



CASE STUDY

KLINIKEN MARIA HILF
MITARBEITER
BINDUNG



ÜBERSICHT

Kurzvorstellung	Seite 02
Anforderung	Seite 03
Lösung	Seite 04
Ergebnis	Seite 05

KURZVORSTELLUNG

Mit 17 Fachabteilungen, 754 Planbetten sowie ca. 2.500 Mitarbeitenden sind die Kliniken Maria Hilf als Akademisches Lehrkrankenhaus der RWTH Aachen in Mönchengladbach und Umgebung ein expandierendes Krankenhaus der Maximalversorgung. Höchste Versorgungsqualität, Sicherheit für die Patienten und transparente Prozesse sind wesentliche Qualitätsziele der Kliniken Maria Hilf.

Die Kernkompetenzen der Kliniken Maria Hilf sind vielfältig. Diese reichen von der Versorgung onkologischer Patienten über die Behandlung von Patienten mit Herz-, Kreislauf- und Gefäßerkrankungen bis hin zur Versorgung neurologischer Patienten sowie orthopädischer und chirurgischer Erkrankungen.

Diese Case Study wird im Folgenden anhand des Beispiels der Kliniken Maria Hilf aus Mönchengladbach darstellen, inwieweit Living Bytes die Kliniken Maria Hilf beim Aufbau eines digitalen Mitarbeiterbindungsprogramms unterstützt hat. Aus Gründen der Übersichtlichkeit gliedert sich die Case Study in die Anforderungen aufseiten der Kliniken Maria Hilf, den Lösungsansatz von Living Bytes und die Ergebnisse der erfolgreichen Zusammenarbeit.



ANFORDERUNG

Die Kliniken Maria Hilf entschieden sich im Jahr 2018, ein theoretisches Konzept zu erarbeiten, das ein digitales Mitarbeiterbindungsprogramm im Krankenhaus beinhaltet.

Im Vorfeld der Erarbeitung des theoretischen Konzepts führten die Kliniken Maria Hilf eine Befragung der MitarbeiterInnen zum Thema Zufriedenheit durch. Die Ergebnisse zeigten, dass den MitarbeiterInnen der Kliniken insbesondere das Thema Wertschätzung am Herzen lag. Somit stellten sich die Verantwortlichen die Frage, wie es im Kontext eines Krankenhauses möglich wäre, die Wertschätzung auf Mitarbeiterseite zu erhöhen.

Mit Bezug auf bisherige Bonusprogramme hatten die Kliniken zumindest in Form eines analogen Gutschein-Checkhefts bereits Erfahrungen sammeln können, welches ein Mal pro Jahr an die MitarbeiterInnen verteilt wurde. In diesem Checkheft befanden sich Gutscheine regionaler Partner, die die MitarbeiterInnen bspw. für einen Restaurantbesuch in Mönchengladbach einlösen konnten.



Nach Fertigstellung des neuen theoretischen Konzepts formulierten die Kliniken Maria Hilf ein Lastenheft mit Erwartungen an das digitale Mitarbeiterbindungsprogramm und definierten das Ziel und den Sinn des Systems. Die Erwartungen umfassten neben der Praktikabilität ebenso die Notwendigkeit, dass alle MitarbeiterInnen des Krankenhauses durch das Programm erreicht werden mussten und dieses bedienen können. Zudem sollte die Möglichkeit bestehen, Erweiterungen in die technische Lösung einzupflegen.

