

## QUALIFIZIERUNG ONBOARDINGLOTS\*IN 2025

*Onboardingkonzept für internationale Pflege(hilfs)kräfte*

### ZIEL DES ONBOARDING PROZESSES

Das Onboarding in unserem Haus soll gemäß unserem Leitbild dazu dienen, neue MitarbeiterInnen bestmöglich in das Arbeitsumfeld, die Werte und die Abläufe des Krankenhauses zu integrieren. Es soll sicherstellen, dass sie sich von Anfang an in ihren Teams wohl fühlen und die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten entwickeln, um ihre Arbeit erfolgreich auszuführen.

### ZIELGRUPPEN

Der Onboardingprozess für internationale MitarbeiterInnen im Krankenhaus ist besonders herausfordernd und vielschichtig. Es geht nicht nur darum, die neuen MitarbeiterInnen gut strukturiert in die Arbeitsabläufe und Kultur des Krankenhauses einzuführen, sondern auch darum, kulturelle Unterschiede, rechtliche Aspekte und die sprachliche sowie die soziale Integration zu berücksichtigen. Im Rahmen des WelcomeManagements kann dieser Prozess erfolgreicher und für alle Beteiligten reibungsloser gestaltet werden.

Generell sollte der Onboarding-Prozess für MitarbeiterInnen in einem Krankenhaus auf die spezifischen Anforderungen der jeweiligen Berufsgruppe abgestimmt sein, da ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten stark variieren. Es ist wichtig, dass Schulungen nicht nur informativ sind, sondern auch auf die konkrete Arbeitspraxis zugeschnitten sind, um eine schnelle Integration der neuen MitarbeiterInnen zu ermöglichen.

### Ärztliche MitarbeiterInnen (Assistenzärzte/-innen, Fachärzte/-innen, Oberärzte/-innen, Chefärzte/-innen)

- **Einführung in die klinischen Prozesse:** Ärztliche MitarbeiterInnen sollten eine gründliche Einführung in die spezifischen medizinischen Verfahren, Behandlungsstandards und Protokolle des Krankenhauses erhalten. Dazu gehören auch der Umgang mit elektronischen Patientenakten (EPA) und klinischen Informationssystemen.
- **Supervision und Mentoring:** Zuweisung eines Mentors/ einer Mentorin oder einer erfahrenen Fachkraft zur Unterstützung bei der Einarbeitung in die Klinikabläufe und die spezifische Patientenversorgung.
- **Schulung in medizinischer Dokumentation:** Ärzte/-innen müssen oft detaillierte Berichte und Diagnosen verfassen, weshalb Schulungen zu den Anforderungen der Dokumentation und zu rechtlichen Aspekten von medizinischen Aufzeichnungen erforderlich sind.
- **Notfall- und Krisenmanagement:** Schulungen und Simulationen für Notfälle (z.B. Reanimation, akute medizinische Notfälle), die in einem Krankenhaus häufig vorkommen können.
- **Compliance und Ethik:** Einführung in die ethischen Standards und rechtlichen Anforderungen im medizinischen Bereich (z.B. Datenschutz, Aufklärungspflichten, Patientenrechte).

### Pflegepersonal (Gesundheits- und Krankenpfleger/-innen, Pflegehelfer/-innen, Intensivpflegepersonal)

- **Pflegestandards und -protokolle:** Detaillierte Einführung in die spezifischen Pflegeprozesse des Krankenhauses, die Medikamentengabe, Wundversorgung und Hygienestandards.
- **Patientenkommunikation:** Spezifische Schulungen zur Kommunikation mit Patienten/-innen, auch in schwierigen oder emotional belastenden Situationen.
- **Schulung zu medizinischen Geräten:** Pflegekräfte sollten mit den Geräten vertraut gemacht werden, die sie im täglichen Arbeitsablauf benötigen, z.B. Infusionspumpen, Beatmungsgeräte, etc.
- **Arbeitszeit- und Schichtmanagement:** Orientierung zu Schichtsystemen und wie diese auf die Pflegepersonalplanung angewendet werden, einschließlich Pausenregelungen und Wochenenddiensten.
- **Teamarbeit und interdisziplinäre Zusammenarbeit:** Integration in das multiprofessionelle Team und Förderung einer engen Zusammenarbeit mit Ärzten/-innen, Therapeuten/-innen und Verwaltungspersonal.

