

Handbuch zur Unternehmenskultur der Elisabeth-Stiftung des DRK zu Bir- kenfeld/Nahe

Birkenfeld, im Januar 1999

UNTERNEHMENSKULTUR DER ELISABETH-STIFTUNG DES DRK ZU BIRKENFELD/NAHE	4
VORWORT	4
1. UNTERNEHMENSZIELE	4
1.1 <i>Übergeordnete Ziele</i>	5
1.2 <i>Ziele der Betriebsteile</i>	6
1.3 <i>Qualitätsziele</i>	6
2. LEITSÄTZE	6
2.1 <i>Offenheit, Ehrlichkeit, Vertrauen</i>	6
2.2 <i>Solidarität</i>	7
2.3 <i>Gewaltlosigkeit</i>	8
2.4 <i>Würde, Respekt</i>	9
2.5 <i>Loyalität</i>	9
2.6 <i>Kostenbewußtsein</i>	10
2.7 <i>Eigenverantwortung</i>	10
2.8 <i>Verbindlichkeit</i>	11
2.9 <i>Toleranz</i>	12
2.10 <i>Gleichheit</i>	12
2.11 <i>Zuverlässigkeit</i>	13
2.12 <i>Identifikation</i>	13
3. KUNDEN	14
3.1 <i>Qualitätssicherung</i>	14
3.1.1 <i>Kundenorientierung</i>	14
3.1.1.1 <i>Kundenbeziehungen</i>	15
3.1.1.2 <i>Kundenbedürfnisse</i>	15
3.1.1.3 <i>Menschenbild</i>	15
3.1.1.4 <i>Arbeitsziele</i>	15
3.1.2 <i>Qualitätsmanagement</i>	15
3.1.2.1 <i>Qualitätszirkel</i>	16
3.1.2.2 <i>Qualitätsbeauftragter</i>	16
3.1.2.3 <i>Qualitätshandbuch</i>	16
3.1.2.4 <i>Qualität der Dienstleistung</i>	16
3.1.3 <i>Beschwerdemanagement</i>	16
3.1.3.1 <i>Beschwerdeannahme</i>	16
3.1.3.2 <i>Beschwerdeverantwortlicher</i>	16
3.1.3.3 <i>Beschwerdebearbeitung</i>	17
3.1.3.4 <i>Beschwerdeauswertung</i>	17
3.1.3.5 <i>Beschwerde-Controlling</i>	17
3.1.4 <i>Kundenbefragung</i>	17
3.1.4.1 <i>intern, extern</i>	17
3.1.4.2 <i>Kundenerwartungen</i>	17
3.1.4.3 <i>Fördern und Fordern</i>	17
3.1.4.4 <i>Grad der Zielerreichung</i>	17
3.2 <i>Attraktive Elisabeth-Stiftung</i>	18
3.2.2 <i>Einladende Elisabeth-Stiftung</i>	18
3.2.2.1 <i>Außenanlagen</i>	18
3.2.2.2 <i>Gebäude</i>	18

3.2.2.3 Leitsystem	18
4. FÜHRUNGSGRUNDSÄTZE	18
4.1.1. <i>Führung ist Verpflichtung</i>	18
4.1.2. <i>Führung bedeutet Verantwortung</i>	19
4.1.3. <i>Führung fördert und fordert</i>	19
4.1.4. <i>Führung gibt Orientierung</i>	19
4.1.5. <i>Führung verlangt Bewertung und Beurteilung</i>	19
4.1.6. <i>Führung will und unterstützt Entwicklung</i>	19
4.1.7. <i>Führung verlangt Entscheidung</i>	19
4.1.8. <i>Führung stellt sich Konflikten</i>	19
4.1.9. <i>Führung schafft Handlungssicherheit</i>	20
4.1.10. <i>Führung hat Macht</i>	20

Unternehmenskultur der Elisabeth-Stiftung des DRK zu Birkenfeld/Nahe

Vorwort

Wie wir alltäglich miteinander umgehen, in welchen Strukturen wir zusammenarbeiten, unsere Beziehung zu unseren internen und externen Kunden, alles dies macht Unternehmenskultur aus. Es gibt sie, auch wenn wir uns ihrer nicht bewußt sind.

Eine gute Unternehmenskultur entsteht unter vier Voraussetzungen: wir müssen uns ihrer bewußt sein, wir müssen ihre Grundzüge schriftlich festlegen, sie muß verbindlich und grundlegend für alles berufliche Handeln in unserer Elisabeth-Stiftung sein, und wir müssen an ihrer Verbesserung arbeiten.

