



**Innovation Pitch:
Das können wir – das machen wir!**

Führung macht den Unterschied

Claudius Hasenau

APD Gruppe nicht nur in Gelsenkirchen



Tatsache 1

Wir wissen doch:

- **Mitarbeiterbindung ist ein Wettbewerbsfaktor**
 - **Fehlende Mitarbeiterbindung führt zur Unternehmensgefährdung**
- **Mitarbeiterfluktuation in der ambulanten Pflege liegt bundesweit im Durchschnitt bei 25% im Jahr**



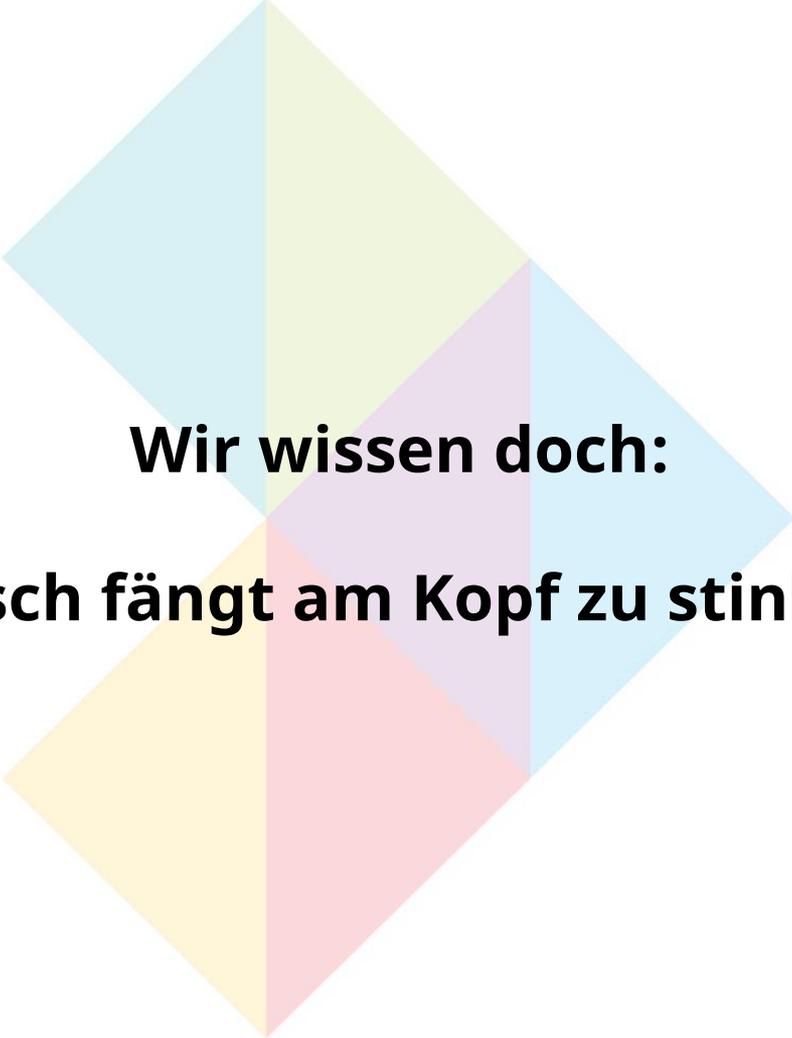
Tatsache 2

Wir wissen doch:

**„Ich kündige nicht meiner Firma sondern meinem
Vorgesetzten“**



Tatsache 3



**Wir wissen doch:
„Der Fisch fängt am Kopf zu stinken an“**



Logische Konsequenz:

**„Wir müssen das Thema Führung als grundlegendes Kriterium ernst nehmen und dementsprechend managen.
Als Managementinstrument benötigen wir verbindliche Orientierungshilfen.“**



