

Wohlfühlen im Dienstleistungsbereich

Wertschätzung schafft Wertschöpfung

Henk Vliem

Geschäftsführer Agamus Dienstleistungs GmbH

Mit Spaß zum Erfolg

Hochmotivierte Mitarbeiter, mit Freude an der Arbeit, sind unsere wichtigsten Ressourcen um die gestellten Anforderungen an unsere Dienstleistungen zu erfüllen und zu übertreffen.



Die Alexianer

Liebe und Toleranz überzeugen

- 4 Die Alexianer sind ein Unternehmen der Gesundheits- und Sozialwirtschaft, in dem rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt sind.**
- 4 Bundesweit betreiben wir Krankenhäuser, Heime der Senioren- und Behindertenhilfe, ambulante Versorgungs- und Pflegeeinrichtungen sowie Werkstätten für behinderte Menschen und Integrationsfirmen.**
- 4 Die Alexianer-Brüdergemeinschaft, als Träger des Unternehmens, hat eine rund 800-jährige Tradition im Dienst am Menschen.**

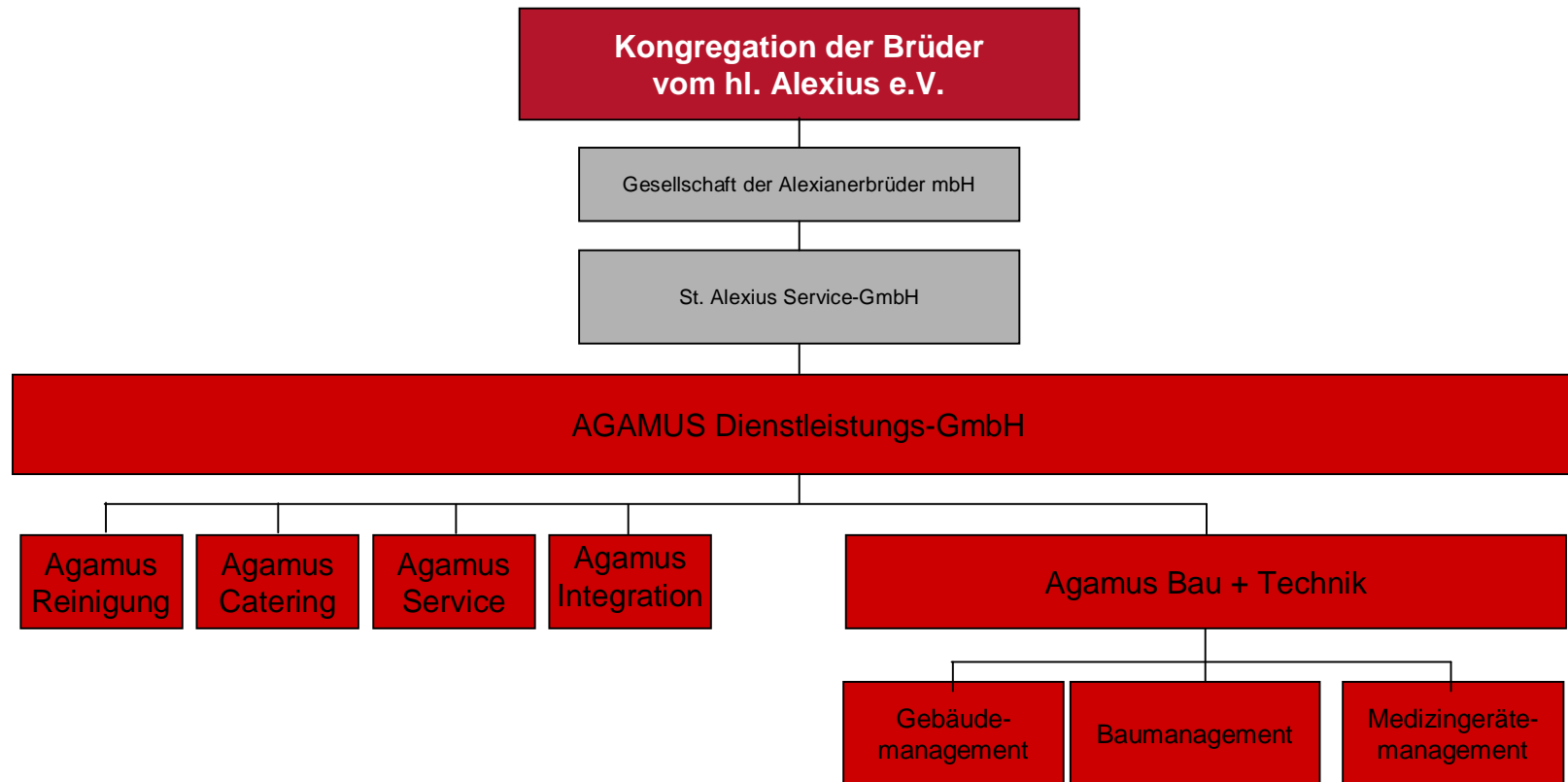
Die Alexianer

Liebe und Toleranz überzeugen

4 In necessariis unitas

4 In dubiis libertas

4 In omnibus caritas



Die Agamus Dienstleistungs GmbH

Lasst uns handeln, wir handeln

- 4 Gründung in 2005, Betriebsaufnahme in Mai 2006.**
- 4 Inzwischen in Sachsen-Anhalt, Brandenburg, Sachsen und Berlin im Gesundheitsmarkt tätig.**
- 4 Die Agamus Dienstleistungs GmbH ist ein Dienstleistungsunternehmen in dem rund 550 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Catering, Reinigung, Empfang, Archiv, Fuhrpark, Garten, Bau, Gebäudemanagement und Medizintechnik beschäftigt sind.**

Heterogenes Dienstleistungsgebilde



Die Agamus Dienstleistungs GmbH

Lasst uns handeln, wir handeln

- 4 Betriebsübergang aus 17 Unternehmen.**
- 4 DeHoGa NRW, Brandenburg, Sachsen Anhalt, Berlin, Reinigungstarif Berlin, Brandenburg, Sachsenanhalt, AMP-Tarif, AVR-C West & Ost.**
- 4 Absenkungen schaffen kein Vertrauen.**
- 4 Abteilungsleiter ≠ Führungskraft.**
- 4 Vertrauen ist gut, Kontrolle selten.**

Wir sind die Lösung

Hochmotivierte Mitarbeiter, mit Freude an der Arbeit, sind unsere wichtigsten Ressourcen um die gestellten Anforderungen an unsere Dienstleistungen zu erfüllen und zu übertreffen.



Unternehmensentwicklung mit Kunst

4 Unternehmensberatung der anderen Art.