Aus dieser Erkenntnis entstand der Arbeitskreis Unternehmenskultur. Er hat die Aufgabe, auf möglichst breiter Grundlage die Grundsätze und Grundlagen unserer innerbetrieblichen Zusammenarbeit und unserer Beziehungen zu unseren Kunden zu diskutieren und aufzuschreiben.

Das vorläufige Ergebnis der Arbeit des Arbeitskreises Unternehmenskultur ist dieses Handbuch.

Die Mitglieder des Arbeitskreises, der nun schon seit November 1996 besteht, waren sich immer bewußt, daß Arbeit an der Unternehmenskultur sehr wenig mit Sozialromantik zu tun hat. So wichtig sie ist und soviel Freude sie macht, sie bereitet auch Schmerzen, denn sie zwingt uns oft genug, uns von lieb gewordenen Vorstellungen und Arbeitsweisen zu verabschieden. Sie ist lebensnotwendig. Von der Güte unserer Unternehmenskultur wird abhängen, ob wir in wirtschaftlich schwierigen Zeiten im Wettbewerb mit harter Konkurrenz bestehen können.

1. Unternehmensziele

Grundlage für unser unternehmerisches Handeln sind die in der Stiftungssatzung verankerten Ziele.

Diese Ziele bestimmen Rolle und Aufgaben der Elisabeth-Stiftung in Gesellschaft und sozialer Marktwirtschaft.

Wir sind ein wirtschaftlich unabhängiges Unternehmen, tragen das volle wirtschaftliche Risiko und streben deshalb nach angemessener Honorierung unserer Dienstleistungen.

Als selbständige, unabhängige Stiftung des Deutschen Roten Kreuzes identifizieren wir uns mit den **Grundsätzen des Roten Kreuzes:**

<i>Menschlichkeit:</i>	Wir dienen Menschen, aber keinem System
<i>Freiwilligkeit</i>	Wir arbeiten rund um die Uhr, aber nie in die eigene Tasche
<i>Unabhängigkeit</i>	Wir gehorchen der Not, aber nicht dem "König"
<i>Einheit</i>	Wir haben viele Talente, aber nur eine Idee
<i>Unparteilichkeit</i>	Wir versorgen das Opfer, aber genauso den Täter
<i>Universalität</i>	Wir achten Nationen, aber keine Grenzen
<i>Neutralität</i>	Wir ergreifen die Initiative, aber niemals Partei

1.1 Übergeordnete Ziele

Der Dienst am Menschen steht für uns im Mittelpunkt und ist oberstes Ziel unseres Handelns.

Wir übernehmen Vorbildfunktion für eine Gemeinschaft in der "Behinderte" und Nichtbehinderte, Gesunde und Kranke, Schwache und Starke gleichberechtigt, sich gegenseitig unterstützend leben und zusammen arbeiten, ohne Benachteiligung wegen des Geschlechtes, der Religion, der sozialen Herkunft oder der Rasse.

Weitere übergeordnete Unternehmensziele sind:

- Umsetzung der Leitsätze
- ständige Optimierung aller Maßnahmen unter Beachtung wirtschaftlicher Betriebsführung
- Integration der Qualitätssicherungsmaßnahmen in alle Arbeitsprozesse, um eine höchste Qualität der fachlichen Arbeit zu erreichen
- Kundenzufriedenheit durch eine qualitativ und quantitativ gute Arbeit
- offene Austragung von Konflikten mit Kunden
- Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen
- Personalentwicklung, Qualifizierung der Mitarbeiter
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Förderung der Aufgabfelder übergreifenden Teambildung und -arbeit
- Förderung der Kommunikation auf allen und zwischen allen Ebenen
- Verbesserung der Transparenz von betrieblichen Abläufen und Entscheidungswegen
- Prozeß- und Kostenoptimierung zur Effizienzsteigerung durch optimale Ausnutzung der Ressourcen
- permanente Arbeit an der schlanken und funktionierenden Ablauforganisation zur Erreichung einer effizienten und effektiven Arbeit
- Vermeidung von Opportunitätskosten
- Fehler- und Komplikationsminimierung

- offene und konstruktive Beschwerdebearbeitung

1.2. Ziele der Betriebsteile

Fachkompetenz und deren Weiterentwicklung ist die Grundvoraussetzung der Zielerfüllung. Im Rahmen der Unternehmensführung werden auf unterschiedlichen Ebenen die jeweiligen Ziele entwickelt.

Das wirtschaftliche Gesamtziel setzt sich aus einer Reihe von Teilzielen zusammen. Die Betriebsteile leiten ihre Hauptziele aus den Unternehmenszielen ab. Den Teilzielen liegen Planungen in Form von Leistungs-, Erlös-, Aufwands- und Personalplanungen zu Grunde, die wiederum in einer konsolidierten Gesamtplanung jährlich fortgeschrieben werden. Die operative Jahresplanung ist in eine strategische, nicht starre, Unternehmensplanung eingebunden.

