

INTERVIEW MIT CHRISTIAN SEIFERT

# Der wichtigste Erfolgsfaktor



## PORTRÄT

### Christian Seifert

Christian Seifert ist Geschäftsführer von Reha Vita in Cottbus. Das Familienunternehmen ist das größte ambulante Reha-Zentrum Brandenburgs. Das Unternehmen hat Auszeichnungen wie den Qualitätspreis Berlin-Brandenburg (2010) oder den Preis des besten Arbeitgebers Deutschlands (2009) erhalten. Reha Vita ist ein Musterbeispiel für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und erhielt dafür 2007 das Gütesiegel audit berufundfamilie®. Kontakt: christian.seifert@reha-vita.de



richtige Mitarbeitermotivation und durch Innovationen bei Prozessen und Verfahren ein Erfolg von Reha Vita möglich.

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

**Seifert:** Die Toolbox hat uns dabei geholfen, den Bilanzierungsprozess strukturiert und effizient zu gestalten. Besonders die logische und konsequente Führung durch alle Schritte zeichnet diese Software im Vergleich zu anderen Tools aus.

**HCM:** Welche Schlussfolgerungen und Maßnahmen haben sich für Sie aus den Ergebnissen der Wissensbilanz ergeben?

**Seifert:** Ganz grundsätzlich haben wir uns über recht gute Noten bei fast allen Bewertungskriterien hinsichtlich unseres immateriellen Kapitals freuen können. Handlungsbedarf konnten wir aber z.B. bei der Systematik in der Weiterentwicklung der Sozialkompetenz unserer Mitarbeiter feststellen. Konkret heißt das: Die Wissensbilanz hat uns aufgezeigt, dass das Unternehmen zu wenig tut, die Sozialkompetenz der Mitarbeiter zu verbessern, um so den guten Entwicklungsstand halten zu können. Reha Vita hat daher einen Kommunikationstrainer engagiert, der in kleinen Gruppen mit allen am Patienten oder Kunden tätigen Mitarbeitern kommunikative Fähigkeiten und z.B. auch den Umgang mit Konflikten oder „schwierigen“ Patienten übt. Dafür haben wir Geld in die Hand genommen, um jedem Mitarbeiter an drei Tagen die Teilnahme an so einem Training zu ermöglichen. Weitere Maßnahmen wie die Bestellung eines betrieblichen Datenschutzbeauftragten haben wir unmittelbar nach Abschluss der Wissensbilanz-Erstellung umgesetzt.

**HCM:** Unter welcher Zielstellung hat Reha Vita eine Wissensbilanz erstellt?

**Seifert:** Bei uns war die Neugier der erste Schritt auf dem Weg zur Wissensbilanz. Durch Kontakte zu domino-world™ erhielten wir erste Informationen hierzu und die Begeisterung für dieses Steuerungsinstrument und Managementtool schwappte über. Der ausschlaggebende Punkt für die Erstellung der Wissensbilanz war, das immaterielle Kapital des Unternehmens feststellen und erfassen zu können. Reha Vita lebt vom Wissen seiner Mitarbeiter, da dieses der Schlüssel zum Erfolg ist. Zukünftig sollen die Wissensbilanzen im Turnus von zwei bis drei Jahren erstellt werden.

**HCM:** Wie trägt die Wissensbilanz zu Ihrem Geschäftserfolg bei?

**Seifert:** Bei Reha Vita sind v.a. „weiche“ Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Image, Fachkompetenz sowie die Beziehung zu den Patienten, ihren Familien und zu den Kunden wichtig. Sie haben in diesem speziellen Bereich mehr Einfluss als „harte“ Faktoren wie 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 bei uns die Wissensbilanz durchgeführt. Zudem dient diese natürlich der Außenwirkung eines Unternehmens. Da durch die

Wissensbilanz die Solidität des Unternehmens dokumentiert wird, ist in erster Linie gegenüber Kunden und Lieferanten die Außenwirkung positiv einzuschätzen.

**HCM:** Was sind die besonderen Herausforderungen des Wissensmanagements in Dienstleistungsunternehmen?

**Seifert:** Gerade im Gesundheitsbereich ist fast nur immaterielles Kapital vorhanden. 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 wichtiger Erfolgs- bzw. Misserfolgswert. Speziell bei uns als Familienunternehmen sind die Mitarbeiter deshalb maßgeblich für die Kundenzufriedenheit verantwortlich.

**HCM:** Welches sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren bei Reha Vita?

**Seifert:** Der wichtigste Erfolgsfaktor ist das immaterielle Kapital. Für den Geschäftserfolg ausschlaggebend ist dabei besonders die Unternehmenskultur, die natürlich v.a. durch die Mitarbeiter getragen wird. Aber auch Kooperation und Transfer von Wissen sind wichtig. Für die Arbeit mit den Patienten und Kunden ist auch die soziale Kompetenz ein bedeutender Faktor. Zudem wird erst durch die

## PROF. DR.-ING. KAI MERTINS

Direktor im Bereich Unternehmensmanagement am Fraunhofer IPK, Kontakt: mertins@wissensmanagement.net

