

Success Story

für die

**Ambulante Krankenpflege
Bettina Harms GmbH**



*Gemein-
schafts-
sinn*

Über die Ambulante Krankenpflege Bettina Harms GmbH

Die Ambulante Krankenpflege Bettina Harms GmbH setzt sich seit über 30 Jahren dafür ein, dass pflegebedürftige Menschen in ihren eigenen vier Wänden gut versorgt leben können. Mit Kompetenz, individueller Betreuung und liebevoller Pflege unterstützen die Mitarbeitenden sowohl die Pflegebedürftigen als auch ihre Angehörigen.

Die Unternehmensphilosophie basiert auf Menschlichkeit, Respekt und einem wertschätzenden Umgang. Jeder Mensch wird in seiner Individualität wahrgenommen, und es wird sich stets ausreichend Zeit für seine Bedürfnisse genommen. Wo andere Probleme sehen, werden hier Lösungen gefunden – durch langjährige Erfahrung, ein vielseitiges Leistungsangebot und eine transparente, ehrliche Beratung. Offenheit für Neues ist ein wichtiger Bestandteil des Selbstverständnisses, weshalb regelmäßig Schulungen stattfinden und moderne Services angeboten werden, um eine zeitgemäße Pflege zu gewährleisten.

Das Leistungsspektrum ist umfassend und orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen der Pflegebedürftigen. Dazu gehört die ambulante Pflege an vier Standorten in Gifhorn, Wolfsburg, Wahrenholz und Hankensbüttel sowie die hauswirtschaftliche Versorgung und Betreuung. Darüber hinaus bietet das Unternehmen sechs Tagespflegen, die Betreuung von neun ambulant betreuten Wohngemeinschaften und eine umfassende Pflegeberatung an. Neben der klassischen Alten- und Krankenpflege umfasst das Angebot auch spezialisierte medizinische Versorgung, Palliativ Care und ambulante Kinderkrankenpflege.

Im Mittelpunkt aller Leistungen steht das Vertrauen – denn eine gute häusliche Krankenpflege basiert auf einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Pflegebedürftigen, Angehörigen und Pflegekräften.

Jasmin Friedrichs-Schmidt

Zweite Geschäftsführerin
seit fast 20 Jahren in der Bettina Harms GmbH tätig

"Wir ermöglichen flexible Arbeitszeiträume für die Mitarbeitenden, die die Anrufe bearbeiten. Sie können ihren Arbeitsort und z.T. ihre Arbeitszeit individueller gestalten, was zu höherer Arbeitszufriedenheit führt."



ca. **1.000 Anrufe**
pro Woche



Wie hat sich Ihr Unternehmen in den letzten Jahren in Bezug auf Digitalisierung entwickelt?

Wir nehmen die Digitalisierung sehr ernst, weil wir ihre Vorteile klar erkennen. Durch den gezielten Einsatz digitaler Lösungen schaffen wir zusätzliche zeitliche Ressourcen – Ressourcen, die es uns ermöglichen, noch mehr Zeit am Menschen zu verbringen. Unser Leitsatz lautet: Gute Pflege braucht Zeit, Liebe, Professionalität und einen guten Rahmen.

Warum haben Sie sich entschieden, mit VITAS zusammenzuarbeiten?

Wir fanden, dass VITAS ein intuitives Programm ist, das sowohl für die Nutzer:innen als auch für die Anwender:innen selbsterklärend ist. Wir haben gezielt nach einer Lösung gesucht, die sich schnell, sicher und einfach implementieren lässt und unseren Anforderungen – knapp 1.000 Anrufe pro Woche – gerecht wird.

Telefonische Situation vor und nach VITAS?

Vor VITAS: Zwei Mitarbeitende nahmen täglich rund 200 Anrufe entgegen. Sie hörten sich die Anliegen der Anrufer:innen an und leiteten die Telefonate oder E-Mails anschließend in die entsprechenden Bereiche weiter.

Nach VITAS: Die Inhalte der Anrufe werden nun direkt von den zwei Mitarbeitenden an die richtigen Bereiche weitergeleitet, sodass die Mitarbeitenden gezielt und mit dem/der richtigen Ansprechpartner:in zurückrufen und sich um das Anliegen kümmern können.

Wie haben Ihre Mitarbeiter:innen und Kund:innen auf den virtuellen Telefonassistenten reagiert?

Zunächst waren sowohl Mitarbeitende als auch Kund:innen teilweise skeptisch, was sich jedoch sehr schnell änderte. Wir haben die Einführung schrittweise im Dezember gestartet und sind nach acht Wochen sehr zufrieden – sowohl unsere Kund:innen als auch die Mitarbeitenden sind es auch.

Wie wirkt sich der Einsatz des VITAS-Systems auf die Arbeitsorganisation Ihrer Mitarbeitenden aus?

Wir ermöglichen flexible Arbeitszeiträume für die Mitarbeitenden, die die Anrufe bearbeiten. Sie können ihren Arbeitsort und z.T. ihre Arbeitszeit individueller gestalten, was zu höherer Arbeitszufriedenheit führt. Dadurch sparen wir wöchentlich etwa 20 Stunden an Arbeitskraft ein.

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit VITAS?

Wir sind sehr zufrieden mit der Einführung und dem Support von VITAS. Alle Anliegen werden zeitnah und kompetent bearbeitet, und wir erhalten immer freundliche Rückmeldungen.

Herzlichen Dank an Jasmin Friedrichs-Schmidt, die sich die Zeit für dieses Interview genommen hat und Ihr detailliertes Feedback sowie Ihre Erfahrungen zu VITAS mit uns geteilt hat.

Bereit für ihre telefonische Entlastung?

Gerne beraten wir Sie kostenlos zu Ihrem individuellen Anwendungsfall.

Kontakt: **Mareike Tatic (Head of Sales)**
E-Mail: mareike.tatic@vitas.ai

Über VITAS

Mit der VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten werden bereits hunderte Unternehmen in Ihrer Telefонтätigkeit entlastet. Die No-Code Plattform zeichnet sich dadurch aus, dass sie ohne technische Kenntnisse eingerichtet werden kann und in unter einer Stunde einsatzbereit ist. Datenschutz hat dabei oberste Priorität: Es werden keine personenbezogenen Anruferdaten von ausländischen Anbietern verarbeitet.