1.3. Qualitätsziele

Die gesamte Stiftung ist darauf ausgerichtet, eine immer bessere Qualität ihrer Dienstleistungen zu erzeugen. Nicht die Steigerung der wirtschaftlichen Daten ist das oberste Qualitätsziel, sondern die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Dazu gehört auch, Qualitätsmängel rechtzeitig zu erkennen und zu beseitigen.

Wir wirtschaften und erbringen unsere Dienstleistungen unter Beachtung des Umweltschutzes.

Qualität ist unsere Stärke, weil wir uns eine Selbstverpflichtung zur besten Qualität auferlegt haben, die mit den vorhandenen Mitteln möglich ist. Mit einer hohen Dienstleistungsqualität und besonderen Angeboten wollen wir uns von Mitbewerbern positiv abgrenzen.

2. Leitsätze

Unsere Leitsätze gründen sich auf unsere Grundwerte.

Sie beschreiben unsere Arbeitsweise. Sie sind Richtschnur für unsere Zusammenarbeit in der Elisabeth-Stiftung und für unsere Arbeit mit unseren Kunden. An Ihnen hat sich alles unternehmerische, pädagogische, therapeutische und berufliche Handeln zu messen.

2.1 Offenheit, Ehrlichkeit, Vertrauen

Offenheit und Ehrlichkeit im Umgang, Denken und Handeln schaffen Vertrauen nach innen und außen. Sie sind Grundlage für unsere gemeinsame Arbeit hoher Qualität.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich vertrete meine fachliche Meinung offen und ehrlich

- schiebe keine „fachlichen“ Gründe vor
- habe ein Recht darauf, Fehler zu machen
- bespreche meine Fehler offen, ehrlich und vertrauensvoll
- kritisiere offen, sachlich und konstruktiv
- kritisiere die Handlung, das Ergebnis, nicht die Persönlichkeit
- bin offen für sachliche Kritik und nehme sie nicht persönlich
- frage den Betroffenen, wenn ich etwas über ihn wissen will
- lege auch im Umgang mit meinen Kunden meine Ziele offen
- mache meinen Kunden meine fachlichen Möglichkeiten transparent
- bin auch meinen Kunden gegenüber offen für sachliche und konstruktive Kritik
- erhöhe das Vertrauen meiner Kunden sowie die Qualität meiner Arbeit auch durch ihre Beurteilung meiner Dienstleistung.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich verhalte mich so offen, ehrlich und vertrauensvoll, wie ich es von meinen Mitarbeitern erwarte

- habe ein Recht darauf, Fehler zu machen
- bearbeite Fehler offen, ehrlich und vertrauensvoll
- kritisiere sachlich und konstruktiv die Handlung meiner Mitarbeiter, nicht die Persönlichkeit
- bin offen für sachliche Kritik auch von meinen Mitarbeitern und gehe vertrauensvoll damit um
- bin offen für die Anliegen meiner Mitarbeiter und behandle sie vertrauensvoll und ehrlich
- bearbeite Verbesserungsvorschläge (Innovationen) meiner Mitarbeiter offen, ehrlich und konstruktiv
- informiere meine Mitarbeiter so bald wie möglich von geplanten Änderungen, die sie betreffen
- bespreche Vor- und Nachteile mit ihnen und stelle sie nicht vor vollendete Tatsachen
- beteilige sie an der Entscheidungsfindung
- lege auch im Umgang mit meinen Kunden meine Ziele offen
- mache meinen Kunden meine fachlichen Möglichkeiten transparent
- bin auch meinen Kunden gegenüber offen für sachliche und konstruktive Kritik
- erhöhe das Vertrauen meiner Kunden sowie die Qualität meiner Arbeit auch durch ihre Beurteilung meiner Dienstleistung.

2.2 Solidarität

Als Mitarbeiter der Elisabeth-Stiftung treten wir füreinander und für unsere Kunden ein.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich helfe meinen Kolleginnen und Kollegen, besonders, wenn sie in einer Krise sind

- suche nach Möglichkeiten zur Unterstützung, die für den Betroffenen und die Elisabeth-Stiftung gleichermaßen gut sind
- stelle mich bei Beschwerden vor sie, Sorge aber dafür, daß die Sache innerbetrieblich aufgearbeitet wird
- nehme Rücksicht auf Kollegen/innen in außergewöhnlichen Lebensumständen.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich unterstütze meine Mitarbeiter besonders, wenn sie in einer Krise sind

- entlaste sie vorübergehend
- achte darauf, daß sie geeignete Hilfe in Anspruch nehmen
- stelle mich bei Beschwerden vor sie, bearbeite aber die Schwierigkeiten innerbetrieblich
- nehme Rücksicht auf Mitarbeiter/innen in außergewöhnlichen Lebensumständen.