Prozess bei der APD Gruppe





Exzellente
Dienstleistungen
in der Pflege
Führungsgrundsätze



FÜHRUNGSGRUNDSÄTZE PRÄAMBEL



Der Patient und seine Angehörigen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns als privater, ambulanter Pflegedienst. Für ihr Wohlergehen engagieren wir uns „rund um die Uhr“. Ihr Wohlbefinden ist unser oberstes Ziel. Unser Verständnis von Pflege ist ganzheitlich geprägt: Wir erfassen den Menschen mit seiner Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft. Unsere hoch qualifizierten, engagierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das Herz unseres Familienunternehmens. Sie begegnen unseren Patienten mit großer Professionalität, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Respekt. Die Zusammenarbeit der verschiedenen Abteilungen und Ebenen ist partnerschaftlich und konstruktiv. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind eingeladen, sich aktiv am Entwicklungsprozess unseres Unternehmens zu beteiligen.



1 FÜHRUNGSSTIL

WIR FÜHREN UNSERE MITARBEITER
PARTNERSCHAFTLICH UND KOOPERATIV



Wir behandeln unsere Mitarbeiter freundlich, respektvoll und wertschätzend, unabhängig von Position, Ausbildung, Leistung, Herkunft oder anderen Unterschieden. So sorgen wir aktiv dafür, dass sich alle Mitarbeiter im Team respektiert, akzeptiert und zugehörig fühlen können.



Die Wertschätzung für unsere Mitarbeiter zeigen wir durch glaubwürdiges und integrires Verhalten. Wir halten Absprachen ein, sind offen für Kritik an uns selbst und reden niemals schlecht über nicht anwesende Dritte.



Auch über die direkten Arbeiterfordernisse hinaus zeigen wir Interesse am Wohlergehen unserer Mitarbeiter. Bei persönlichen Krisen begleiten wir unsere Mitarbeiter professionell, bei Bedarf auch durch Einbindung externer Kompetenz.



2 ZIELE

WIR PLANEN DIE GEGENWÄRTIGEN ANFORDERUNGEN UND SETZEN ZIELE FÜR DIE ZUKUNFT



In unserer Arbeit orientieren wir uns an hoher Qualität und überdurchschnittlichen Standards. Wir streben nach Exzellenz. Deshalb konzentrieren wir unsere Planungen auf die Erfüllung der gegenwärtigen Anforderungen, und wir setzen Ziele zur Gestaltung einer exzellenten Zukunft.



Unsere Planungen und Ziele machen wir gegenüber unserem Team und den einzelnen Mitarbeitern transparent. Im Gesamtzusammenhang werden Aufgaben klarer. Die Bedeutung des individuellen Beitrags zur Zielerreichung wird erkennbar.



Wenn es die Situation erfordert, setzen wir auch neue Prioritäten. Dazu treffen wir die notwendigen Absprachen im Team und mit den einzubeziehenden Mitarbeitern.





3 VERANTWORTUNG

WIR DELEGIEREN AUFGABEN KLAR,
NACHVOLLZIEHBAR UND TRANSPARENT,
LASSEN AUCH SPIELRAUM FÜR
EIGENVERANTWORTLICHES HANDELN



Klar strukturierte Abläufe und Prozesse bilden die Basis unseres Handelns. Wir sorgen dafür, dass alle Mitarbeiter gut planbare und verlässliche Arbeitszeiten haben. Aufgaben, auch notwendige Mehrarbeiten, verteilen wir fair und gerecht.



Unseren Mitarbeitern geben wir fachlich fundierte Denk- und Handlungsanlässe. Wir regen sie an, neue Handlungs- und Verhaltensansätze auszuprobieren, zu experimentieren und so auch eigenverantwortlich zu guten Arbeitsergebnissen zu kommen.





4 INFORMATION & KOMMUNIKATION

WIR ACHTEN STETS AUF GUTE
INFORMATION UND EINE
WERTSCHÄTZENDE, KONSTRUKTIVE
KOMMUNIKATION



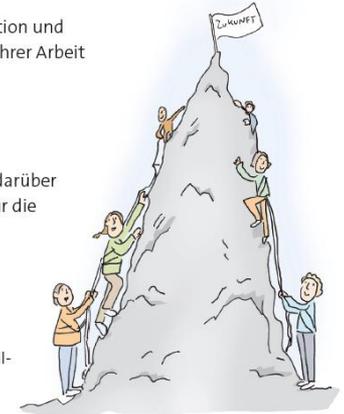
Durch eine ausreichende und angemessene Information und Kommunikation unterstützen wir die Mitarbeiter in ihrer Arbeit und bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben.



