



ahr

ahr:life

Ausgabe: März 2006

Die aktuelle Mitarbeiterzeitung

Mit vollem Auftragsbuch ins neue Jahr

ahr spielt in der Bundesliga

Das Jahr 2006 beginnt für ahr sehr erfolgreich. Insgesamt konnte unser Unternehmen elf Aufträge gewinnen und zwei Verträge verlängern.

Zu unseren neuen Projekten zählen die Katholischen Kliniken Essen-Nord-West, das Dr.-Otto-Geßler-Krankenhaus in Lindenberg, die Kliniken München Pasing und Perlach, das Herz-Jesu-Krankenhaus in Fulda und das Knappschafts-Krankenhaus Bottrop. Wir konnten mit unseren Erfahrungen aber nicht nur Kliniken und Krankenhäuser in der Gesundheitswirtschaft überzeugen, sondern auch Gesund-

heits- und Pflegezentren sowie Kindergärten. So stehen seit Beginn des Jahres das Salus Gesundheitszentrum Bad Reichenhall, das Pflege- und Betreuungszentrum Haus Westfalenhöhe in Drolshagen, das Evangelische Vereinsheim Wuppertal sowie der Kindergarten Hohoff in Medebach als neue Kunden im Auftragsbuch.

Besonders erfreut sich ahr über den Kunden »medicos.AufSchalke«. Das medicos.AufSchalke ist das Zentrum für Gesundheitsvorsorge und Rehabilitation des FC Schalke 04. Auf insgesamt 12.000 Quadratmetern erholen sich nicht nur die Spieler des Bundesligisten, sondern es handelt sich um eine bundesweit einmalige Einrichtung für Rehabilitation und Sportmedizin. Den Ausschreibungswettbewerb konnten wir nur aufgrund unserer langjährigen Erfahrung in der Reinigung von Einrichtungen der Gesundheitswirtschaft gewinnen.



Die Psychologin Birgit Permantier mit einer Seminargruppe

Lächeln wirkt Wunder

Workshop »Kundenorientierte Kommunikation« ist voller Erfolg

Bewusste und kundenorientierte Kommunikation war das Thema eines Seminars, das ahr für einen Teil der Gruppenleitungen im Rahmen des Mitarbeiter-Entwicklungsprogramms durchgeführt hat.

Über sechzig Teilnehmer mehr als begeistert

Dafür hat sich das Unternehmen die Berliner Psychologin Birgit Permantier ins Boot geholt. Mit Rollenspielen und vielen Übungen hat die Trainerin den Seminarteilnehmern Wege gezeigt, wie sie eine positive Gesprächsatmosphäre beim Gegenüber herstellen können – dazu gehören ein sympathischer und kompetenter Auftritt, eine positive Einstellung, Selbstsicherheit und ein profundes Interesse an den individuellen Bedürfnissen des Kunden. Diese im Dialog mit ihm zu erkennen und mit Respekt und Kompetenz die richtigen Antworten zu finden, gehört zu den Kernkompetenzen eines guten Dienstleisters dazu.

Die über sechzig Teilnehmer waren von dem Training mehr als begeistert: »Ein Seminar für das Leben und aus dem Leben. Die neuen Kenntnisse sind für meine tägliche Arbeit mit dem Kunden sehr wertvoll. Ich hatte einen tollen Tag«, so Gabriele Sens, Gruppenleiterin im Altenheim St. Albertus in Leverkusen.

Wir gratulieren den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu Ihrem Jubiläum und danken für das Engagement und die Verbundenheit in all den Jahren!

Unsere Jubilare vom 1. Januar bis 15. März 2006

Ingeborg Ermer . 20 Jahre | Renate Morawietz . 20 Jahre
Sabine Tiemann . 20 Jahre | Resi Humpert . 25 Jahre
Karin Kähler . 25 Jahre | Ursula Kremser . 30 Jahre
Waltraud Lohkamp . 30 Jahre | Wilfried Markmann . 30 Jahre

In den folgenden Ausgaben stellen wir Ihnen weitere Leitlinien der ahr-Philosophie vor:

3 Kommunikation und Motivation

Ich weiß, dass meine Arbeit wichtig ist und dass ich gebraucht werde. Das motiviert mich.

Ich verstehe unter Kommunikation auch den Austausch von Informationen und suche das Gespräch. Ich gebe wichtige Informationen, die ich gehört habe, an eine verantwortliche Person weiter. Dadurch versuche ich, Missverständnisse zu vermeiden.

