



Foto: Rote Nasen Clowndoctors International

# Erfolgreiche Navigation im Arbeitsalltag

**Rote Nasen International steuert mit einer Helikoptermap die Aktivitäten rund um seine 345 Clowndoctors**

**E**ine fremde Umgebung, Angst vor einer Operation oder unangenehmen Untersuchungen, lange Tage im Krankenhaus: Das verängstigt Kinder, aber auch viele Erwachsene. Genau da setzt die Arbeit von Rote Nasen Clowndoctors an, wenn sie kranke Kinder und leidende Menschen im Spital besuchen. Mit Lachen, Liedern, Zaubertricks oder einfach nur mit einfühlsamer Zuwendung bringen Rote Nasen in solchen Situationen Momente des Glücks und neue Leichtigkeit.

Das war die Motivation für die Gründung von Rote Nasen Clowndoctors durch die Visionärin Monica Culen und den Künstler Gioira Seeliger im Jahr 1994 und ist heute noch wichtigster Antriebsfaktor.

## Im Hintergrund die Fäden ziehen

Aber was von außen so leicht und mühelos wirkt, wird im Hintergrund hochprofessionell geplant und gesteuert. Vor allem das länderübergreifende Qualitätsmanagement hat allerhöchste Priorität.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, müssen bei Rote Nasen International nicht nur die laufenden Projekte im Blick gehalten werden. Zusätzlich geht es auch darum, die verschiedenen Programme stets weiterzuentwickeln und in allen zehn Partnerorganisationen dieselben hohen Ausbildungsstandards und Qualitätskriterien sicherzustellen. Als künstlerische Organisation mit sensiblem gemeinnützigem Auf-

*Die Erfolgsgeschichte und das internationale Wachstum der heute größten internationalen Spitalsclownorganisation werden von vorbildlichen internen Strukturen getragen. Diese wurden geschaffen, um Management-, Koordinations- und Verwaltungsaufgaben zielführend und effektiv zu erledigen. Mehr als 345 Clowndoctors sorgen in mittlerweile zehn Ländern mit ihren humorvollen und feinfühlgigen Visiten in Krankenhäusern, Pflegeheimen und anderen sozialen Einrichtungen bei kranken Kindern sowie alten, kranken Menschen für Momente der Unbeschwertheit und Hoffnung. Bei der Koordination, dem länderübergreifenden Qualitätsmanagement und der Prozesssteuerung der vielen Termine und Abläufe, helfen eine Mindmapping-Methode und eine spezielle Software.*



### Clowndocor am Krankenbett

trag muss einerseits genug Raum für künstlerische Freiheit, Kreativität und Innovation gelassen werden und andererseits ein stringentes Kostenmanagement und zuverlässige Qualitätssicherung gewährleistet sein.



Dr. Anne Hoenen  
Corporate Relations  
Red Noses Clowndocors International  
Wien

Geprägt von diesem Spannungsfeld suchte Rote Nasen International nach einer Methode bzw. Vorgehensweise, mit der sich diese selbstgesteckten Ziele umsetzen lassen. Vor allem für die Komplexität von Entscheidungen sowie die erforderliche Flexibilität im Organisationsalltag suchte das Management nach einer Lösung. Schnell wurde klar, dass eine Plattform benötigt wird, mit der sich nicht nur Themen, Prozesse, Ideen, Budgets und Ressourcen abbilden lassen, sondern auch Abhängigkeiten.

Da einzelne Personen bei Rote Nasen International bereits Erfahrung mit der Mindmapping-Methode gemacht hatten und ei-

ne entsprechende Lösung, in diesem Fall MindManager, für ausgewählte Aufgaben einsetzten, beschäftigte sich nun auch die Rote Nasen International Geschäftsführung mit dieser innovativen Darstellungsform.

### Mit der Mindmap alles im Blick

Mindmapping ist eine leicht verständliche Methode, die es ermöglicht, Informationen und Wissen auf intuitive Weise zu erfassen und darzustellen. Sie ist darauf ausgerichtet, individuelles Wissen und Informationen so zu visualisieren, dass sie einfacher zu verstehen und zu erinnern sind. Wesentlich ist dabei, dass die visuelle Darstellungsform unserer Art zu denken entgegenkommt.

Unterstützt durch einen Projektmanagement-Consultant, entwickelten die Verantwortlichen ein Konzept, wie sie mit Mindmaps ihre individuellen Aufgabenstellungen und Bedürfnisse abbilden und steuern können. Das zentrale Ergebnis war eine sogenannte Helikoptermap, die sämtliche Daten, Dokumente, Projekte und Ressourcen von Rote Nasen Clowndocors International beinhaltet. Seither ist diese Map das Zentrum der Arbeit. Sie beinhaltet nicht nur alle Informationen und dazugehörigen Dokumente, sondern dient auch als Agenda für die regelmäßig stattfindenden Meetings.

### Filtern, priorisieren und steuern mit einem Tool

Über die Helikoptermap werden beispielsweise die regelmäßigen inhouse Trainings und internationalen künstlerischen Workshops für die Clowns im Rahmen der Aus- und Weiterbildung geplant, gesteuert und dokumentiert. Aber auch Spendenaktionen, Anfragen von Organisationen und die länderübergreifende Projektkoordination der Rote Nasen Gruppe ist hier hinterlegt. Da das Mapformat zum einen die Integration beliebig vieler Datei-Anhänge unterstützt, dank zahlreicher Filterfunktionen und Priorisierungsmöglichkeiten aber auch das problemlose Selektieren von Inhalten ermöglicht, ist die Helikoptermap zum Dreh- und Angelpunkt geworden und die Grundlage der regelmäßigen Teambesprechungen.