### Verwaltungspersonal (Sekretariate, Abrechnungswesen, Personalabteilung, etc.)

- **Verwaltungssysteme und Software-Schulungen:** Einführung in die Krankenhaussoftware zur Patientenverwaltung, Terminplanung, Abrechnung und Verwaltung von Ressourcen.
- **Rechtliche und Datenschutzvorgaben:** Schulung zu den spezifischen rechtlichen Anforderungen im Gesundheitswesen, insbesondere zu Datenschutzbestimmungen (z.B. DSGVO) und den Anforderungen der Abrechnung.
- **Prozesse der Patientenaufnahme:** Einführung in die Abläufe der Patienten Anmeldung, -aufnahme und Entlassung, um den reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.
- **Interne Kommunikation:** Schulung zur effektiven Kommunikation mit medizinischem Personal, Patienten/-innen und externen Partnern/-innen.
- **Qualitätsmanagement und Dokumentation:** Einführung in die Qualitätsmanagementsysteme des Krankenhauses sowie die Notwendigkeit der Dokumentation von Verwaltungsprozessen.

### Technisches Personal (IT, MedizintechnikerInnen)

- **Technologieeinführung:** Schulung in der Nutzung von Krankenhausinfrastruktur wie IT-Systemen, medizinischen Geräten und spezieller Technik (z.B. Röntgen- und MRT-Maschinen, OP-Technik).
- **Wartungs- und Sicherheitsprotokolle:** Einführung in die Wartung, Reparatur und Fehlerbehebung von medizinischen Geräten sowie die Sicherheitsstandards für den Umgang mit Technologie.
- **Notfallprozeduren für Technik:** Schulung zu Notfallprotokollen, z.B. bei Ausfällen von lebenswichtigen Geräten oder Störungen in der Medizintechnik.
- **Dokumentation von technischen Prüfungen:** Einführung in die gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen und Dokumentationen, z.B. regelmäßige Wartung von medizinischen Geräten oder die Einhaltung von Sicherheitsstandards.
- **Kooperation mit medizinischem Personal:** Förderung einer engen Zusammenarbeit zwischen technischer Abteilung und medizinischem Personal, um einen schnellen und effektiven Einsatz der Technologie zu gewährleisten.
- 

### Servicekräfte (Reinigung, Catering, Sicherheit)

- **Hygienestandards und Sicherheitsvorschriften:** Einführung in die wichtigsten Hygiene- und Sicherheitsprotokolle, insbesondere bei der Reinigung von Patientenzimmern, OP-Räumen und öffentlichen Bereichen.

- **Notfall- und Evakuierungspläne:** Schulung zur Evakuierung und Notfallmaßnahmen, insbesondere in Bezug auf Brandgefahren oder andere gesundheitliche Notfälle.
- **Kundendienst und Patientenkommunikation:** Servicekräfte sollten in der Patientenkommunikation geschult werden, um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen und die Bedürfnisse der Patienten/-innen zu erkennen.
- **Ergonomie und Arbeitssicherheit:** Schulungen zur richtigen Handhabung von Lasten und zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen.
- **Interaktion mit anderen Abteilungen:** Förderung der Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen, z.B. der Pflege oder der Verwaltung, um den Betrieb des Krankenhauses effizient zu gestalten.

Auszubildende (Pflege, kfm., ATA's/ OTA's, rad., Fkt.diagn.)

- **Ausbildungsziele in Theorie und Praxis benennen, welche Abteilungen werden wann durchlaufen**
- **Einführung in KH-Software**
- **enge Zusammenarbeit zwischen Praxisanleitung und Schule**

## STRUKTUR DES ONBOARDING PROZESSES

Der Onboarding-Prozess sollte sich über mehrere Phasen erstrecken und folgende Elemente beinhalten:

### Phase 1: Vorbereitung vor dem ersten Arbeitstag

- **Dokumentation und Verträge:** Alle notwendigen Unterlagen (Vertrag, Datenschutzerklärung, etc.) sollten vorab verschickt und digitalisiert werden.
- **Einarbeitungsplan:** Ein klar strukturierter Einarbeitungsplan für die ersten 4–6 Wochen sollte erstellt werden, der von allen Abteilungen abgestimmt wird.
- **Technische Ausstattung:** Bereitstellung von Arbeitsmaterialien (Kittel, Namensschild, Schlüssel, IT-Zugang, Diensthandy, etc.).
- **Zugangsdaten:** Anlegen von Benutzerkonten für interne Systeme (z.B. Krankenhausinformationssystem, E-Mail, digitale Plattformen).