Wir informieren und kommunizieren proaktiv. Auch darüber hinaus sind wir ansprechbar und nehmen uns Zeit für die Fragen unserer Mitarbeiter.



Unser Ziel ist ein gutes und kommunikativ offenes Miteinander, das wir durch gezielte Aktivitäten zur Teambildung und -entwicklung systematisch fördern.





5 KONTROLLE

WIR BEHALTEN DIE KONTROLLE,
INDEM WIR KRITISCHE SITUATIONEN,
PROBLEME UND KONFLIKTE
AKTIV ANGEHEN



Wir beobachten, wie sich die Zusammenarbeit im Team und die Beziehung zu unseren Kunden entwickelt. Wir greifen gezielt ein, wenn sich kritische Situationen, Probleme oder Konflikte ergeben.



Kritische Punkte sprechen wir direkt und konstruktiv an, damit Mitarbeitende daraus lernen, sich entwickeln oder ihr Handeln, bzw. Verhalten ändern können.



Probleme und Konflikte gehen wir aktiv an. Wir bemühen uns sehr zeitnah um faire Lösungen, die die Sichtweisen und Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen.



Wenn Kunden unangemessene Erwartungen äußern oder sich unangemessen gegenüber unseren Mitarbeitern verhalten, stellen wir uns hinter unsere Mitarbeiter.





6 BEURTEILEN

WIR SCHAFFEN TRANSPARENZ
ÜBER UNSERE LEISTUNGEN,
MOTIVIEREN DURCH AKTIVES,
WERTSCHÄTZENDES FEEDBACK



Das Engagement unserer Mitarbeiter und die guten Leistungen sprechen wir aktiv an und geben dazu wertschätzende Rückmeldungen.



Über Erfolge bei unserer Arbeit und über das Lob unserer Patienten freuen wir uns. Wir machen deshalb große, aber auch kleinere Erfolge sichtbar und unterstützen so eine positiv motivierte Arbeitsatmosphäre.



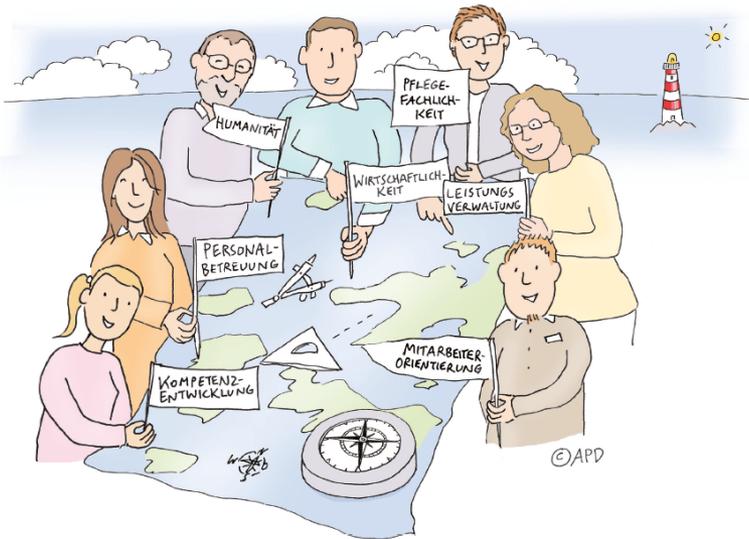
Wir beurteilen uns selber regelmäßig und kritisch aus unserem Qualitätsverständnis nach dem EFQM Excellence Modell.



