

Arbeitszeugnis für Susanne Keller

Geboren am 6. August 1962, von Münsingen BE

Anstellung vom 1. August 2011 bis 31. Dezember 2019

In unserem Alters- und Pflegeheim wohnen Menschen, die auf Pflege und Betreuung angewiesen sind und/oder unsere vielfältigen Dienstleistungen schätzen.

Ältere und hilfsbedürftige Menschen, die gerne noch möglichst viel Freiraum haben, treffen bei uns auf über 100 engagierte Mitarbeitende, lernende und Freiwillige.

Diese gestalten mit Freude und Kompetenz den Lebensraum der Bewohnenden und begleiten deren Alltag.

Funktion und Aufgaben

In ihrer Funktion als Stationsleitende (80%) war sie mit folgenden Aufgaben betraut:

- Führung der Station fachlich und personell
- Unterstützung der Teamleitungen bei fachlichen, organisatorischen und Führungsfragen
- Verantwortung für die pflegerische und betreuende Versorgung
- Verantwortung für die Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals ihrer Station
- Sicherstellung des Qualitätsmanagements (QM)
- Konzeption und Definition der betrieblichen Vorgaben für Pflege und Betreuung
- Mitwirkung in interdisziplinären Projektgruppen

Frau Keller absolvierte Weiterbildungen in den Bereichen Leadership und Management, Palliative Care sowie Langzeitpflege.

Leistungs- und Verhaltensbeurteilung

Frau Susanne Keller führte ihre Station mit grossem Engagement. Sie verpflichtete sich dem Auftrag und den Zielen der Organisation, antizipierte Entwicklungen und definierte zielführende Massnahmen. Veränderungsprozesse gestaltete sie konstruktiv, umsichtig und zuversichtlich. Damit gelang es ihr, Mitarbeitende auch gegen Widerstand zu Neuerungen zu motivieren. Dies wiederum wirkte sich massgeblich auf das gute Betriebsklima aus.

Herausforderungen und dem berufsspezifischen Druck im Pflegebereich begegnete Frau Keller mit einer positiven Grundhaltung und einer hohen Belastbarkeit. Dank ihrer raschen Auffassungsgabe gelang es ihr, komplexe Situationen schnell zu analysieren und nachhaltige Lösungen herbei zu führen. Sie übernahm die volle Verantwortung für Tun und Lassen auf ihrer Station. Dies führte zu einem Klima des Vertrauens und gegenseitiger Wertschätzung sowohl auf der Station, in der Zusammenarbeit mit den Teamleitungen wie auch bei Sitzungen mit der Geschäftsleitung.

Funktionen und Rollen wies Frau Keller klar zu und delegierte Aufgaben mit entsprechenden Kompetenzen. Projekte und Arbeiten auf der Station plante sie umfassend, behielt stets den

Überblick und setzte auch in hektischen Zeiten die richtigen Prioritäten im Sinne der Ziel- und Ergebnisorientierung. Informationen gab sie angemessen und zeitgerecht weiter. Damit sorgte sie im Arbeitsumfeld für Ruhe, Sicherheit und Stabilität.

Beziehungen gestaltete Frau Keller allseitig mit einer hohen Professionalität. Sie kommunizierte klar und fand auch in schwierigen Situationen die richtigen Worte. Konflikte sprach sie an, löste verhärtete Positionen durch aktives Zuhören und einer interessierten Fragehaltung auf. Mit Kritik setzte sich Frau Keller konstruktiv auseinander und sorgte für nachhaltige Lösungen. Somit stellte sie eine gewinnbringende Zusammenarbeit sowohl im Team wie auch mit anderen Abteilungen sicher.

Mit Kunden pflegte Frau Keller einen sehr wertschätzenden Umgang. Sie reagierte offen bei Reklamationen und fand eine gute Balance, individuelle Gestaltungswünsche zu berücksichtigen aber auch die Grenzen der Dienstleistung durchzusetzen. Dies wirkte sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus.

Auf Aus- und Weiterbildung legte Frau Keller grossen Wert. Stressoren und Fehlerquellen reflektierte sie und organisierte entsprechende Weiterbildungen für das Personal, um eine optimale Betreuung und Pflege sicher zu stellen und die Belastungsgrenze für die Mitarbeitenden klein zu halten. Wenn möglich stellte sie bei internen Weiterbildungen ihr Wissen selber zur Verfügung und regte den Wissensaustausch innerhalb der Teams an. Mitarbeitende waren damit immer auf einem hohen Wissensstand. Krankheitsausfälle und Fluktuation konnten minimiert werden.

Frau Keller verlässt uns per 31.12.2019 auf eigenen Wunsch. Sie möchte sich neuen Herausforderungen widmen und ihr Potenzial einem grösseren Wirkungsfeld zur Verfügung stellen.

Wir danken Frau Keller für ihre herausragende Arbeit und bedauern Ihren Weggang sehr. Für die berufliche und private Zukunft wünschen wir ihr alles Gute und viel Erfolg.

Dieses Zeugnis wurde am 22. Juli 2020 ausgestellt.

Isabelle Hinni
Präsidentin des Stiftungsrats

Beat Hiltbrand
Heimleiter