## Phase 2: Einführung an Tag 1

- **Willkommens-Meeting:** Begrüßung durch die Personalabteilung und Einführung in die Krankenhauskultur.
  - **Organisatorische Hinweise:** Wichtigste AnsprechpartnerInnen, Notfallpläne, Rundgang durch die wichtigsten Bereiche des Krankenhauses (z.B. Notaufnahme, Intensivstation, Verwaltung, Kantine).
  - **Vorstellung der Unternehmenswerte und -philosophie:** Erklärung der zentralen Werte des Krankenhauses (z.B. Leitbild, Patientenorientierung, Teamarbeit, Hygiene, Ethik).

## Phase 3: Fachspezifische Einarbeitung

- **Fachliche Schulungen:** Angepasst an den jeweiligen Berufszweig und Bereich.
  - **Medizinisches Personal:** Einführung in klinische Standards, Hygienevorschriften, Patientendokumentation, Notfallmanagement und aktuelle medizinische Leitlinien.
  - **Pflegepersonal:** Pflegeprozesse, Kommunikation mit Patienten/-innen, Hygiene- und Sicherheitsstandards, Umgang mit med. Geräten.
  - **Verwaltungspersonal:** Einführung in Verwaltungsprozesse, EDV-Systeme, rechtliche Grundlagen der Patientenverwaltung und Datenschutz.
  - **Technisches Personal:** Schulung in Krankenhausinformationssystemen, Medizintechnik, Notfallpläne für Technikfehler.
- **Mentoren-Programm:** Ein erfahrener Kollege/ eine erfahrene Kollegin wird als AnsprechpartnerIn und MentorIn zugeteilt, um den Einstieg zu erleichtern.

## Phase 4: Integration und regelmäßige Check-ins

- **Wöchentliche Check-ins:** In den ersten 6 Wochen sollte regelmäßig (z.B. wöchentlich) ein Gespräch mit der Führungskraft stattfinden, um Fragen zu beantworten und die Integration zu überprüfen.
- **Feedbackgespräche:** MitarbeiterInnen sollen ermutigt werden, regelmäßig Feedback zu ihrem Onboarding-Prozess zu geben. Dies kann durch einfache Umfragen oder ein persönliches Gespräch erfolgen.

## Phase 5: Vertiefung und kontinuierliche Entwicklung

- **Fortlaufende Schulungen:** Regelmäßige Fortbildungsangebote, die in den Arbeitsalltag integriert werden, z.B. zu neuen medizinischen Verfahren, Techniken oder Technologien.
- **Team-Events und soziale Integration:** Veranstaltungen, um die Bindung an das Team und das Krankenhaus zu stärken, wie z.B. Teambuilding-Aktivitäten, Weihnachtsfeiern oder Sommerfeste.
- **Einsatz von E-Learning:** On-Demand-Kurse zu relevanten Themen wie Datenschutz, Notfallmanagement, Hygiene, etc. (Relias)

## INHALTE DES ONBOARDING PROGRAMMS

### Allgemeine Themen:

- **Krankenhausstruktur und Organisation:** Abteilungen, Hierarchien, und Schnittstellen zwischen den verschiedenen Bereichen.
- **Krankenhausrichtlinien und Arbeitsrecht:** Arbeitszeiten, Pausenregelungen, Arbeitszeitgesetze, Urlaubsanspruch, Tarifverträge.
- **Sicherheits- und Notfallvorschriften:** Brandschutz, Evakuierungspläne, Notfälle und Krisenmanagement.
- **Hygienestandards und Infektionsschutz:** Einweisung in die Hygienevorschriften, Umgang mit Schutzausrüstung, Hygieneprotokolle.
- **Datenschutz und Patientensicherheit:** Umgang mit Patientendaten, Vertraulichkeit, Sicherheitsrichtlinien.

### Spezifische Themen je nach Abteilung:

- **Medizinisches Personal:**
  - Einführung in klinische Arbeitsabläufe, medizinische Geräte, Diagnosetools.
  - Einführung in die elektronische Patientenakte (EPA), Medikationsmanagement, Dokumentation.
- **Pflegepersonal:**
  - Intensivpflege, Notfall- und Rettungsmaßnahmen.
  - Umgang mit medizinischen Geräten und Notfallprotokollen.
- **Verwaltungspersonal:**
  - Verwaltungssysteme und Patientenmanagement.

- Abrechnungssysteme, rechtliche Anforderungen an die Patientendokumentation.
- **Technisches Personal:**
  - Wartung und Instandhaltung von medizinischen Geräten.
  - IT-Sicherheit und Datenschutz bei digitalen Patientendaten.