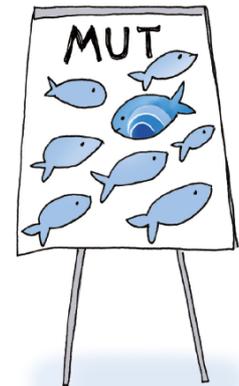


7 ENTSCHEIDEN

WIR TREFFEN NOTWENDIGE
ENTSCHEIDUNGEN KONSEQUENT
UND NACHVOLLZIEHBAR



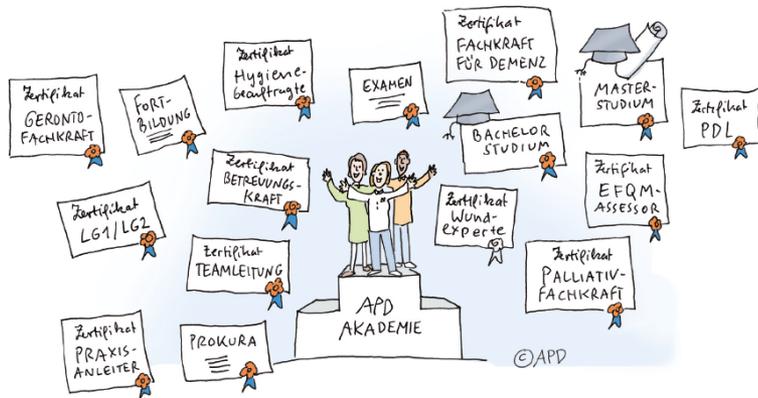
-  Betriebliche Entscheidungen setzen wir konsequent um, auch wenn sie unpopulär sein sollten.
-  Für das Einhalten von Regeln und getroffenen Vereinbarungen tragen wir Sorge.
-  Auch in schwierigen Situationen haben wir den Mut, notwendige Entscheidungen zu treffen.





8 FÖRDERN & ENTWICKELN

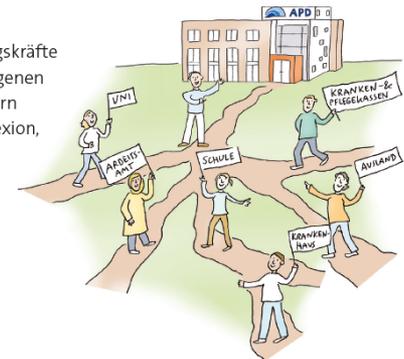
WIR ENTWICKELN UNSERE FÄHIGKEITEN
UND FÖRDERN UNSERE MITARBEITER



Unsere fachlichen und methodischen Fähigkeiten und unser Wissen entwickeln wir kontinuierlich weiter, damit wir unser Team bestmöglich unterstützen können. Unser Wissen vermitteln wir gezielt, jeweils abgestimmt auf die individuellen Fähigkeiten und Anforderungen, an unsere Mitarbeiter.

