

Interview: Herr Schmieder, HDV gemeinnützige GmbH, Darmstadt

Im Dialog

Wäscheversorgung heute – wir setzen auf eine starke Partnerschaft.

Mit Entlastung der Mitarbeiter, effizienten Strategien und Benchmarking zu einem echten Mehrwert – auch bei der textilen Vollversorgung.

Tradition und Moderne. Die HDV gemeinnützige GmbH- als größter Alten- und Pflegeheimbetreiber in der AGAPLESION gemeinnützigen Aktiengesellschaft - seit 1906 im Dienste der Menschlichkeit und auf der Höhe der Zeit, durch eine Zentralverwaltung mit einem leistungsstarken Einkaufsverbund.

Im Gespräch mit Rainer Schmieder, HDV gemeinnützige GmbH, Leiter Einkauf und Gebäudemanagement.

Was sind für Sie neue Herausforderungen am Markt der textilen Vollversorgung insbesondere auch für Ihren Einkaufsverbund?

Zu uns, der AGAPLESION gemeinnützigen Aktiengesellschaft, mit Sitz in Frankfurt, gehören bundesweit mehr als 100 Einrichtungen, mit über 19.000 Mitarbeitern. Pro Jahr werden rund 500.000 Patienten und Bewohner versorgt. Die HDV gemeinnützige GmbH gehört mit ihren 8 Standorten in Südhessen und Rheinland-Pfalz, zu dem größten Alten- und Pflegeheimbetreiber im AGAPLESION-Konzern. Wir haben uns seit 1906 dem Dienste der Menschlichkeit und dem Wohle der Bewohner verschrieben, was eine besondere Herausforderung darstellt. Ich selber bin jetzt seit mehr als 17 Jahren für die HDV und im Markt des Gesundheitswesens tätig. In den letzten Jahren hat sich enorm viel für uns und den Pflegemarkt entwickelt, denn die Anforderungen werden immer vielschichtiger.

Die größte Herausforderung sehe ich darin, die traditionellen Werte mit den modernen Anforderungen zu verbinden und dabei die Menschlichkeit zwischen den Bewohnern, Mitarbeitenden und Angehörigen auch weiterhin in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handels zu stellen.

Immer wichtiger wird dabei die effiziente Steuerung der Prozesse und Arbeitsabläufe, bei gleichzeitiger Harmonisierung der unterschiedlichen Einrichtungen, auch im Hinblick auf einen einheitlichen, konzernweiten Wiedererkennungswert. Unser bewährtes Konzept, das wir auch in der Vergabe der textilen Vollversorgung zu Grunde gelegt haben, ist eine möglichst große Selbständigkeit in jeder Einrichtung beibehalten, bei optimaler Nutzung von Synergien durch die Zentralverwaltung. Das hat organisatorische und finanzielle Vorteile. Vor Ort ermöglicht diese Arbeitsteilung situationsgerechte und individuelle Entscheidungen der Anwender. Auch für kleinere Häuser kann der Konzern Einkaufsbedingungen aushandeln, die nur in einem Verbund zu erzielen sind.

Hier sind für uns Dienstleister besonders relevant, die unsere Bedürfnisse verstehen und gemeinsam mit uns, auch in einem laufenden Vertragsverhältnis, an Optimierungen arbeiten. Die auf die komplexer werdenden Anforderungen und Herausforderungen für die Textilversorgung im Gesundheits- und Sozialwesen flexibel und unkompliziert eingehen. Und darüber hinaus sehr professionell mit immer strenger werdenden Hygienebedingungen umgehen und innovative und funktionale Produkte bereitstellen.

Außerdem sind wir angehalten, die outgesourcten Dienstleistungen in das Qualitätsmanagement der Einrichtungen und der Konzernstruktur zu integrieren. Dem müssen die von uns beauftragten Dienstleister Rechnung tragen mit neuesten Technologien und EDV-gestützten Systemen, um den Qualitätsansprüchen unserer Bewohner und Mitarbeiter in unseren Einrichtungen weiterhin gerecht zu werden.

