

# Vorwort

Zwischen der 1. und der nunmehr vorliegenden 2. Ausgabe von „...und fertig ist das Klinikum“ liegen zwölf arbeits- und ereignisreiche Monate, die allen Beteiligten viel Kraft und Engagement abverlangt haben. Diese Zeit hat ihren Niederschlag in einer umfänglichen Überarbeitung und Erweiterung um die eigenständigen Kapitel Umzug, Inbetriebnahme und Mängel-Management gefunden.

Wie bereits die erste Auflage dokumentiert auch die vorliegende 2. Auflage anhand des Beispiels „Neues Klinikum“ am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf die Konzeption, die Planung, den Bau und die Fertigstellung eines für die Maximalversorgung ausgelegten komplexen Krankenhauses. Die Schwerpunkt-Kapitel „Klinisches Betriebskonzept“ sowie „Informations- und Kommunikationstechnologie“ wurden ebenso überarbeitet wie das Kapitel „Nutzereinbindung und Unternehmenskommunikation“. Umfangreich ergänzt wurde diese Auflage um die Erfahrungen aus Umzug und Inbetriebnahme.

Verlief der Umzug noch wie geplant, so barg die Inbetriebnahmephase doch einige Überraschungen. Bemerkenswert waren dabei weniger Quantität und Qualität identifizierter baulicher, technischer und organisatorischer Defizite, die in den neuen Kapiteln „Inbetriebnahme“ und „Mängel-Management“ ausführlich beschrieben sind. Überraschend waren vielmehr die Hürden bei der Bewältigung der emotionalen Herausforderungen, die wie bei allen großen Veränderungsprozessen auch die Inbetriebnahmephase des Neuen Klinikums begleiteten. Erst jetzt, ein Jahr nach dem Umzug, sind sie wirklich bewältigt.

Anfängliche Euphorie wurde etwa 4 Wochen nach Einzug durch Skepsis und Sorge ersetzt. Diese bei großen Veränderungsprozessen klassische Entwicklung wurde durch kommunikative Defizite zwischen den mit der Problemlösung vertrauten zentralen Diensten und den Nutzern auf den Stationen amplifiziert. Eine nicht immer an den Fakten orientierte, öffentliche Diskussion in der lokalen Presse erschwerte die Situation zusätzlich, sodass Verärgerung, Frustration und Vertrauensverlust bei vielen Mitarbeitern die Folge waren. Erst als es gelang, die Nutzer in die Problemlösungen engmaschig einzubinden, konnte das Stimmungstief überwunden werden. Diese Erfahrungen gekoppelt mit Empfehlungen für ein proaktives Erwartungs- und Leistungsmanagement sind ebenfalls ausführlich dokumentiert.

Wir wünschen viel Erkenntnisgewinn bei der Lektüre.  
Für die Autoren  
Prof. Dr. med. Jörg F. Debatin, MBA