2.3 Gewaltlosigkeit

Unsere stärkere Position in der sachlichen Auseinandersetzung mißbrauchen wir nicht, um psychische Gewalt auszuüben.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich werde mich nicht mit Gewalt durchsetzen

- denke an die Folgen meines Verhaltens für die Arbeit meiner Kolleginnen und Kollegen und Chefs
- bedenke die Wirkung meines Verhaltens bei meinen Kunden
- setze meine Ziele nicht mit Gewalt durch, insbesondere dann nicht, wenn mein Kunde von mir abhängig ist.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich verzichte darauf, meine Wünsche mit psychischer Gewalt durchzusetzen

- überzeuge sachlich
- beteilige meine Mitarbeiter an der Entscheidungsfindung
- bedenke die Wirkung meines Verhaltens bei meinen Kunden
- setze meine Ziele nicht mit Gewalt durch, insbesondere dann nicht, wenn mein Kunde von mir abhängig ist.

2.4 Würde, Respekt

Bei unserer täglichen Zusammenarbeit respektieren wir unsere Unterschiedlichkeit und achten darauf, daß wir die Würde des anderen nicht verletzen.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich respektiere meine Kolleginnen und Kollegen und Kunden als Menschen, auch wenn sie anders sind als ich

- behandle andere so, wie ich selbst gern behandelt werde
- argumentiere sachlich
- verletze nicht persönlich
- bin kompromißbereit
- höre zu und lasse andere ausreden
- betrachte würdevollen Umgang mit meinen Kolleginnen und Kollegen und Kunden als Herzensangelegenheit.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich respektiere meine Mitarbeiter und Kunden als Menschen, auch wenn ich ihre Ansichten und Hobbys nicht teile

- behandle andere so, wie ich selbst gern behandelt werde
- lasse sie zu Wort kommen
- lasse mich nicht von Gefühlen hinreißen
- verletze meine Mitarbeiter/innen nicht persönlich
- leite sachbezogen und demokratisch
- betrachte würdevollen Umgang mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Kunden als Herzensangelegenheit.

2.5 Loyalität

Wir stehen zu unserer Elisabeth-Stiftung und halten Schaden von ihr, ihren Mitarbeitern und den uns anvertrauten Menschen fern.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r und Mitarbeiter/in

Ich bespreche und regele Schwierigkeiten innerbetrieblich und nur mit den zuständigen Ansprechpartnern

- rede weder mit meinen Kunden, noch mit anderen Unbeteiligten über Schwierigkeiten mit meinen Kolleginnen und Kollegen und Chefs
- achte auf eine positive Wirkung meiner Äußerungen über die Elisabeth-Stiftung

- und ihre Mitarbeiter in der Elisabeth-Stiftung und in der Öffentlichkeit
- unternehme nichts, was der Elisabeth-Stiftung, ihren Mitarbeitern oder den ihr anvertrauten Menschen schaden könnte
 - reagiere auf schädliche Entwicklungen auch außerhalb meines Arbeitsbereichs und spreche offen mit den Betroffenen und den Verantwortlichen über meine Beobachtungen und Überlegungen
 - achte auf eine positive, helfende Wirkung meiner Äußerungen über die uns anvertrauten Personenkreise in der Öffentlichkeit
 - verteidige und schütze die Elisabeth-Stiftung und Ihre Mitarbeiter vor Angriffen Dritter
 - übe Kritik deutlich und sachlich, aber nur den Betroffenen und Verantwortlichen gegenüber
 - verwerte nur Informationen, die man mir auch schriftlich bestätigen würde
 - bei Gerüchten frage ich den Betroffenen, um den Sachverhalt zu klären
 - gebe nur Informationen, die ich auch schriftlich bestätigen würde
 - weiß, daß meine Verbundenheit mit der Elisabeth-Stiftung die Qualität unserer Arbeit bestimmt.

2.6 Kostenbewußtsein

Bei unserer täglichen Arbeit gehen wir mit den uns anvertrauten Mitteln sparsam um. Kurzfristige Sparsamkeit und langfristige Qualitätssicherung sind gegeneinander abzuwägen.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich lasse Material, Geräte, Räume, die ich nicht auslaste, von Anderen mitbenutzen

- kopiere nur das Nötigste und verbrauche auch Reste
- erledige bei Dienstreisen auch Aufgaben anderer Arbeitsbereiche
- gebe Wissen aus Fortbildungen an meine Kolleginnen und Kollegen weiter.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich beachte bei meiner Budgetverwaltung die Grundsätze von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit

- achte bei Neuanschaffungen auf Funktionalität und Brauchbarkeit, nicht so sehr auf Statussymbole
- achte auf Auslastung freier Kapazitäten (Mitarbeiter, Material, Maschinen und Geräte, Räume)
- erledige bei Dienstreisen auch Aufgaben anderer Arbeitsbereiche.

