

## SERVICE DESIGN (THINKING)

... ist ein strukturierter Prozess, um kundenzentriert Dienstleistungen und Services – sehr oft auch in Verbindung mit einem Produkt – so zu gestalten, dass sich Unternehmen damit erfolgreich vom Wettbewerb differenzieren können. Service Design bedient sich dabei der Methodik und der Tools aus dem Design, dem agilen Projektmanagement, der Ethnographie, dem Theater und aus vielen anderen Disziplinen.

Die Kombination von Kreativität, Struktur und Interaktion mit den Nutzern führt meist schnell zu überraschenden Erkenntnissen und neuen Lösungen. Im Mittelpunkt steht immer der Kunde mit seinen Erwartungen und Erfahrungen, mit seiner Begeisterung, aber auch mit seinen Enttäuschungen.

## SERVICE DESIGN NÜRNBERG

... ist eine Plattform für alle an Service Design und Design Thinking Interessierten in der Metropolregion Nürnberg. Sie ist offen für Personen, Unternehmen und Organisationen. So wächst gerade eine regionale Service Design Community – online und im persönlichen Kontakt. Wenn Sie Veranstaltungen, Beiträge oder Ideen rund um Service Design bekannt machen wollen, unterstützen wir Sie gerne, z.B. via Website oder Social Media Kanälen.

Sponsoren

Kooperationspartner

**DESIGN OFFICES**

**bayern  
design**



## SERVICE DESIGN DRINKS #17

**DONNERSTAG, 06.02.2020, 18:30 UHR**

Design Offices Nürnberg City  
Königstorgraben 11, 90402 Nürnberg  
DO Eatery, 5. Stock



## INFO, KOSTENLOSE ANMELDUNG UND KONTAKT

Service Design Nürnberg  
Stefan Wacker  
Roritzerstraße 28  
90419 Nürnberg  
Mobil 0151 140 60 280  
Telefon 0911 715 04 65  
drinks@servicedesign-nuernberg.de  
www.servicedesign-nuernberg.de

Initiator und Organisator



Stefan Wacker



**WACKWORK**  
PROJECTS & CHANGE

# SERVICE DESIGN NÜRNBERG



Foto: Anna Ritter / Service Design Drinks Nürnberg #16

## SERVICE DESIGN DRINKS #17

DONNERSTAG, 06. FEBRUAR 2020

**SERVICE DESIGN  
IM KRANKENHAUS  
– EIN UNÜBLICHER  
ANSATZ**

„Coaches und Inhalt  
waren super!  
Tolle Vorbereitung  
und Vermittlung  
des Stoffs!“

**JETZT  
PLÄTZE  
SICHERN!**

## SERVICE DESIGN ESSENTIALS #2

24.-26. Juni 2020 in Nürnberg



Marc Stickdorn, Markus Edgar Hormess und Adam St John Lawrence sind die Autoren des in der weltweiten Service Design Community hochgelobten Buchs „This Is Service Design Doing“. Im Rahmen des Service Design Summits haben Sie die Möglichkeit, diese renommierten Experten in einem offenen Training zu erleben.



Buch bei  
Teilnahme  
enthalten!

Platzreservierung und Informationen:  
[info@servicedesign-summit.de](mailto:info@servicedesign-summit.de)  
[www.servicedesign-summit.de](http://www.servicedesign-summit.de)

## SERVICE DESIGN DRINKS #17

**DONNERSTAG, 06. FEBRUAR 2020**  
**BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)**  
**SERVICE DESIGN IM KRANKENHAUS**  
**- EIN UNÜBLICHER ANSATZ**

Mit einem Beratungsansatz, der die Kompetenzen und Erfahrungen der Mitarbeiter vor Ort intensiv einbezieht und damit eine große Nachhaltigkeit sichert, ist Birgit Wezel seit mehr als 10 Jahren im Krankenhaussektor erfolgreich. Die Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit zu begleiten, sie zu ermutigen, ihre Kenntnisse und Erlebnisse zu teilen, und dadurch Einblick zu erhalten in die (Zusammen-)Arbeit der verschiedenen Berufsgruppen, sieht Birgit Wezel als erfolgsentscheidende Basis für ihre Arbeit.

In der Umsetzungsphase, in der vordergründig „nur“ die Prozesse verbessert werden, erlernen die Mitarbeiter die Prinzipien der Zusammenarbeit über die Berufs- und Bereichsgrenzen hinweg, erfahren die Freude an rundlaufenden Abstimmungsprozessen, und sind dadurch motiviert, sich zusammen in notwendige Umsetzungsphasen einzubringen und auch darüber hinaus „über den Tellerrand“ zu sehen. Ergänzt durch Schulungen im Projekt- und Changemanagement sind sie anschließend in der Lage, weitere Probleme selbst zu lösen – gemeinsam.

Das Ziel: nicht nur eine Entlastung der Mitarbeiter, sondern auch eine verbesserte Sicherheit und Versorgung der Patienten sowie ökonomische Erfolge im Sinne von finanziellen Einsparungen mit hoher Nachhaltigkeit – unter Erhalt der Mitarbeitermotivation. Service Design pur in seiner gesamtheitlichen Wirkung nach außen und nach innen. Wie es ihr immer wieder gelingt, trotz aller Umwälzungen die Mitarbeiter zu entlasten statt sie zu belasten und damit deren Freude an der Arbeit zu erhalten – dieses Geheimnis verrät Birgit Wezel bei den Service Design Drinks #17.



### INTRODUCTION

**BIRGIT WEZEL** ist gelernte Bankkauffrau und Volkswirtin und hat zahlreiche Erfahrungen in verschiedenen Leistungsbereichen eines privaten Krankenhauskonzerns gesammelt – von der kaufmännischen Abteilung bis hin zur Klinikleitung und Geschäftsführung. Sie hat mehrere Krankenhaussanierungen erfolgreich abgeschlossen, Standortzusammenlegungen begleitet, Mergers & Acquisitions durchgeführt und zusätzlich neue medizinische Geschäftsfelder erschlossen, Neubauten geplant und die Krankenhausumzüge durchgeführt. Inklusive Outsourcing und Prozessoptimierung.

Nach über 15 Jahren im Krankenhausmanagement hat sich Birgit Wezel im Bereich der Krankenhausberatung selbständig gemacht, hat Interimsmanagements übernommen und führt mit einem ungewöhnlichen Ansatz Unternehmensberatung durch.

