



Hilde Heitzmann, Partnerin Concluso  
Bahnhofstrasse 35, CH-3400 Burgdorf  
+41 76 570 62 82, hilde.heitzmann@concluso.ch  
www.concluso.ch

---

## Menschen und Teams befähigen

Die Zusammenarbeit mit Menschen in anspruchsvollen Berufen hat mir gezeigt, wie wichtig es ist die Menschen und Teams in den verschiedensten beruflichen und persönlichen Situationen zu befähigen, ihre Potenziale auszuschöpfen und ihre Ressourcen bewusst zu nutzen. Als erfahrende Führungsperson und Pflegeexpertin ist es für mich unabdingbar, die Menschen mit ihren unterschiedlichen Fähigkeiten zu fördern. Ziel ist es, produktiv und zufrieden die Führungsarbeit und damit das Leben gestalten zu können. Ich bin eine Sparringspartnerin, die gerne ehrlich und konstruktiv Entwicklungsschritte aufzeigt und eine Resonanzfläche bietet. Es gelingt mir auf das einzelne Individuum einzugehen, so dass jede und jeder seine Fähigkeit und Fertigkeit entdecken kann. Ich mache Mut, wenn es um Veränderungen geht, um neue Wege zu beschreiten.

### **Empathie und Gespür. Vertrauen und Diskretion. Klarheit und Kompetenz.**

Die bewährte Concluso Philosophie liegt mir sehr am Herzen, weil ich in meiner beruflichen Laufbahn sehr viel Wert daraufgelegt habe, Menschen und Teams zu befähigen, Aufgaben sinnstiftend, professionell und unter der Perspektive der Bedürfnisse der Bewohnenden zu erbringen und damit unter anderem auch eine echte Dienstleistung zu entwickeln. Mir liegt es sehr am Herzen Vorgesetzte zu sensibilisieren, Bedingungen zu schaffen, in welchen die Achtsamkeit gepflegt wird und damit Möglichkeiten gegeben sind, dass Menschen selbstverantwortlich arbeiten und Freude am täglichen Einsatz haben und gleichzeitig dabei gesund bleiben. Und das selbstverständlich unter Einbezug der Perspektive der obersten Leitung und der Absichten der strategischen Ebene.

### **Mut zu Veränderung. Alte Muster verlassen. Verhalten und Haltungen verstehen.**

Ich ermutige die Führungspersonen und Teams Arbeitsabläufe und Prozesse kritisch zu hinterfragen und gebe eine passende Hilfestellung dazu. Ich hinterfrage die bisher gewohnten Arbeitsweisen in der Pflege und kreierte neue Möglichkeiten. Dazu gehört das bewusste Gestalten der Rollen top down. Ich gebe bewusst Feedback und Hilfe zur Selbsthilfe. Ich biete zudem jene Rückmeldungen, die üblicherweise im alltäglichen betrieblichen und privaten Ablauf nicht erwartet werden können. Dabei können Sie sich reflektieren und erkennen neue Handlungsmöglichkeiten.

### **Service excellence, Dienstleistung, Herzlichkeit**

Die herzliche Beziehung zwischen Dienstleister und Kunde machen das Unternehmen einmalig. Als Pflegeexpertin und Coach setze ich auf bereits vorhandene Fähigkeiten der Führungscrow und der Mitarbeitenden und sensibilisiere sie in die Erbringung authentischer Dienstleistungen. Die zu entwickelnden Fähigkeiten werden in einfacher Form in Bewegung gebracht. Damit die Beziehungen zwischen Kunden und Dienstleistern gelingen.

### **Auf einen Blick**

Ich habe die Fähigkeit, Menschen im Bereich Pflege- und Betreuung in ihrer ganz einzigartigen Persönlichkeit wahr zu nehmen und ihre Anliegen ganzheitlich zu erfassen und damit Veränderungsprozesse einzuleiten und zu begleiten. Als professionelle Sparringspartnerin begleite ich Veränderungsprozesse zielführend und lösungsorientiert.