2.7 Eigenverantwortung

Die Bereitschaft und die Möglichkeit, für die eigene Arbeit Verantwortung zu übernehmen, verbessern die Qualität unserer Arbeit und ermöglichen Innovationen.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich stehe für die Folgen meiner Arbeit ein

- übernehme Verantwortung und Entscheidungsbefugnis für meine Arbeit
- setze meine Fähigkeiten und Kräfte bestmöglich für meine Arbeit ein
- suche eigenverantwortlich nach Verbesserungsmöglichkeiten
- unterstütze meine Kunden in ihrer Verantwortung für sich selbst.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich delegiere mit der Arbeit auch die nötige Verantwortung und Entscheidungsbefugnis

- stärke damit das Selbstbewußtsein meiner Mitarbeiter/innen
- fördere Qualitätsverbesserungen
- rege ihre innovative Kraft an
- unterstütze meine Kunden in ihrer Verantwortung für sich selbst.

2.8 Verbindlichkeit

Die Grundsätze unseres Handelns sind so fest und verbindlich, daß nach innen und außen Vertrauen wachsen kann und erhalten wird.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich halte mich an die Unternehmensleitsätze

- opfere sie nicht zugunsten eigener Vorteile
- sage was ich meine und meine was ich sage
- gebe meinen Kunden Sicherheit dadurch, daß ich zu meinen Grundsätzen stehe.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich halte mich an die Unternehmensleitsätze

- bin dabei Vorbild für meine Kolleginnen und Kollegen
- meine was ich sage und sage was ich meine
- ändere Grundsätze nur nach vorheriger Rücksprache mit den Betroffenen
- gebe meinen Kunden Sicherheit dadurch, daß ich zu meinen Grundsätzen stehe.

2.9 Toleranz

Wir achten unsere Kolleginnen und Kollegen und Kunden, auch wenn sie anderer Meinung sind. Aber auch Toleranz hat ihre Grenzen.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in und Chef

Ich suche den Ausgleich, auch wenn ich anderer Meinung bin

- ertrage die Schwächen anderer, bekenne mich zu meinen eigenen und arbeite daran
- biete meine Hilfe an, wenn die Schwächen den Arbeitsablauf stören
- nutze die Schwächen anderer nicht aus, um meine eigene Position zu stärken
- beachte und ertrage Kritik, wenn ich sie für gerechtfertigt halte
- lasse andere Sichtweisen gelten und setze mich mit ihnen sachlich auseinander
- fördere den Fortschritt, indem ich meinen Standpunkt und mein Fachgebiet offen und sachlich zur konstruktiven, sachlichen Kritik stelle
- respektiere die individuelle Einstellung meiner Kunden, solange sie nicht andere Menschen beeinträchtigt oder verletzt und dem Auftrag der Stiftung nicht zuwiderläuft.

2.10 Gleichheit

Wir achten darauf, daß natürliche Ungleichheiten (Hautfarbe, Geschlecht, Rasse etc.) nicht zu sozialen Ungleichheiten führen.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich urteile nicht nach natürlichen Ungleichheiten

- denke und handle nicht frauenfeindlich
- enthalte mich ausländerfeindlicher Äußerungen
- urteile nach Leistung, nicht nach Einstellung, Geschlecht oder Rasse
- achte auf meine Vorurteile und versuche, sie abzubauen
- belästige meine Kollegen nicht sexuell, auch nicht verbal
- nutze weder mein Geschlecht noch meine Funktion, um mir Vorteile (Privilegien) zu verschaffen
- betreue meine Kunden mit gleicher Qualität ohne Berücksichtigung ihrer Einstellung, ihres Geschlechts oder ihrer Rasse.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich unterlasse sexuelle Belästigungen meiner Mitarbeiter, auch verbale

- gebe Frauen wie Männern die gleichen Chancen
- gehe bei der Gestaltung von Arbeitsbedingungen auf Mitarbeiter mit Doppelbelastungen ein

- zahle gleichen Lohn für gleiche Arbeit
- verschaffe mir keine Privilegien, die für meine Arbeit nicht erforderlich sind
- beurteile und urteile nicht nach natürlichen Ungleichheiten sondern nach Leistung
- Nehme nur die Privilegien in Anspruch, die für meine Arbeit erforderlich sind
- betreue meine Kunden mit gleicher Qualität ohne Berücksichtigung ihrer Einstellung, ihres Geschlechts oder ihrer Rasse.