### Abschluss des Onboardings:

- **Abschlussgespräch:** Feedbackgespräch nach der ersten Einarbeitungszeit (z.B. 3 Monate), um den Onboarding-Prozess zu evaluieren und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.
- **Zertifikat:** Ausgabe eines Onboarding-Zertifikats als Nachweis der erfolgreich abgeschlossenen Einarbeitung, insbesondere bei speziellen Schulungen (z.B. Hygienezertifikat, Notfallmanagement).

### EVALUIERUNG DES ONBOARDINGS

- **Feedback von neuen Mitarbeitern/-innen:** Regelmäßige Umfragen und Interviews, um den Onboarding-Prozess aus Sicht der neuen MitarbeiterInnen zu bewerten und Schwächen zu identifizieren.
- **Analyse der Erfolgsquote:** Wie viele MitarbeiterInnen bleiben nach einem Jahr im Haus? Wie hoch ist die Mitarbeiterzufriedenheit/ das Engagement?
- **Ständige Verbesserung:** Basierend auf den Rückmeldungen werden kontinuierliche Anpassungen vorgenommen, um das Onboarding für zukünftige MitarbeiterInnen zu optimieren.

### TECHNOLOGIE UND TOOLS

- **Onboarding-Software:** Eine zentrale Plattform oder App, auf der alle Informationen zugänglich sind, Aufgaben und Fortschritte verfolgt werden können, und wichtige Dokumente (z.B. Hygienevorschriften, Arbeitsverträge) zur Verfügung stehen.
- **E-Learning-Plattform:** Für Schulungen, die den MitarbeiterInnen jederzeit zur Verfügung stehen.
- **Digitale Feedback-Tools:** Um eine kontinuierliche Rückmeldung zur Qualität des Onboarding-Prozesses zu erhalten.

## KULTURELLE SENSIBILITÄT UND INTEGRATION

- **Kulturelle Unterschiede berücksichtigen:** Internationale MitarbeiterInnen kommen aus unterschiedlichen kulturellen Kontexten, und das kann sich auf Kommunikation, Arbeitsweise und Erwartungen auswirken. Ein bewusstes Eingehen auf diese Unterschiede ist wichtig, um Missverständnisse zu vermeiden.
- **Kulturelle Sensibilisierung:** Ein Programm oder auch Schulungen zur kulturellen Integration hilft, Missverständnisse zu vermeiden und die kulturellen Unterschiede zwischen den internationalen Pflegekräften und den KollegInnen zu überbrücken. Hier unterstützt uns langjährig und erfolgreich unsere Online-Sprachen-Schule „Lingoda“.
- **Verständnis für die Krankenhauskultur:** In jedem Land gibt es unterschiedliche Arbeitsweisen im Gesundheitswesen, von der Patientenversorgung bis zu administrativen Prozessen. Internationale Mitarbeitende sollten die spezifische Kultur des Krankenhauses verstehen (z. B. Teamarbeit, Hierarchien, Patientenkommunikation).

## SPRACHBARRIERE ÜBERWINDEN, FACHBEZOGENE SPRACHFÖRDERUNG

- **Sprachtests und Sprachkurse:** Falls diejenigen die Landessprache nicht fließend sprechen, könnte es notwendig sein, Sprachkurse anzubieten. Gerade im medizinischen Bereich ist die Kommunikation mit Patienten/-innen und Kollegen/-innen von großer Bedeutung.
- **Einfache Kommunikation:** Auch wenn die MitarbeiterInnen die deutsche Sprache gut beherrschen, sollten Schulungen und Materialien (Piktogramme und Übersetzungshilfen, die in unserer Pflegeschule entwickelt wurden) in verständlicher Sprache bereitgestellt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.



## RECHTLICHE UND ADMINISTRATIVE ANFORDERUNGEN

- **Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis:** Internationale MitarbeiterInnen benötigen je nach Herkunftsland unterschiedliche Visa, Genehmigungen und Qualifikationsnachweise um im Krankenhaus arbeiten zu können. Der Onboarding-Prozess muss sicherstellen, dass alle rechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind.
- **Krankenversicherung und Sozialversicherung:** Mitarbeitende aus dem Ausland müssen in das nationale Sozialversicherungssystem integriert werden, was administrative Aufgaben wie die Anmeldung zur Krankenversicherung oder Rentenversicherung erfordert.