Nach welchen Kriterien wählen Sie Ihre Dienstleister aus?

Die Leistungsfähigkeit und der Preis sind wichtige Kriterien. Hierbei ist allerdings kaum noch eine Differenzierung auf dem Anbietermarkt zu spüren. Somit kommt nun die Optimierung von Prozessen ins Spiel, durch die weitere wirtschaftliche und organisatorische Prozesskosten verbessert werden können, zum Vorteil für alle Beteiligten. Und dies unter Berücksichtigung der Umwelt- und Ressourcenschonung. Der für uns weitaus wesentlichere Punkt besteht in unserem Auswahlverfahren in der verlässlichen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit, denn es geht schließlich um das Wohl der uns anvertrauten Menschen und um eine zuverlässige dauerhafte Versorgungssicherheit mit geringstem Reklamationsvorkommen. Wir müssen unseren Dienstleistern und dessen Qualität voll vertrauen können. Flexibilität steht ebenso hoch in der Skala, denn neben dem Erreichen von größtmöglichen Synergien, besteht trotzdem nach wie vor der Bedarf an maßgeschneiderten und individuellen Lösungen in der Wäscheversorgung für unsere Einrichtungen, denn die Prozesse und Arbeitsabläufe sind noch sehr unterschiedlich und lassen sich nur in Teilen standardisieren.

War das auch ein wichtiges Kriterium für Sie, sich für Textilservice Jöckel zu entscheiden?

Ja sicher. Schnelle Lösungen brauchen kurze Reaktionszeiten. Unser Dienstleister ist ein mittelständisches Familienunternehmen, existiert seit über 60 Jahren und ist inhabergeführt bis heute. Diese Konstellation steht für flache Hierarchien, schnelle Entscheidungswege und ein Höchstmaß an Flexibilität. Was Textilservice Jöckel in der Vergangenheit schon unter Beweis stellen konnte.

Besondere Beachtung genießt bei uns auch die Pflege der bewohnereigenen Wäsche, ein sehr sensibler Teil der Wäschepflege. Wir arbeiten nach dem Prinzip der rehabilitierenden Pflege, die die Selbständigkeit der zu Pflegenden bedürfnisorientiert und individuell unterstützt. Hier vertrauen unsere Kunden sehr auf unsere Zuverlässigkeit und Qualität. Wir versuchen dem Bewohner seine aufbereiteten Textilien möglichst nahe, in der ihm von zu Hause lieb gewonnenen Qualität, anzubieten. Das meint zeitnahe Verfügbarkeit und hohe Reinigungsqualität.

Ebenso wie für die Mitarbeiter in der Auswahl ihrer Berufskleidung. Diese erfordert einen hohen Wohlfühlfaktor und beeinflusst auch den Identifikationsgrad mit dem eigenen Unternehmen. Im Bereich der Berufskleidung sehe ich übrigens derzeit das größte

Weiterentwicklungspotential, insbesondere in der Funktionalität. Ich freue mich schon sehr auf die neue Generation der Berufskleidung, die uns in den nächsten Tagen von unserem Textilberater von Textilservice Jöckel vorgestellt wird. Auch in diesem Thema sind wir mit unserem Dienstleister ganz nah an neuen Entwicklungen und weit vorn dabei.

Worauf legen Sie in Ihren Geschäftsbeziehungen besonderen Wert?

Da die Mitarbeiter einen hohen Anteil an Bewohnerversorgung erbringen, wird die Optimierung der strukturierten Prozesse noch wichtiger. Das geht einher mit möglichst wenigen Schnittstellen, die miteinander reibungslos funktionieren müssen. Denn das können Risikofaktoren sein, welche im schlechtesten Fall die Prozesskosten nach oben heben und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden beeinträchtigen können. Wir setzen auf die textile Vollversorgung aus einer Hand, mit klaren Strukturen, was die Stations- und Bewohnerwäsche gleichermaßen wie die Berufskleidung betrifft. In der Bearbeitung der Bewohnerwäsche ist die Qualität entscheidend und ich muss sagen, hier haben wir uns mit Textilservice Jöckel für einen Dienstleister entschieden, der sein Handwerk versteht und für professionelle Pflege mit hoher Qualität steht. In der Flachwäsche, was ich als Standardgeschäft betrachte, ist die Herausforderung ungleich kleiner zuverlässig gute Textilpflege sicherzustellen.