2.11 Zuverlässigkeit

Auf uns als Partner können Sie bauen. Rechnen Sie mit uns, wir sind verlässlich.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in und Vorgesetzte/r

Ich verspreche nur das, was ich auch halten kann

- Vereinbarungen und Absprachen halte ich ein, auch wenn es mir schwerfällt
- bei Verhinderung entschuldige ich mich rechtzeitig
- meine Zuverlässigkeit ist Grundlage für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit
mit meinen Kunden, Kolleginnen und Kollegen, Chefs und Mitarbeitern
- mit persönlichen Informationen gehe ich vertraulich um
- auch in schwierigen Zeiten bleibe ich meinen Grundsätzen und Zielen treu
- beachte den Schutz der personenbezogenen Daten der uns anvertrauten Menschen, sammle nur soviel Informationen wie ich für meine Arbeit brauche
- wahre Betriebsgeheimnisse
- bin meinen Kunden ein verlässlicher Partner.

2.12 Identifikation

Wir sind von den Zielen der Elisabeth-Stiftung überzeugt. Deshalb identifizieren wir uns mit ihr. Unsere tägliche Arbeit und Verantwortung sind dadurch geprägt.

Meine Ziele als Mitarbeiter/in

Ich fühle mich auch über meinen eigenen Tätigkeitsbereich hinaus verantwortlich

- arbeite auch bereichsübergreifend, um Möglichkeiten und Kräfte zu bündeln
- interessiere mich für Leistungen, die die Elisabeth-Stiftung insgesamt erbringt
- weiß, daß die Qualität meiner Arbeit das Bild meiner Kunden von der Elisabeth-Stiftung mit prägt.

Meine Ziele als Vorgesetzte/r

Ich übernehme Vorbildfunktion, indem ich mich der Unternehmenskultur der Elisabeth-Stiftung besonders verpflichtet fühle

- würdige die Bedeutung der Arbeit der Einzelnen und der Arbeitsgruppen für das Gesamtergebnis der Elisabeth-Stiftung
- beteilige die Mitarbeiter an den Zielsetzungen und Problemen der Elisabeth-Stiftung
- Sorge dafür, daß besondere Leistungen angemessen honoriert werden
- halte auch dann (Tarif-)Verträge ein, wenn der Mitarbeiter aus Unkenntnis sein Recht nicht einfordert
- weiß, daß die Qualität meiner Arbeit das Bild meiner Kunden von der Elisabeth-Stiftung mit prägt.

3. Kunden

Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen. Grundlage unserer Existenz ist, daß Kunden unsere Dienstleistungen kaufen. Daraus folgt, daß unsere Arbeit für unsere Kunden brauchbar, hilfreich, wichtig, von guter Qualität und preiswert sein muß. Unsere Kunden könnten die Dienstleistungen, die wir anbieten, auch woanders kaufen. Deshalb gilt:

1. wichtiges Unternehmensziel ist die Kundenzufriedenheit
2. unsere Arbeitsweise ist kundenorientiert
3. wir müssen unsere Kunden an uns binden.

Bei unserer Arbeit beachten wir, dass wir sowohl interne als auch externe Kunden haben. Auch das Stiftungsmitglied ist unser Kunde, dessen Arbeit wir durch unsere Tätigkeit verbessern und erleichtern.

3.1 Qualitätssicherung

Die Qualität unserer Arbeit unterliegt ständiger Veränderung. Hauptziel der Qualitätssicherung ist es, eine Dienstleistungsqualität sicherzustellen, die jederzeit den Kundenbedürfnissen entspricht. Dazu muß unsere Arbeitsweise in allen Bereichen kundenorientiert werden und bleiben. Qualitätsmanagement, Beschwerdemanagement und Kundenbefragung dienen der Erfüllung dieses Hauptziels der Qualitätssicherung.

3.1.1 Kundenorientierung

Kundenorientierung heißt, unseren Kunden jederzeit zu zeigen, daß sie mit ihren Sorgen, Wünschen und Bedürfnissen bei uns gut aufgehoben sind. Damit erreichen wir, daß wir auch künftig unsere Dienstleistungen verkaufen können. Deshalb sind wichtige Unternehmensziele:

- kundenorientierte strategische Ausrichtung allen unternehmerischen Handelns und aller Planungen
- kundenorientierte Arbeitsweise in allen Stiftungsbereichen und bei allen Stiftingsmitgliedern.

3.1.1.1 Kundenbeziehungen

Unsere Beziehungen zu unseren Kunden gestalten wir partnerschaftlich, sachbezogen, zugewandt, freundlich, offen, streng nach den Regeln unserer jeweiligen Profession und gerecht.