## EINARBEITUNG IN MEDIZINISCHE STANDARDS UND VORSCHRIFTEN

- **Medizinische Normen und Standards:** International tätige MitarbeiterInnen müssen mit den lokalen medizinischen Normen, Vorschriften und Protokollen vertraut gemacht werden. Dazu gehören Hygienevorschriften, Behandlungsstandards, Arzneimittelrichtlinien und Notfallprotokolle.
- **Sicherheit und Notfallverfahren:** Ein wichtiger Bestandteil des Onboarding-Prozesses sollte die Einführung in lokale Sicherheitsverfahren und Notfallprotokolle sein, da diese je nach Land und Institution variieren können.

## MENTORING UND UNTERSTÜTZUNG

- **Mentoring-System:** Ein erfahrener Kollege/ eine erfahrene Kollegin kann als MentorIn fungieren und die Neuankommenden durch die ersten Monate begleiten. Das hilft, Unsicherheiten zu reduzieren und eine bessere Integration zu fördern.
- **AnsprechpartnerIn für Alltagsthemen:** Der Einstieg in ein neues Land kann auch private Herausforderungen mit sich bringen (z. B. Unterkunft, Transport, Integration in die Gesellschaft). Ein Ansprechpartner/ eine Ansprechpartnerin, der/ die bei diesen Themen unterstützt, ist oft hilfreich.

## TECHNOLOGISCHE UND ADMINISTRATIVE SCHULUNGEN

- **Medizinische Software und digitale Systeme:** Jedes Krankenhaus hat seine eigenen digitalen Systeme für Patientenakten, Terminkalender und Abrechnung. Internationale Mitarbeitende müssen umfassend in diese Systeme eingearbeitet werden.
- **Administrative Prozesse:** Die Bürokratie in Gesundheitseinrichtungen kann komplex sein, von der Dokumentation bis zu Abrechnungen. Eine gründliche Schulung im Umgang mit den lokalen Prozessen ist wichtig, um Fehler zu vermeiden.

## SOZIALE INTEGRATION UND NETZWERKAUFBAU

- **Teamarbeit fördern:** Der Kontakt zu anderen Kollegen/ Kolleginnen und der Aufbau von Netzwerken ist für internationale Mitarbeitende oft eine Herausforderung. Ein Onboarding-Programm sollte daher soziale Integrationsmöglichkeiten bieten, z. B. durch Teamevents oder gemeinsame Mittagspausen.
- **Länderübergreifende Netzwerke:** In vielen Krankenhäusern gibt es bereits Netzwerke für internationale Mitarbeitende, die den Austausch und die gegenseitige Unterstützung fördern.
- **Psychologische Unterstützung:** Die Umstellung auf ein neues Land und das Arbeiten in einem neuen Gesundheitssystem kann herausfordernd sein. Psychologische Unterstützung, wie z.B. ein Zugang zu einem Berater/ einer Beraterin oder andere therapeutischen Hilfen können den Anpassungsprozess erleichtern.

## FLEXIBILITÄT BEI DER EINARBEITUNG

- **Individuelle Anpassungen:** Internationale Mitarbeitende bringen unterschiedliche Vorerfahrungen und Bildungsabschlüsse mit. Es ist wichtig, den Onboarding-Prozess flexibel zu gestalten und eventuell maßgeschneiderte Schulungsangebote anzubieten, die an den individuellen Hintergrund angepasst sind.

## WORK-LIFE-BALANCE

- **Unterstützung bei der Wohnungssuche:** Es kann hilfreich sein, wenn das Krankenhaus Unterstützung bei der Wohnungssuche bietet oder Hinweise zu Wohnmöglichkeiten gibt.
- **Vereinbarkeit von Familie und Beruf:** Insbesondere für Pflegekräfte mit Familienangehörigen sollte das Krankenhaus Flexibilität in Bezug auf Arbeitszeiten und Kinderbetreuungsangebote bieten.

## FEEDBACK UND KONTINUIERLICHE UNTERSTÜTZUNG

- **Regelmäßiges Feedback:** Besonders zu Beginn ist es wichtig, regelmäßig Feedback zu geben, um sicherzustellen, dass internationale Mitarbeitende mit den Aufgaben und der neuen Umgebung gut zurechtkommen.
- **Zugang zu Supportstrukturen:** Viele Krankenhäuser bieten Unterstützungsdienste für internationale Mitarbeitende an, etwa durch Psychologen/ Psychologinnen oder Beratungsdienste, um die psychosozialen Herausforderungen der Migration und Integration zu bewältigen.