise mit Notfällen zu tun haben und am Telefon Entscheidungen treffen müssen. Wir haben inzwischen auch kaufmännische Angestellte, die uns in der First-Level-Telefonie unterstützten. Das hat sich durch die Pandemie etwas verändert; wir hatten es plötzlich auch mit sehr vielen organisatorischen Fragen zu tun.

Gemeinsam mit der KVB bilden wir die kaufmännischen Mitarbeiter auch selbst aus und weiter, sodass sie auch im medizinischen Bereich einsetzbar sind und sich hier weiterentwickeln können.

QZ Wie sehen Sie die Zukunft in Ihrem Bereich?

Annegret Schick: Durch die Bereitschaftspraxen hatten wir ein extremes Wachstum – 1000 Mitarbeiter mehr innerhalb von zwei Jahren. Ob es nochmal so ein starkes Wachstum geben wird, kann ich nicht sagen. Das ist auch abhängig von politischen Entscheidungen.

Die Gedikom wird aber weiter wachsen: wir haben es mit den großen Themen Künstliche Intelligenz und Digitalisierung zu tun. Außerdem müssen wir weiterhin hoch qualifiziertes medizinisches Fachpersonal finden, das wird eine große Herausforderung. Aber neue, auch unerwartete Dinge umzusetzen, macht mir keine Sorgen. Das haben wir in der Vergangenheit schon mehrfach bewiesen, dass wir dafür gerüstet sind.

Das Gespräch führte Claudia Jäkel, QZ

Über Gedikom

Die Gedikom GmbH mit Sitz in Bayreuth betreut seit 2007 den ärztlichen Bereitschaftsdienst in Bayern und seit 2012 deutschlandweit. Neben weiteren Kommunikations-, Servicecenter- und Beratungsleistungen für das deutsche Gesundheitswesen begleitet das Unternehmen medizinische Studien und koordiniert als hundertprozentige Tochtergesellschaft der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) deren Terminservicestelle. Seit 2016 leistet die Gedikom GmbH mit dem Geschäftsfeld „Bereitschaftspraxen“ zudem einen weiteren wichtigen Beitrag zur flächendeckenden Gesundheitsversorgung

in ganz Bayern. Ergänzt wurde die Dienstleistung in 2021 durch die Übernahme des Fahrdienstes für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst in der Region Bayreuth/Pegnitz/Kulmbach. Gedikom ist ein stetig wachsendes Unternehmen und sucht regelmäßig neue, motivierte Kolleginnen und Kollegen mit medizinischer Ausbildung und für die Verwaltung. Dreh- und Angelpunkt des Handelns aller Gedikom-Mitarbeitenden ist die gemeinsam entwickelte Mission, die Gesundheit im Auftrag der Kassenärztlichen Vereinigung, für Bürger, Mitarbeitende und Kunden intelligent zu koordinieren.