3.1.1.2 Kundenbedürfnisse

Die Bedürfnisse unseres Kunden sind Maßstab für Inhalt, Form und Qualität unserer Dienstleistung. Wir erarbeiten zusammen mit unserem Kunden seine Bedürfnisse.

3.1.1.3 Menschenbild

Ob Kundenorientierung gelingt, hängt auch von unserem Menschenbild ab. Wenn wir unserem Kunden zutrauen, daß er weiß, was er braucht und was er will, dann traut er uns zu, daß wir mit der nötigen Qualität arbeiten.

3.1.3.4 Arbeitsziele

Alles, was wir im Rahmen unseres beruflichen Auftrags erarbeiten, dient internen bzw. externen Kunden. In diesem Sinne sind unsere Arbeitsziele immer auch bereichsübergreifend zu formulieren: Wie diene ich mit meiner Arbeit meinem Kunden?

3.1.2 Qualitätsmanagement

Mit unserem Qualitätsmanagement stellen wir sicher, daß wir bei unseren Dienstleistungen folgende Forderungen erfüllen:

- Fördern und fordern von Eigeninitiative und Selbstverantwortung unserer Kunden
- Erarbeiten der Kundenbedürfnisse mit dem Kunden zusammen
- wirtschaftlicher Mitteleinsatz
- Dienstleistungen mit hoher Professionalität nach den Regeln des jeweiligen Berufes erbringen
- unsere Qualitätsansprüche für unsere Kunden erkennbar und prüfbar machen
- Verfahrens- und Dienstleistungsqualität herstellen

- kundenorientierte Arbeitsweise in allen Bereichen
- Kundenzufriedenheit als Hauptziel aller Bereiche

3.1.2.1 Qualitätszirkel

Der Qualitätszirkel erarbeitet das Qualitätshandbuch und schreibt es fort. Er liefert entscheidungsreife Vorlagen für die ständige Qualitätsverbesserung.

3.1.2.2 Qualitätsbeauftragter

Der Qualitätsbeauftragte wendet die DIN ISO 9000 ff auf unser Unternehmen an und führt die Audits durch.

3.1.2.3 Qualitätshandbuch

Im Qualitätshandbuch legen wir für unsere Kunden die Qualität unserer Dienstleistungen offen, in kurzer, aussagekräftiger, prüfbarer Form.

3.1.2.4 Qualität der Dienstleistung

Alle, die Dienstleistungen erbringen, sind nicht nur für deren Qualität verantwortlich, sondern auch für den Nachweis der erforderlichen Qualität.

3.1.3 Beschwerdemanagement

Unser Beschwerdemanagement ist unsere Chance, Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Hauptziele unseres Beschwerdemanagements sind:

- Minimierung der Zahl der unzufriedenen Kunden
- Maximierung der Zahl unzufriedener Kunden, die sich beschweren.

3.1.3.1 Beschwerdeannahme

Die Beschwerde wird so entgegengenommen, daß der Kunde sein Anliegen in guten Händen weiß. Dazu gehört z.B. eine Entschuldigung für die erlebten Schwierigkeiten.

3.1.3.2 Beschwerdeverantwortlicher

Der Mitarbeiter, bei dem die Beschwerde eingeht, ist für sie verantwortlich. Wenn er nicht selbst zuständig ist, gibt er sie an den Zuständigen weiter.

3.1.3.3 Beschwerdebearbeitung

Die Beschwerde wird mit dem Ziel bearbeitet, Abhilfe zu schaffen. Wenn Abhilfe nicht möglich ist, wird der Kunde verständlich über die Gründe informiert.

3.1.3.4 Beschwerdeauswertung

Beschwerden sind eine Chance, unsere Arbeit ständig zu verbessern. Deshalb müssen sie ausgewertet und die Gründe, wenn möglich, beseitigt werden.

3.1.3.5 Beschwerde-Controlling

Unser Beschwerdemanagement muß ständig auf seine Wirksamkeit überprüft werden. Es taugt nur dann etwas, wenn mit ihm auch Kundenzufriedenheit erreicht werden kann.

3.1.4 Kundenbefragung

Unter Einsatz unserer fachlichen Kompetenz können wir hinreichend erkennen, ob unsere Dienstleistung den Bedürfnissen unserer Kunden entspricht. Eine gute, konkurrenzfähige Qualität erreicht unsere Dienstleistung dann, wenn wir unsere Kunden fragen, wie zufrieden sie mit unserer Dienstleistung sind. Für eine zuverlässige und fördernde Kundenbefragung setzen wir geeignete Befragungsmittel ein.