Was mir auch sehr wichtig ist - Nähe schafft Vertrauen. Wir erwarten von unserem Dienstleister einen kontinuierlichen Ansprechpartner. Dieser sollte eine große Nähe und Betreuungstiefe sicher stellen, vergleichbar mit einem Mitarbeiter aus dem eigenen Team. Daraus leitet sich ab, dass der Ansprechpartner unseres Textildienstleisters uns sehr gut kennt, die Bestände und Verbräuche im Blick hat und uns kontinuierlich Optimierungsvorschläge unterbreitet, damit wir die Effizienz unserer Wäscheversorgung noch weiter steigern können.

Auch in diesem Punkt hat uns das Konzept unseres Partners Textilservice Jöckel überzeugt, denn vom Erstkontakt über den Vertragsabschluss bis hin zum operativen Geschäftsablauf haben wir einen Betreuer, der sich unseren Wünschen und Problemen annimmt. Der unternehmerische Engagement und Lösungen aufzeigt und in Konfliktsituationen dialogbereit bleibt und für konstruktive Kritik offen ist.

Unser Partner muss neben diesen Werten einen hohen Standard in Technologie und Innovation garantieren. Die daraus resultierende Prozesssteuerung/-optimierung bringt uns als Kunde einen echten Mehrwert in der Effizienz unserer Wäscheversorgung und spart uns bares Geld, welches an anderer Stelle wesentlich besser für die Versorgung und Betreuung unserer Bewohner eingesetzt werden kann.

Darüber hinaus vergessen wir gemeinsam auch die Umwelt nicht. Das ökologische Engagement ist für uns in unserer Arbeit ein Selbstverständnis. Das betrifft die Reinigungs- und Aufbereitungsverfahren ebenso wie eine optimierte Logistik mit all ihren Auswirkungen.

Eine echte Belastungsprobe für die bestehende Partnerschaft mit Textilservice Jöckel gab es bereits und wurde gut gemeistert!

Ja, das kann man wohl sagen. Uns erreichte nur kurz nach dem Start unserer gemeinsamen Zusammenarbeit die Nachricht, dass der Betrieb der Firma Jöckel in Lauterbach durch einen Großbrand am 2.2.2011 komplett zerstört wurde. Ein Horrorszenario für jeden Pflegebetrieb, der auf die regelmäßige Versorgung mit Textilien angewiesen ist. Trotz einem vertraglich

vereinbarten Havariekonzept, waren wir sehr überrascht, dass es bereits am nächsten Tag einen reibungslos funktionierenden und verbindlichen Notfallplan gab, der den Anforderungen eines Regelbetriebes entsprach und keine Versorgungslücken entstehen ließ. Und über den wir fortlaufend und sehr transparent von unserem Ansprechpartner informiert wurden. Auch in dieser Krisensituation war Textilservice Jöckel jederzeit dialogbereit. Was uns insgesamt in unserer Zusammenarbeit sehr wichtig ist. Für die Übergangszeit wurden wir für acht Monate aus dem zweiten Standort in Zella-Mehlis sehr zuverlässig betreut. Wir haben von all dem nichts gemerkt und die 100 % ige Versorgungssicherheit war zu jeder Zeit gewährleistet. Parallel wurde von Textilservice Jöckel ein komplett neuer Betrieb auf der grünen Wiese in Alsfeld geplant und realisiert. Aus diesem werden wir seither versorgt. Das ist wahrlich eine große Leistung und gibt Sicherheit. Diese Organisation wurde bewältigt, obwohl wir als neuer Vertragspartner noch in der Einführungsphase, sozusagen Probezeit waren.

