

2. Befähigerperspektive (Mitarbeiter, Prozesse, Führung, Kooperation)			
Ziel	Kenngroße	Vorgabe	Maßnahme
Prozesse: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zentrale Informationssystem-Architektur mit dezentralen Zugriffsmöglichkeiten für auf mehrere Orte verteilte Akquisitions- und Beratungsmitarbeiter</li> <li>■ Dessen Weiterentwicklung zu einem integrativen CRM-System</li> <li>■ Einführung eines Qualitätsmanagement Systems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entwicklungsstand der Informationssystem-Architektur</li> <li>■ Anzahl der dezentralen Zugriffsmöglichkeiten</li> <li>■ Vorhandensein eines integrativen CRM-Systems</li> <li>■ Vorhandensein eines Qualitätsmanagement-Systems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zugriffsmöglichkeiten für Standorte</li> <li>■ Konzeptentwicklung und Weiterentwicklung zu einem integrativen CRM-System</li> <li>■ Umsetzung des QM-Systems mit Andockfähigkeit an QMS-Vorgaben und bei Einhaltung der Schnittstellenvorgaben der DIN-ESO-Normen von Krankenhäusern und Pflegekassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Weiterentwicklung des vorhandenen Serversystems durch Anbindung neuer Standorte, dezentrale Nutzung des Dokumentenmanagementsystems, des TAI FUN-Angebotsystems und der Termin-Organisationssoftware</li> <li>■ Softwareentwicklung bei entsprechend vorliegender Auslastung,</li> <li>■ Prozessoptimierung zur Ermöglichung der Andockfähigkeit an QMS-Vorgaben der Krankenhäuser und Pflegekassen, Schulung der Mitarbeiter zur Nutzung des EDV-Systems, Checklisten, Dokumentation, z.B. mittels QM-Handbuch und QM-Beauftragten</li> </ul>
Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verfügbarkeit von aktuellem Know-How</li> <li>■ Soziale Kompetenz im Umgang mit Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kenntnisstand bei den Mitarbeitern</li> <li>■ Einstellung von Mitarbeitern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verbesserung</li> <li>■ Bis zu 2 Mitarbeiter, 1 Praktikant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beteiligung der Mitarbeiter an der Leistungsweiterentwicklung, Fortbildungen von Mitarbeitern, Mindestanzahl an Fortbildungsstunden pro Jahr, regelmäßige Feedbackgespräche und Mitarbeiterunden</li> <li>■ Einweisungsunterlagen für neue Mitarbeiter</li> </ul>
Führung: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bestandssichernde Organisation/Führung</li> <li>■ Deckungsbeitrags-sichernde Aufträge</li> <li>■ Weiterbildung der Geschäftsführung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eigenkapitalquote</li> <li>■ Deckungsbeitrag pro Auftrag</li> <li>■ Kenntnisstand der Geschäftsführung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ möglichst gegen 100 %</li> <li>■ Erreichung Mindest-deckungsbeitrag</li> <li>■ Verbesserung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Priorisierung der Eigenkapitalfinanzierung und Prüfung der Möglichkeiten einer Genossenschaftsgründung, Analyse und Angebotseinholung über prüfungsberechtigten Genossenschaftsverband</li> <li>■ Kalkulation des Deckungsbeitrags pro Auftrag, Erfolgsbeteiligung der Mitarbeiter</li> <li>■ Fortbildung und Austausch mit Gewerkeführern sowie mit Pflegediensten über Bedarfsentwicklungen, Messebesuche, Besuch von Fachkongressen, Mitwirkung in Arbeitskreisen</li> </ul>
Kooperationen/Netzwerk: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leistungsnetzwerk erhalten und ausbauen</li> <li>■ Zusammenarbeit mit Multiplikatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzahl der Mitgliedschaften in Netzwerken</li> <li>■ Anzahl von Kooperationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erhöhung</li> <li>■ Erhöhung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mitgliedschaft bei HWK-Servicewelten</li> <li>■ Mitgliedschaft bei Haushaltsdiensten</li> <li>■ Zusammenarbeit mit dem Paritätischen Wohlfahrtsverband</li> </ul>

Abb. 39: Entwicklung des zukünftigen Service Navigators der Mänz & Co. KG – Befähigerperspektive