3.1.4.1 intern, extern

Wir befragen sowohl unsere externen als auch unsere internen Kunden.

3.1.4.2 Kundenerwartungen

Durch Fragen erkennen wir, welche Erwartungen der Kunde hat.

3.1.4.3 Fördern und Fordern

Wir beachten die Eigenverantwortung des Kunden.

3.1.4.4 Grad der Zielerreichung

Durch Befragung können wir erkennen, in welchem Maße unsere Dienstleistung ihr Ziel erreicht hat.

3.2 Attraktive Elisabeth-Stiftung

Wir verkaufen unsere Dienstleistungen um so besser, je mehr es uns gelingt, unsere Kunden an uns zu binden und neue Kunden zu gewinnen. Deshalb müssen wir alles tun, um unsere Elisabeth-Stiftung so attraktiv wie möglich zu machen. Dazu gehören das äußere und innere Erscheinungsbild, der Kundenempfang und unsere Werbung.

3.2.2 Einladende Elisabeth-Stiftung

Wir wollen, daß sich unsere Kunden bei uns vom ersten Augenblick an wohl fühlen. Deshalb gestalten wir Gelände und Gebäude so einladend, daß unsere Kunden und alle Besucher sie als wohltuend und überschaubar erleben. Unsere Kunden sollen sich bei uns gut zurecht finden. Sie sollen erleben, daß wir auf sie warten und uns auf sie freuen.

3.2.2.1 Außenanlagen

Die Außenanlagen werden trotz knapper Mittel so angelegt, daß sie Besucher und Kunden einladen, näher zu kommen und sich zu Hause zu fühlen.

3.2.2.2 Gebäude

Unsere Gebäude gestalten wir außen und innen kundengerecht. Dabei berücksichtigen wir sowohl Kundengruppen als auch Einzelbedürfnisse, z.B. Raucher und Nichtraucher.

3.2.2.3 Leitsystem

Wir sind auch räumlich ein offenes Dienstleistungsunternehmen. Unser Informations- und Leitsystem führt Kunden und Besucher leicht verständlich und schnell an ihr Ziel.

4. Führungsgrundsätze

4.1.1. Führung ist Verpflichtung

Als Führungskräfte identifizieren wir uns mit den Leitsätzen der Elisabeth-Stiftung. Der Dienst am Menschen ist maßgeblich für unser Handeln.

4.1.2. Führung bedeutet Verantwortung

Als Führungskräfte sind wir bereit und in der Lage, Verantwortung zu übernehmen und Aufgaben und Verantwortung in angemessener Weise zu delegieren.

4.1.3. Führung fördert und fordert

Führung ist immer eine wechselseitige Beziehung, sie fördert und fordert Kooperation, Teamarbeit, Kreativität, Eigeninitiative, Entscheidungsfähigkeit, Selbstsicherheit und Selbstbewußtsein.

4.1.4. Führung gibt Orientierung

Als Führungskräfte sind wir Vorbilder. Unsere Verlässlichkeit fördert die Zuverlässigkeit der Mitarbeiter und schafft Glaubwürdigkeit und Vertrauen.

4.1.5. Führung verlangt Bewertung und Beurteilung

Als Führungskräfte beurteilen wir die Arbeit unserer Mitarbeiter, dazu gehört der Leistung angemessenes Lob. Kritik wird sachlich, direkt und konstruktiv geäußert und angenommen.

4.1.6. Führung will und unterstützt Entwicklung

Als Führungskräfte haben wir Vertrauen in die Kompetenz unserer Mitarbeiter. Wir unterstützen sie, indem wir sie ihren Fähigkeiten entsprechend einsetzen, und fördern ihr und unser Leistungsvermögen durch systematische Qualifizierung und Fort- und Weiterbildung.

4.1.7. Führung verlangt Entscheidung

Als Führungskräfte verpflichten wir uns, im Rahmen unseres Aufgabengebietes, erforderliche Entscheidungen rechtzeitig und sachgerecht zu treffen und nicht nach oben oder unten zu delegieren. Wir planen und entscheiden verantwortlich. Mit unseren Befugnissen gehen wir sorgsam um.

4.1.8. Führung stellt sich Konflikten

Als Führungskräfte sprechen wir nicht über sondern mit allen Beteiligten, arbeiten die verschiedenen Standpunkte heraus und führen sie einer sachlichen Verständigung zu.

4.1.9. Führung schafft Handlungssicherheit

Als Führungskräfte informieren wir umfassend und sachbezogen. Wir definieren klare und erreichbare Ziele, geben Aufträge präzise und verständlich und vereinbaren Fristen.

4.1.10. Führung hat Macht

Als Führungskräfte sind wir der uns verliehenen Macht bewußt und gehen verantwortungsvoll damit um.