Neu bei ahr: der Stationservice

Neue Dienstleistung bietet Krankenhäusern bis zu 60 Prozent Kosteneinsparungen – Klinikum Essen-Nord-West von neuem Angebot begeistert

ahr bietet seinen Kunden jetzt einen neuen Service. Der »Stationservice« übernimmt alle Leistungen, die nicht mit der medizinischen und pflegerischen Versorgung der Patienten in Zusammenhang stehen. Das heißt, geschulte Mitarbeiter beziehen zum Beispiel die Betten oder servieren das Essen. Unsere Aufgabe mit dem »Stationservice« ist es, das Pflegepersonal des Krankenhauses zu entlasten. Es kann sich voll und ganz auf die Pflege der Patienten konzentrieren.

Die Reaktion ist ausgesprochen positiv

Die Kliniken profitieren von einer besseren Aufgabenverteilung zwischen Pflege und Service. Erstklassige Betreuung ist für die Häuser auch ein Aushängeschild, denn nur zufriedene Kunden empfehlen ein Krankenhaus weiter. Wir

sorgen mit unseren Leistungen dafür, dass Patienten sich als Gast fühlen und einen besonderen Service erfahren. Wie der »Stationservice« die Kunden begeistert, zeigt das Beispiel der Katholischen Kliniken Essen-Nord-West. Die Pflegedirektion und die Mitarbeiter des Pflegedienstes sind sehr zufrieden, so dass der Auftrag erweitert wurde. Die Reaktion der Patienten ist ausgesprochen positiv.



Qualitätsmanagement bei ahr ist jetzt zertifiziert

Zertifizierung konnte in kürzester Zeit umgesetzt werden

So wie wir beim Einkaufen lieber den TÜV-geprüften Kindersitz für unsere Kleinsten nehmen, so verlangen unsere Kunden auch von Dienstleistungen immer mehr nach unabhängigen Gütesiegeln. Deshalb hat sich ahr einer ISO-Zertifizierung unterzogen, um sein Qualitätsmanagement kontrollieren zu lassen. Mit Erfolg. Seit November 2005 ist ahr jetzt nach der DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert.

Lediglich ganz wenige Qualitätsmanagement-Prozesse mussten geändert werden

Die Prüfung, das so genannte Audit, konnte dabei außerordentlich schnell verwirklicht werden. »Das war nur möglich, weil wir lediglich ganz wenige unserer Qualitätsmanagement-Prozesse ändern mussten«, sagte Karin Becker, die ahr zusammen mit ihrer Mitarbeiterin Jenny Gründlich, Qualitätsbeauftragte und interne Auditorin, durch die gesamte

Zertifizierungsphase führte. »Außerdem haben sich die Objektleiterinnen ordentlich ins Zeug gelegt«, so Becker weiter. Evelyn Rinke zum Beispiel: eine langjährige ahr-Mitarbeiterin, die erst seit April 2005 in ihrer Funktion als Objektleiterin des St. Marien-Hospital in Hamm tätig ist, hat sich gleich einen Monat später ins kalte Audit-Wasser gestürzt. Weil sie zum Prüfungstermin im November einen Lehrgang hatte, musste sie zudem bereits im Oktober mit allen Vorbereitungen fertig sein.

Die Arbeit aller Beteiligten hat sich gelohnt. Mit dem geprüften Qualitätsmanagement bekommt der Kunde bestätigt, dass die Arbeit nach einheitlichen Abläufen erfolgt, egal ob in Garmisch oder Flensburg. Aber auch die ahr-Mitarbeiter sind Nutznießer. Die Beschäftigten können jetzt zentral im Intranet nachsehen, wer für welchen Bereich verantwortlich ist und welche Informationswege eingehalten werden müssen. Alle Formulare sind dabei einheitlich, egal an welchem Ort die Mitarbeiter tätig sind.

Ein dickes Lob geht an die vielen ahr-Mitarbeiter, die durch Ihren täglichen Einsatz einen maßgeblichen Anteil zur erfolgreichen Zertifizierung beitragen.



Das ahr-Team mit der Zertifizierungs-Urkunde

ahr:life ist die Mitarbeiterzeitung von ahr. Sie erscheint alle zwei Monate und wird Ihnen mit Ihrer Abrechnung zugesandt. Ihre Anregungen und Einsendungen sind willkommen!

ahr Service GmbH & Co., Oberhausen
Verantwortlich für den Inhalt:
Julia Wagner, Kathrin Mergenschröer
Telefon 0800/659 00 00 · ahrlife@ahr-service.com