Möchten Sie mehr erfahren fragen Sie unsere Mitarbeiter!

Unser Fokus auf KUNDENORIENTIERUNG UND SERVICEDENKEN

Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle – wir möchten, dass Sie als Kunden sich bei uns zu jedem Zeitpunkt rundum wohl und bestens umsorgt fühlen. Dazu gehört neben einer qualitativ hochwertigen Pflege und Betreuung vor allem auch ein herzliches Miteinander, ein wertschätzender Umgang, eine serviceorientierte Denkweise und ein ansprechendes Ambiente. Denn wir verstehen uns gleichermaßen als Pflege- und Betreuungsexperten wie auch als Dienstleister und Gastgeber.

Das ist unsere Philosophie und diese zieht sich wie ein roter Faden durch alle unsere Einrichtungen. Wir haben den Anspruch, mit den HERZENSSACHE Versprechen neue Maßstäbe in der Pflegebranche zusetzten und diese konsequent in allen Einrichtungen zu leben.

Einrichtungsname
Musterstraße 1–5
12345 Musterstadt
T +49 871 9660-0
F +49 871 9660-555
musterstraße@korian.de
www.korian.de

ÜBER DIE KORIAN GRUPPE

Wir sind Partner für ältere und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige. Eine individuelle Betreuung, ein Wohnkonzept für jedes Alter, ein ganzheitlicher Ansatz und das Wohlbefinden unserer Bewohner stehen dabei im Mittelpunkt. Aus diesem Grunde haben wir HERZENSSACHE ins Leben gerufen.

Haus Musterlogo
AM MUSTERFELD

Herzenssache

48 KUNDENVERSPRECHEN
FÜR IHR WOHLBEFINDEN.

Eine initiative
der KORIAN
Einrichtungen

Über HERZENSSACHE

Die Einrichtungen der KORIAN-Gruppe finden Sie deutschlandweit – vom Alpenrand bis an die Nordsee und von der Hauptstadt bis in den Ruhrpott. Dabei unterscheiden sich unsere Häuser nicht nur in der Lage, sondern auch im Leistungsspektrum oder in der Bettenanzahl. Und doch: Eine Sache haben alle Einrichtungen gemeinsam – die HERZENSSACHE. Unsere HERZENSSACHE – das sind 48 Leitprinzipien rund um das Wohlbefinden von Bewohnern, Angehörigen, Interessenten und Mitarbeitern. Unsere Grundsätze, in denen wir den Blick auf das Wesentliche richten: einen wertschätzenden und zuvorkommenden Umgang mit unseren Mitmenschen, eine serviceorientierte Haltung gegenüber unseren Bewohnern und ihren Angehörigen und natürlich eine transparente Kommunikation mit allen Beteiligten.

Wir möchten mit der Einführung von HERZENSSACHE die Bedürfnisse und Belange unserer Kunden in den Mittelpunkt stellen. Im Kleinen, in jeder unserer Einrichtungen sowie auch im Großen, um die Zukunft unserer Branche positiv mitzugestalten. Die HERZENSSACHE Grundsätze greifen ein in alle Bereiche des täglichen Lebens in unseren Einrichtungen: Sie haben zu tun mit der Art und Weise wie wir pflegen und betreuen, sie beeinflussen die Küche und die Gestaltung des Ambientes, sie zeigen auf wie wir professionell und kompetent beraten und wie wir vor Ort den Fokus auf die Bedürfnisse unserer Kunden richten.

Unsere VERSPRECHEN FÜR SIE.

- Wir respektieren die Privatsphäre unserer Bewohner.
- Wir kommunizieren wertschätzend und auf Augenhöhe.
- Wir feiern Bewohnergeburtstage.
- Interessentenanfragen beantworten wir zeitnah.
- Wir besuchen Bewohner im Krankenhaus.
- Wir führen Beratungsgespräche sowohl in der Einrichtung als auch zuhause.
- Wir sind eine kinderfreundliche Einrichtung.
- Unsere Öffnungszeiten sind verbindlich und werden klar kommuniziert.
- Zu Feiertagen bieten wir festliche Menüs.
- Wir sind stets kundenorientiert und herzlich.
- Wir kommunizieren mit Angehörigen transparent und proaktiv.
- Regelmäßige außerhäusliche Aktivitäten.
- Wir haben eine offene Küchensprechstunde.
- Wir begleiten unsere Bewohner während der Eingewöhnungsphase intensiv.
- Wir gestalten unser Foyer ansprechend und stilvoll.
- Wir sorgen für ein angenehmes Geruchsklima.
- Wir verhalten uns höflich und professionell bei Telefongesprächen.
- Wir leben eine offene Feedbackkultur.
- Wir bieten regelmäßig frische Backwaren.
- Wir sorgen für eine stilvolle Dekoration und Tischgestaltung.
- Wir bieten einen Bewohnerservice für unsere Kunden des Betreuten Wohnens.
- Wir pflegen unser Netzwerk proaktiv und engagiert.
- Wir bieten Interessenten strukturierte Informationsmaterialien und eine professionelle Erstauskunft.
- Haustiere sind herzlich willkommen.

Ein einzigartiges Kundenerlebnis bei KORIAN

»Ich glaube, dass die Art und Weise, WIE wir etwas für unsere Kunden tun, alles ändert. Ein freundlicher Blick, eine Geste, Kommunikation auf Augenhöhe, ein nettes Wort ist das Beste, was wir tun können – und genau das macht exzellenten Service aus und darum geht es in HERZENSSACHE.«

Arno Schwalie, CEO
Vorstandsvorsitzender der KORIAN Deutschland AG