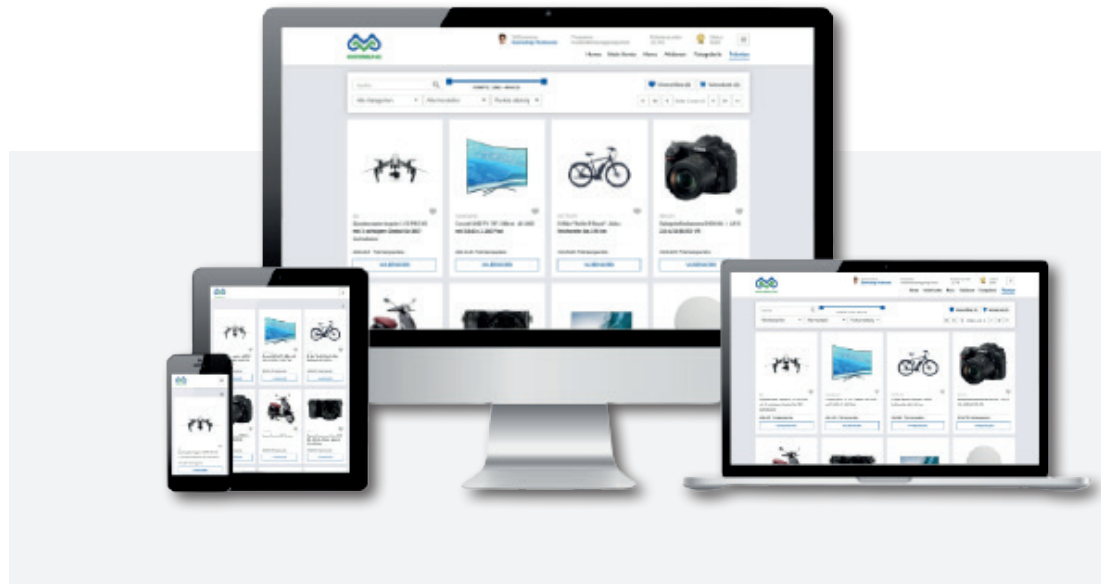
Nachdem die Kliniken Maria Hilf ihre Erwartungen an das digitale Mitarbeiterbindungsprogramm festgelegt hatten, begann die Anbietersuche für die Umsetzung.

LÖSUNG

Die Kliniken Maria Hilf tauschten sich im Sinne der Anbietersuche mit fünf Unternehmen aus, die die Umsetzung des Vorhabens übernehmen wollten. Letztlich überzeugte das Gesamtpaket, das Living Bytes anbot.

Das Angebot von Living Bytes beinhaltete eine modulare Plattform im Portalformat, die wie von den Kliniken Maria Hilf gewünscht, flexibel erweiterbar und ebenso über das Smartphone zu erreichen war. Zudem überzeugte das attraktive Preis-Leistungs-Verhältnis.

Der Ansatz für das digitale Mitarbeiterbindungsprogramm von Living Bytes beinhaltet eine Aktionsverwaltung, in der verschiedenste Tätigkeiten mit einem Punktekatalog verbunden sind. Erfüllen die MitarbeiterInnen einzelne Tätigkeiten, erhalten sie dafür von der ihr zugeordnete Führungskraft einen Printgutschein mit einem Code, der im Portal gegen Punkte und diese wiederum gegen Sachprämien und Gutscheine eingelöst werden können.



Shop-Lösungen

- Bonuspunkteshops
- Prämienshops
- Gutscheinshops
- Präsenteshops
- Werbemittelshops

Produkte

- Sachprämien
- Gutscheine
- Präsente
- Werbemittel
- Custom Made

Services

- Wareneinkauf
- Übernahme Warenrisiko
- Lagerhaltung
- Einzelversand
- After-Sales-Service

