

unter- nehmens- weiter Leitbild- prozess

- Mission
- Vision
- Werte
- Unter-
nehmens-
grundsätze

Bereits am 1. Januar 2020 erfolgte die Übertragung der stationären Hospize Paul Gerhardt und Katharina von Bora aus der Trägerschaft der Holding-Gesellschaft in die Simeon Hospiz gGmbH, in der nun die gesamte Hospizarbeit des Unternehmens mit vier Hospizen zusammengeführt ist.

Steigerung der Patient*innen-zufriedenheit

Die Einführung der neuen Unternehmensmarke JSD wurde im Jahr 2019 durch einen unternehmensweiten Leitbildprozess begleitet. In diesem Rahmen wurden einheitliche Zielsetzungen, Werte und Führungsgrundsätze für das Gesamtunternehmen festgelegt. Sowohl die Unternehmensstrategie als auch der Markenkern der JSD werden dabei von der Orientierung an der Zufriedenheit und dem Wohl der unterschiedlichen Kundengruppen bestimmt. Die vier Markenwerte „professionell“, „vertrauenswürdig“, „zugewandt“ und „sozial engagiert“ unterstützen diese Ausrichtung.

Die Implementierung des neuen Unternehmensleitbildes wurde im Geschäftsjahr 2020 durch zahlreiche dezentrale Workshops in den Einrichtungen des Unternehmens begleitet. Im Fokus standen dabei die Vermittlung der Markenwerte und Unternehmensgrundsätze und ihre konkrete Anwendung in den einzelnen Arbeitsbereichen und Berufsgruppen des Unternehmens im Hinblick auf die jeweiligen Kundengruppen.

Die nachhaltige Sicherung und kontinuierliche Verbesserung der Ergebnis- und Servicequalität in den Einrichtungen der JSD wird fortlaufend durch das zentrale und dezentrale Qualitätsmanagement verfolgt. Im Geschäftsjahr 2020 erfolgten hierzu unter anderem zahlreiche Zertifizierungs- und Überwachungsaudits, eine Erweiterung der elektronischen QM-Handbücher auf die Pflege- und Behinderteneinrichtungen des Unternehmens sowie eine Integration von Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) im Bereich der Patientenbefragungen zur Verbesserung der Kommunikation, des Behandlungsmanagements sowie der Versorgungsqualität.

PATIENT REPORTED OUTCOME MEASURES

Ein konzernübergreifendes Projektportfolio zum Thema Service und Zuwendung unterstützt zusätzlich die Service- und Zuwendungsqualität im Geschäftsfeld Krankenhäuser. Im Zuge der Umsetzung wurden im Geschäftsjahr insbesondere abteilungs- und einrichtungsbezogene Zielbilder zur Patientenorientierung erarbeitet sowie zahlreiche standortbezogene Maßnahmen zu den Handlungsfeldern Kommunikation & Haltung, Prozesse, Infrastruktur & Ausstattung sowie Serviceleistungen umgesetzt. Begleitet wurden diese Maßnahmen durch die Einführung von internen Servicebotschafter*innen in den Tochtergesellschaften sowie durch unternehmensübergreifende Fort- und Weiterbildungsangebote.

Die zahlreichen unternehmensübergreifenden Maßnahmen zur Kundenorientierung werden zusätzlich durch eine Fachgruppe zur Profilierung der diakonischen Unternehmenskultur begleitet.