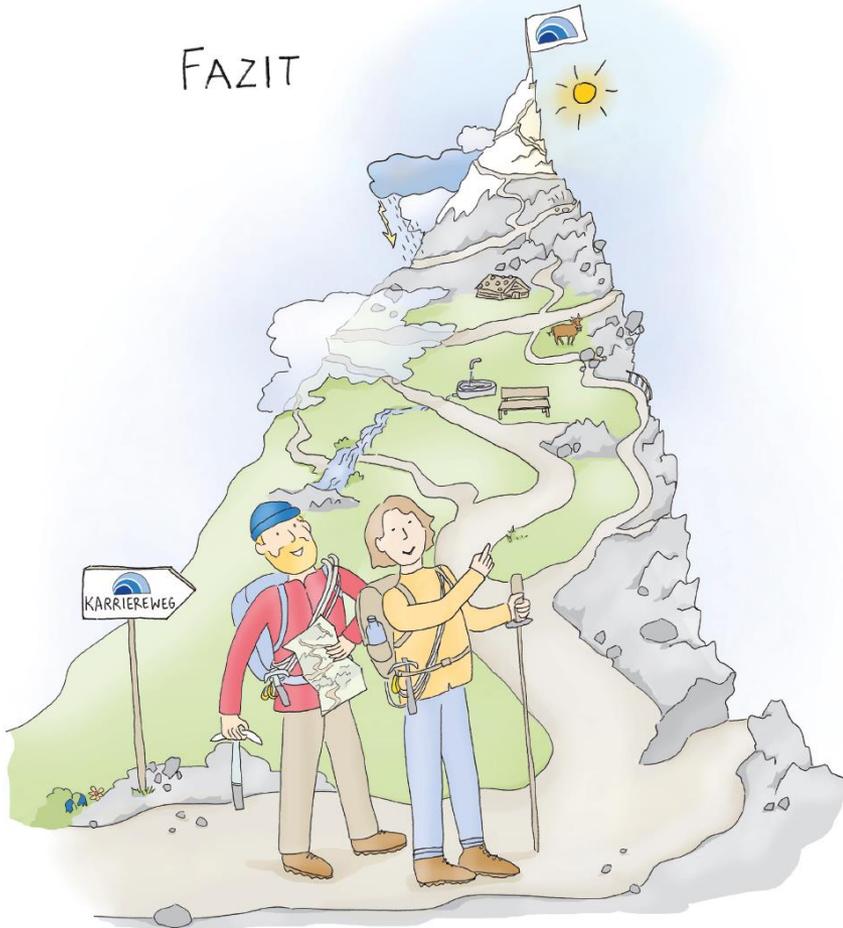


Dafür entwickeln sich unsere Führungskräfte weiter. Wir setzen uns mit unseren eigenen Verhaltens- und Entscheidungsmustern durch geeignete Quellen wie z.B. Reflexion, Feedback von Dritten und Coaching auseinander.

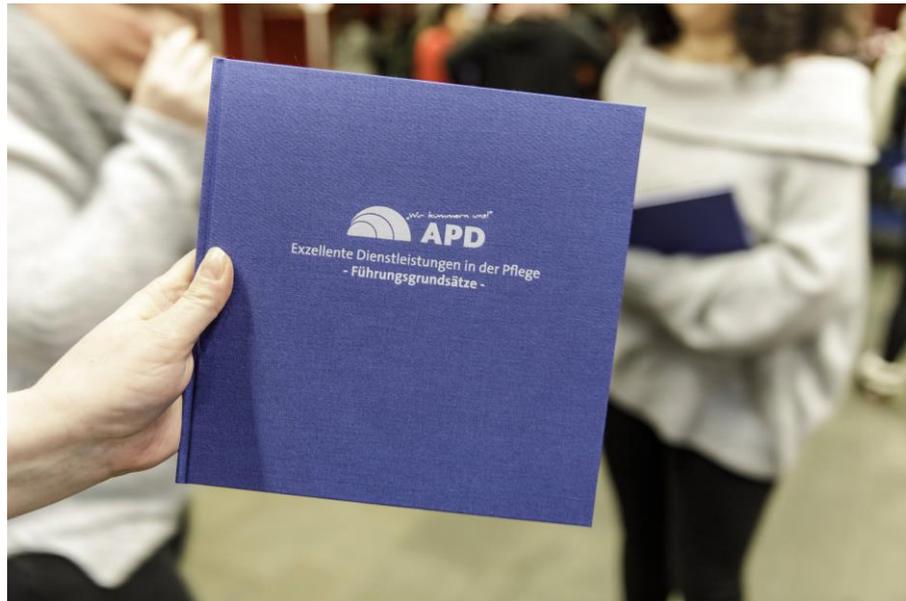




FAZIT



Wir sind mutige Führungskräfte. Wir handeln ruhig, besonnen, zielgerichtet, leitlinienbasiert und verlässlich. Wir sind offen für Kritik und Anregungen und bereit, neue Wege zu gehen. Als Individuen mit eigener Persönlichkeit gewinnen wir Kontur und Authentizität.



Führung macht den Unterschied

Claudius Hasenau

APD Gruppe nicht nur in Gelsenkirchen