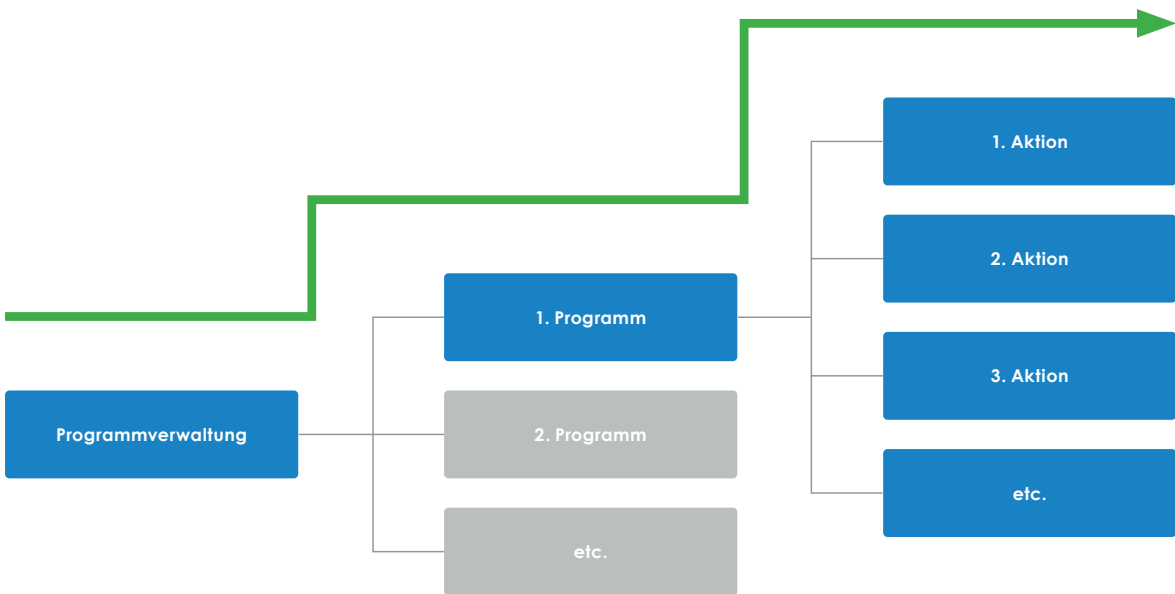
ERGEBNIS

Die Kliniken Maria Hilf sind mit der durch Living Bytes umgesetzten Lösung gänzlich zufrieden. Insbesondere schätzen sie das flexible, zeitlich gut strukturierte, kundenfreundliche und lösungsorientierte Auftreten des Full-Service-Anbieters aus Hamburg.

Zwar ist festzuhalten, dass aufseiten der MitarbeiterInnen der Kliniken Maria Hilf zu Beginn des digitalen Mitarbeiterbindungsprogramms, das seit Juli 2019 online ist, Skepsis bestand. Diese hat sich jedoch immer mehr aufgelöst. Mittlerweile ist ein Großteil der Belegschaft vom Nutzen und der Anwendung des Programms überzeugt, insbesondere nachdem technische Herausforderungen wie bspw. der Zugang zum Portal über Email oder Smartphone gemeinschaftlich bewältigt worden sind.

Ebenso zeigt ein Blick auf die beliebtesten Aktionen, dass das digitale Mitarbeiterbindungsprogramm sehr gut angenommen wird. Die Kliniken Maria Hilf verzeichnen insbesondere bei den Aktionen „Mit dem Rad zur Arbeit“ und beim „Danke des Teams“ die höchsten Punktevergaben.

Zum jetzigen Zeitpunkt steht fest, dass durch die Einführung des digitalen Mitarbeiterbindungsprogramms die Nutzungsquote von Mitarbeitergutscheinen im Vergleich zum alten Gutscheinecheckheft von unter 60% auf über 80% gesteigert werden konnte.



NEUGIERIG GEWORDEN?

Jetzt Online-Demo anfragen!

Tel. +49 (0)40 / 55 620 34 - 0

Mail info@livingbytes.de



LIVING BYTES KUNDENBINDUNGS- UND
KUNDENGEWINNUNGSPROGRAMME GMBH
HOLSTEINER CHAUSSEE 183A
22457 HAMBURG

TEL. +49 (0)40 / 55 620 34 - 0
FAX +49 (0)40 / 55 620 34 - 60

MAIL INFO@LIVINGBYTES.DE
WEB WWW.LIVINGBYTES.DE