Ich ermögliche Zuversicht und Vertrauen, das ich bewusst meinem Umfeld entgegenbringe. Damit bleibt der Entwicklungsprozess im Fluss. Ich möchte anspornen zu persönlicher Leistung, welche unabdingbar für den Erfolg sämtlicher Prozesse benötigt wird.

---

### **Meine bisherigen Erfahrungen, welche in die Arbeit mit meinen Klienten einfließen**

---

- 18-jährige Erfahrung in der Führung im Akutspital und in der Langzeitpflege mit Drehscheibenfunktion zwischen verschiedenen Dienstleistungsbereichen der pflegerischen, ärztlichen und administrativen Bereiche
- Evaluationen und Einführung von Führungspersonen im Bereich Langzeitpflege
- Interimsführung in der Langzeitpflege und Reorganisation des Bereichs Betreuung und Pflege
- Coaching von Führungskräften und Pflegeteams
- Leiten von Projekten: Betreutes Wohnen, Arbeitsprozessanalysen im Pflege- und Hauswirtschaftsbereich, Stellenplananalysen, Evaluation und Einführung elektronische Pflegedokumentation stationär und ambulant, Sanierungs- und Beschaffungsprojekte
- Dipl. Pflegeexpertin Höfa II - Entwickeln von evidenzbasierten Konzepten und Leitlinien
- IT - Verantwortliche im Bereich Pflege (Applikationsverantwortung PEP, elektronische Pflegedokumentation, Intranet, Leistungserfassung)

## **Aus- und Fortbildungen**

---

Coaching von Teams (Zertifikatsausbildung Weiterbildungsforum Luzern, Daniel Meier / Kati Hankovszky)

Führungstraining mit Personalentwicklungsthemen (Vogtsburg, Trautwein Training)

Diplomierte Pflegeexpertin Höfa II Pflege, Pflegewissenschaft & Forschung, Beratung & Fortbildung

Projektmanagement, Arbeitspsychologie, Rolle/Organisation/System (SBK Bildungszentrum ZH, Marlis Glaus Hartmann, Prof. Dr. Lorenz Imhof, Prof. Lindig)

Transaktionsanalyse

Informatik Anwender SIZ – Diplom (KV Basel)

Vorgesetzten Seminar (Institut für angewandte Psychologie IAP in Zürich)

NDS in Intensivpflege und Reanimation (Kantonsspital Basel)

Dipl. Pflegefachfrau HF (Loretto Spital Freiburg)

## **Inhaltliche Schwerpunkte**

---

Rollencoaching von Führungskräften

Arbeitsprozessanalysen, Reorganisation im Bereich Betreuung und Pflege

Evaluation Nachfolgeregelungen von Leitungen Betreuung und Pflege

Persönliche Begleitung und Coaching in persönlich schwierigen Konstellationen und bei Krisen – für Führungskräfte und Führungsteams

Kulturstifterin und Kulturentwicklerin

Begleiter von dynamischen Gruppenprozessen

Training für Kommunikation, Gesprächsführung, Dialog, persönliches Auftreten und persönliche Wirkung

Training für Herzlichkeit, Gastfreundschaft und Servicekultur

Training für Führung und Führungskultur

Training und Coach für persönliches Selbstmanagement

## **Das sagen Kunden über mich**

---

Empathische ZuhörerIn mit Verständnis für die Anliegen der Mitarbeitenden und Kunden

Dynamisch und zielgerichtete Persönlichkeit, die den Teamgeist weckt

Natürliche Autorität und Menschenfreundin

Pragmatische Umsetzerin von Herausforderungen

Operatives Detailverständnis und langjährige Führungserfahrung mit Gesamtblick

Individuelles Prozessverständnis und professionelle Prozessgestaltung

Hohe Konfliktsensibilität verbunden mit professionellem Konfliktmanagement

Hohes Krisenverständnis durch umfassende Krisenerfahrung