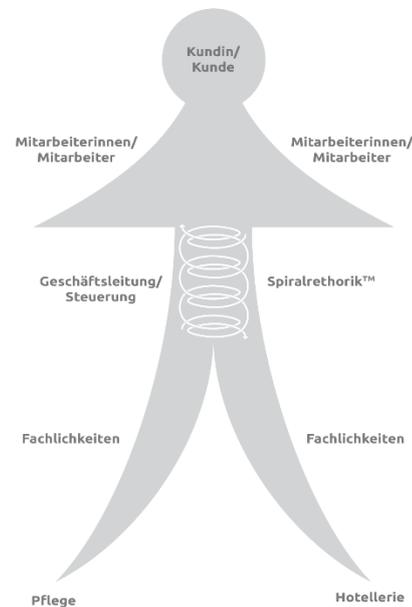


Die Unternehmensberatung CARDUN AG SPIRALRHETORIK® bietet «Eselsbrücken» zur betriebswirtschaftlichen Kommunikation im Bereich Alter & Pflege an.

Im Fokus stehen die Qualität, Professionalität und Flexibilität gegenüber den Kundinnen und Kunden; die höhere Fachlichkeit beim Pflegepersonal und bei den Hotelleriefachpersonen; die optimale Teamzusammenarbeit zwischen Pflege und Hotellerie; der Abbau von Distress beim Fachpersonal sowie bei den Kunden mit ihren Angehörigen.



© CARDUN AG, Spiralrhetorik™

Das Fachpersonal Hotellerie arbeitet im stationären Bereich auf gleicher Augenhöhe mit dem Fachpersonal Pflege. Ziel ist eine Ressourcenplanung und -verteilung mit überschaubaren Diensten.

«Guest-Relations» im Bereich Alter & Pflege

«Guest-Relations» in der Langzeitpflege aktiviert die betriebswirtschaftliche Kommunikation zwischen den Pflegenden und den Hotellerieangestellten sowie dem technischen Dienst. Egal in welchen Schwierigkeiten oder Prozessen Sie im Moment stehen: «Guest-Relations» bietet Ihnen im gesetzlich vorgegebenen Spielraum direkte Wege an, die hausinternen Ressourcen **fachspezifisch und sinngemäß für die Kundschaft** umzulagern und einzusetzen. *

Im Graubereich der Gewohnheiten kursieren oftmals intransparente Arbeitsabläufe. Sie werden in der Regel kaum hinterfragt. Solche Umwege im Tagesgeschäft halten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von effizienter Arbeitsweise und effektiven Kernaufgaben ab. Sie machen grosse Teile der betriebswirtschaftlichen Aufwendungen aus, welche sich unter dem Strich in den Finanzzahlen als negativ ausweisen können.

«Guest-Relations» nutzt die **vorhandenen Gegebenheiten aus Hotellerie und Pflege** für die interdisziplinären Betriebsabläufe. Über- und Unterkapazitäten aus den vorhandenen Bereichen werden transparent gemacht, visuell dargestellt, kommuniziert und dokumentiert. **Es gilt die fachspezifischen Schnittstellen zu erfassen und neu zu verteilen.** Mit den vereinfachten Dienst-, Rapport-, Übergabe- und detailliert strukturierten Arbeitsabläufen bilden sich ausbalancierte Arbeitsweisen mit leicht überschaubaren Dienstplänen aus. **Es gibt keine verdeckten Überstunden und indirekte Stellenüberschreitungen mehr.**

* Der Erfolg dieser Arbeitsmatrix wurde im Fachmagazin für Pflege und Betreuung, NOVAcura 10/20 publiziert. Der Beitrag kann als pdf angefordert oder unter www.spiralrhetorik.com > Tipps ausgedruckt werden.

Die Tageszeiten werden mit «**Guest-Relations**» für die Kundinnen und Kunden **flexibler und angenehmer** gestaltet. Die neu strukturierten Tagesverläufe wirken sich auch positiv auf die Zufriedenheit ihrer Angehörigen aus.

«**Guest-Relations**» macht die **Steuerung der Arbeitsabläufe** einfacher und ruhiger. Die Geschäftsleitung und Tagesverantwortlichen können unmittelbar auf unvorhergesehene oder längerfristige Einwirkungen von innen und aussen reagieren. Die vereinfachte Steuerung lässt auch die Möglichkeit offen, geteilte Dienste abzubauen oder nur im Notfall zu praktizieren. Die **bereichsübergreifenden Teambildungsstrukturen mit schlankem Rapportwesen und einfach klar strukturierten Tagesabläufen** bewährte sich auch in der Pandemiezeit mit den Lockdowns und den harten betriebswirtschaftlichen Einschränkungen. **Die gesetzlichen Rahmenbedingungen werden mit «Guest-Relations» auch in schwierigen Zeiten vollumfänglich erfüllt und eingehalten, was die Führung eines Langzeitpflegebetriebs erleichtert.**

*Die (volks-)wirtschaftlichen, demografischen und im Gesundheitswesen stetig zunehmenden Herausforderungen werden mit grösserer Leichtigkeit und Zufriedenheit aller beteiligten Mitarbeitenden und Dienststellen in den hausinternen Betrieb integriert. **Die Arbeitsformen im stationären Bereich entsprechen den Wirtschaftlichkeitsbemühungen der Institutionen.***

«**Guest-Relations**» in der Langzeitpflege **ist kein Projekt mit langwierigen Workshops**. Die Veränderungen können von der Geschäftsleitung und den Führungskräften gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und der externen Prozessbegleitung **im laufenden Arbeitsprozess** verwirklicht und umgesetzt werden. Beginn kann jederzeit sein. Der Abschluss wird individuell bestimmt.

Auf dem Weg vom IST zum SOLL

Auf dem Weg vom IST zum SOLL bilden die von der **CARDUN AG Spiralrhetorik®** angebotenen «**Eselsbrücken**» über alle Fachstufen hinweg **das Bewusstsein zur betriebswirtschaftlichen Kommunikation**. Konflikte oder Widerstände werden frühzeitig erkannt und angesprochen. **Der Veränderungsprozess verläuft kontinuierlich und stellenneutral**. Zur stetigen Weiterentwicklung der einmal begonnenen interdisziplinären Teambildung können **Vergleichswerte** als Referenz aus anderen Institutionen herangezogen werden.

Die externen Begleitkosten amortisieren sich **mit dem Wandel der Arbeitsabläufe im täglichen Dienst**.

Der Wert von «Guest-Relations» wird über das schrittweise **Sichtbarmachen der Ergebnisqualitäten** von allen Beteiligten anerkannt. «**Guest-Relations**» ist kein Sparprogramm. Unnötige Kosten werden vermieden. **Es kann etwas völlig Attraktives entstehen.**



Sind Sie an einer institutionsbezogenen Evaluierung interessiert? Möchten Sie noch mehr Details, gut dokumentierte Hintergründe oder einen Referenzhinweis erfahren?

Eine unverbindliche Kontaktaufnahme könnte ein erster Schritt sein.

Anbieterin von «Guest-Relations» im Bereich Alter & Pflege ist die in der Langzeitpflege erfahrene Unternehmensberatung **CARDUN AG SPIRALRHETORIK®**, **Beratung, Coaching, Supervision**, Heiner Dübi, Obergasse 34, CH-8400 Winterthur; Tel 052 232 2442 oder 079 331 0724; www.spiralrhetorik.com; info@cardun.ch