„Der Lauf der Dinge“

4 Vertrauensbildende Massnahmen:

„Die Expertenrunde“

4 Wir sind die Lösung!

Die Expertenrunde

- 4 Transparenz schafft vertrauen!
- 4 Die Expertenrunde ist für und von alle Mitarbeiter.
- 4 Sie soll als Diskussionsforum dienen.
- 4 Alle Themen die die Firma, die Mitarbeiter oder die Geschäftsführung betreffen, sollen und können hier besprochen werden.
- 4 Eine Teilnahme ist freiwillig.



Wie Funktioniert eine Expertenrunde

- 4 Einladung durch die Geschäftsführung.**
- 4 Externe Moderation.**
- 4 Künstlerische Begleitung.**
- 4 Teilnahme der Geschäftsführung nur auf Wunsch der Experten.**
- 4 Entscheidungen werden durch eine EV erarbeitet.**
- 4 Rückmeldungen zu Entscheidungen in der Expertenrunde.**

Gesprächskultur – Regeln

4 Schritt 1: Rollenklärung

4 Wer ist Eigner des Anliegens?

4 (Dieser ist auch Gruppen und Pressesprecher, sowie Ansprechpartner für die Geschäftsführung)

4 Wer ist Moderator?

4 Wer ist Zeitwächter?

4 Schritt 2: Ins Bild kommen!

4 Erlaubt sind Verständnisfragen!

4 Diskussionen und Kommentare weglassen!

4 Schritt 3: Eine Minute innehalten!

Gesprächskultur – Regeln

- 4 Schritt 4: Tipp-Runde!**
- 4 Verständnisfragen zu den Lösungsideen sind erlaubt!
- 4 Schritt 5: Entscheidungsvorlage ausfüllen**
- 4 Die fünf W's:
- 4 WER, macht WAS, mit WEM,
- 4 WO und WANN?

Was wurde entschieden?

- | | |
|---|-------------|
| 4 Notfallplan | 2007 |
| 4 AG Menüassistenten | 2008 |
| 4 100 % E-Mail Erreichbarkeit/ Informationsfluss | 2007 |
| 4 Fehlerfreie Gehaltsabrechnung | 2007 |
| 4 Werkzeuge für Führungskräfte | 2007 |
| 4 Basiskurs Psychiatrie | 2007 |

Was wurde entschieden?

Basiskurs Service	2008
Die Dienst-BAR	2007
„Agamus et Celebramus“	2007
Weiterbildung „Umgang mit Fehlern“	2007
Reanimationskurs	2007
Hospitationsantrag	2009

Was wurde weiterhin entschieden?

Weiterführung der Expertenrunde

Thema „Vertrauen“ **2007**

Thema „Kommunikation“ **2008**

Thema „Umgang mit Konflikten“ **2009**

Kosten-Nutzen Analyse

Die Alexianer

Liebe und Toleranz überzeugen

**In necessariis unitas
In dubiis libertas
In omnibus caritas**

Wertschätzung schafft Wertschöpfung