

Blau = ist für uns  
Rot = erkennen wir an

## Unser Wertediamant

### **Kunden/Mitarbeiterzufriedenheit**

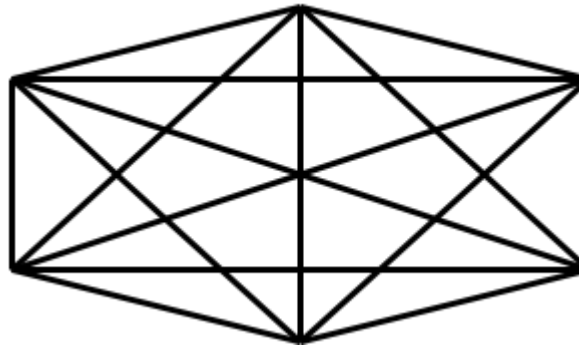
- aufgebaute Beziehung
- Empathie
- Vertrauen
- Gleichgewicht von Distanz und Nähe
- Klarer Umgang mit Beschwerden
- Kontinuität
- Mehr als ein Job / Motivation
- Gesicherter Arbeitsplatz
- Dankbarkeit und Wertschätzung
- Lob und wenig Beschwerden
- An der Kunden/Mitarbeiterbefragung
- Weiterempfehlung / gutem Ruf
- Geringer Fluktuation und Krankenstand der Mitarbeiter
- Arbeitsfreude und Motivation

### **Professionalität**

- Qualität
- Kompetenz
- Fortbildung
- Sicherheit
- Sensibilität und Abgrenzung
- Kritikfähigkeit
- Gute Ausrüstung
- Umsetzung des Erlernten
- Einheitlichem Arbeiten
- Informationsfluss
- Klarer Dokumentation
- Korrektur und Anpassung
- Aktualisierung
- Kundenzufriedenheit
- gut versorgten Kunden
- Angemessenem Auftreten und Benehmen
- Erfahrung

### **Wirtschaftlichkeit**

- Organisation
- klare Strukturen und Planung
- Vorgaben und Zeiten einhalten
- Kurze Fahrwege
- Gewinne
- Sicherem Arbeitsplatz
- funktionierenden Strukturen/ Abläufe
- Wachstum
- Liquidität
- Gehaltserhöhungen und Sonderzahlungen
- Sparsamem /pfleglichem Umgang mit Material und Autos



### **Zuverlässigkeit:**

- Eingehaltene Absprachen
- Was gesagt wird, wird auch getan
- Kontinuität und Beständigkeit
- Guter Informationsfluss und Kommunikation Leitung / Mitarbeiter / Kunden etc.
- Mitdenken, Umsicht u. Eigeninitiative
- Erreichbarkeit
- Zufriedenen Kunden, Mitarbeitern, Angehörige, Ärzte und Kooperationspartner
- Kunden öffnen sich, entwickeln Vertrauen
- Guter Zusammenarbeit / Kollegialität und Unterstützung

- Guter Dokumentation
- Guter Delegation

## Das ist uns wichtig

### **Christliches Menschenbild**

- Christus als Vorbild:
- Menschenwürde
- Nächstenliebe
- Wertschätzung und Respekt
- Den Anderen ernst nehmen
- Gleichheit / keine Vorurteile haben
- Geduld und Langmut
- Werte werden weitervermittelt
- der Glaube wird weiter gegeben
- Vertrauen
- Freundlichkeit und Freude
- Offenheit und Ehrlichkeit
- Partnerschaftlichkeit / Kollegialität
- Ermutigung, Lob und Unterstützung

### **Transparenz und Ehrlichkeit**

- Gute Information der Kunden
- Korrekte und nachvollziehbare Abrechnung u. Buchhaltung
- Feedback für Mitarbeiter und Kollegen
- Offenheit
- Kritikfähigkeit
- Fehler zugeben können
- Vertrauensvollem Miteinander (MA-Kunde, Ltg -MA)
- Zufriedenheit der Kunden / Mitarbeiter
- Klaren Strukturen
- Wenige Nachfragen / Zeitersparnis
- steigender Motivation, Spaß an der Arbeit

**Casa Ambulante Pflege GmbH**

Stand: 6.6.07