Noch einmal zurück zu dem Thema Corporate Ware – die neuen Anforderungen an eine funktionale Arbeitskleidung und ein einheitliches Erscheinungsbild?

Corporate Ware erlangt in vielen Serviceunternehmen einen immer größeren Stellenwert. So auch bei uns. Hoher Tragekomfort, Funktionalität und ein individuelles Design, das in Form und Farbe an die Logo- und Hausfarben angepasst ist, gehört in immer mehr Unternehmen dazu. Es steigert den Wohlfühlaspekt bei den Mitarbeitern, Bewohnern und Patienten. Auch in unserem Unternehmen wird das groß geschrieben. Von daher sind wir sehr auf die neue Kollektion aus dem Hause Jöckel gespannt.

Seit mehr als 10 Jahren verantworten Sie im Unternehmen die verantwortungsvolle Position der Leitung Einkauf und Gebäudemanagement, was ist Ihnen in Ihrer Funktion besonders wichtig?

Für mich ist besonders wichtig, dauerhaft Prozesse zu optimieren und kontinuierlich zu verbessern. Dadurch ergibt sich eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit in der kompletten Prozesskette, der Multiplikationseffekt kann enorme Potentiale heben, ohne Abstriche hinnehmen zu müssen. In gewisser Weise tritt ein „Schmetterlingseffekt“ ein, der mit einem Flügelschlag weiterreichende Auswirkungen freisetzen kann. Darüber hinaus lege ich besonderen Wert darauf, konkrete Qualitätsversprechen zu vereinbaren und auch messbar einzuhalten. Bei den ganzen Maßnahmen steht immer die Erfüllung der individuellen Bedürfnisse unserer Bewohner im Fokus.

Was ist ihr Erfolgsrezept?

Für mich tragen nicht nur im täglichen Miteinander, sondern auch in der Beziehung mit unseren Dienstleistern, unterschiedliche Komponenten zum Erfolg einer guten Zusammenarbeit bei. Ganz oben steht die aktive Kommunikation und der Dialog, Gutes und Schlechtes offen besprechen und nachhaltig lösen. Eine hohe Verlässlichkeit und Kontinuität und nicht zuletzt eine partnerschaftliche Zusammenarbeit. Was sich am Ende positiv auf alle Beteiligten - Bewohner, Mitarbeiter und Geschäftspartner gleichermaßen auswirkt.

Wohin wird sich Ihre Branche entwickeln und was ist aus Ihrer Sicht das Wichtigste?

Unsere Dienstleistung - die Pflege von Menschen, die Hilfe und Unterstützung im Alltag benötigen, wird heute und morgen nachgefragt werden. Wir bewegen uns in einem potentialträchtigen Zukunftsmarkt, der konstant wachsen wird. Die Menschen werden älter und die Pflegebedarfe werden weiter steigen. Qualifiziertes Pflegepersonal bleibt und ist derzeit schon knapp somit wird alles, was das Pflegepersonal von Organisatorischem entlastet noch wichtiger und wertvoller. Mehr Zeit für die Pflege und unsere Bewohner, das wird auch in Zukunft unser partnerschaftliches Ziel sein. Das wir mit Engagement und neuen Ideen gemeinsam erreichen wollen.

Unser Profil

Rechtsform: HDV gemeinnützige GmbH, Darmstadt
Ein Unternehmen der AGAPLESION gAG, Frankfurt
HDV hervorgegangen aus dem Hessischen Diakonieverein e.V., Darmstadt

Gründung: HDV gemeinnützige GmbH, gegründet 2005
Hessischer Diakonieverein e.V., gegründet 1906

Standorte: Darmstadt, Heppenheim, Worms, Lampertheim, Fürth/Odenwald,
Worms-Pfeddersheim, Hainburg, Bickenbach, Ingelheim

Geschäftsführer: Bernhard Pammer und André Koch

Branche: Gesundheitswesen

Produkte: Pflegeheime

Website: hdv-darmstadt.de



Rainer Schmieder, Leiter Einkauf und Gebäudemanagement, HDV gemeinnützige GmbH