Um sich noch leichter orientieren zu können, wurden verschiedene Symbole und Farben definiert. Mit diesen lassen sich einzelne Unterzweige einfach und rasch kennzeichnen, so dass auf den ersten Blick klar ist, welche Themen bereits diskutiert wurden und welche Aktionen freigegeben wurden. Es werden Ressourcen zugeordnet, ebenso wie Budgets und Zeitpläne und über die zahlreichen Filterfunktionen lässt sich die reichhaltige Helikoptermap auf Knopfdruck verschlanken. Das Ergebnis: Alle Dokumente sind zentral gespeichert, jeder ist informiert und trotzdem ist alles übersichtlich visualisiert.

### Weniger Verwaltung – mehr Zeit für Wichtiges

Seit Rote Nasen International regelmäßig mit der Helikoptermap arbeitet und die Verantwortlichen dort alles hinterlegen, ist die Organisation noch effektiver geworden. Außerdem gehen keine Informationen verloren beziehungsweise werden keine Arbeiten doppelt gemacht. Alle haben Zugriff auf die Daten und können diese jederzeit, auch gleichzeitig abrufen oder bearbeiten. Damit ist der Verwaltungs- und Organisationsaufwand merklich zurückgegangen.



# Über Rote Nasen Clowndoctors International

Die gemeinnützige Stiftung Rote Nasen International stärkt leidende Menschen mit der Kraft des Humors und schenkt ihnen in schwierigen Zeiten, wie beispielsweise bei einem Krankenhausaufenthalt, Heiterkeit und neuen Mut. Rote Nasen Clowns sind keine Mediziner, sondern speziell ausgebildete Künstler.

Rote Nasen International ist die Dachorganisation der in zehn Ländern tätigen Rote Nasen-

Gruppe und die international größte Vereinigung von Spitalsclowns in therapeutischen und sozialen Einrichtungen.

Seit der Gründung im Jahr 1994 sind Rote Nasen fester Bestandteil in vielen Gesundheitseinrichtungen und Kliniken. Im Jahr 2014 schenkten 345 Rote Nasen Clowns in mehr als 10 Ländern rund 689.000 Menschen bei regelmäßigen Clownvisiten Fröhlichkeit und neue Zuversicht.

Dank der von Rote Nasen International genutzten Software, die eine Timer-Funktion beinhaltet, sind auch die komplexen und inhaltsreichen Meetings effizienter geworden. Allein durch die Tatsache, dass jede Besprechung einen vorab definierten Time-Count-down hat, den alle Besprechungsteilnehmer sehen, laufen

die Meetings deutlich fokussierter ab.

Ein positiver Nebeneffekt ist auch, dass jetzt die sogenannten „Smiling News“, alle wichtigen Neuigkeiten, Ideen und sonstigen Aspekte, zentral in der Map gesammelt werden. Egal ob es sich um neue Fundraising-Projekte,

administrative Aufgaben oder das Buchprojekt „Kleine Wunder“ handelt; in der Rote Nasen Helikoptermap werden alle Themen erfasst, diskutiert, zugewiesen und nachverfolgt. Damit sind stets alle bestens informiert und so entsteht neuer Spielraum für Kreativität und neue Aktionen.

Ähnlich wie die Clowndoctors könnten auch Krankenhäuser von einer solchen Vorgehensweise profitieren. Auch hier würde die Visualisierung von Informationen für ein besseres Verständnis sorgen, die zentrale Informationsablage vorhandenes Wissen sichern und die Mindmapping-Methode ein Lächeln in die Gesichter des Klinikpersonals zaubern. ■

**Dr. Anne Hoenen**  
Rote Nasen Clowndoctors International  
Wattgasse 48  
A-1170 Wien  
[anne.hoenen@rednoses.eu](mailto:anne.hoenen@rednoses.eu)



## Fachwissen.

## KU Gesundheitsmanagement

Die unabhängige Plattform für das Management aus der Gesundheitswirtschaft

**Sichern Sie sich die KU Gesundheitsmanagement im Abonnement und profitieren Sie**

- 12 Printausgaben des Fachmagazins pro Kalenderjahr: Bequem und pünktlich zu Ihnen geliefert
- Zahlreiche KU Specials mit Themen wie Controlling, eHealth, Planen & Bauen, Marketing uvm.
- Nutzung der App „KU Gesundheitsmanagement“: Mobiler Zugriff auf das Fachmagazin als E-Paper-Ausgabe
- Zugang zum KU Onlinearchiv: Recherchieren Sie in allen Ausgaben seit 2000
- Die Blaue Datei: Der Facheinkaufsführer für Gesundheitsunternehmen
- KU Stellenmarkt – Print und Online: Der größte Stellenmarkt der Branche
- KU forum: Hochkarätige Seminare und Kongresse zu Themen der Gesundheitswirtschaft



**Bestellen Sie jetzt ein Jahres-Abo  
für 298,- Euro\* (Inland)**

inkl. MwSt. und Versandkosten



Mediengruppe Oberfranken –  
Fachverlage GmbH & Co. KG  
E.-C.-Baumann-Str. 5 · 95326 Kulmbach

Tel. 09221 / 949-389  
Fax 09221 / 949-377  
[bfv.vertrieb@mg-oberfranken.de](mailto:bfv.vertrieb@mg-oberfranken.de)

\* Studenten erhalten 50% Ermäßigung auf das Jahres-Abo  
(gegen Vorlage eines gültigen Studentenausweises)