

## Ein Durchbruch der Bewirtschaftung

# Guest-Relation

## in Pflegeheimen und Alterswohnungen

Wenn Sie auf Zukunft setzen, verändern Sie die Welten und ihre Matrix von innen heraus ganz neu. Mit dem Beratungsinstrument **Spiralrhetorik™** führt Sie die **CARDUN AG** vom heutigen IST zum SOLL von morgen.

1

### Sind Sie interessiert

- die Arbeitszeiten für alle Mitarbeitenden in Pflege und Hotellerie gleichzusetzen?
- mit der Kundenzufriedenheit auf dem Markt konkurrenzfähig zu bleiben?
- die gesamten Veränderungen, Anpassungen und Umsetzungen im laufenden Budget und stellenneutral durchzuführen?



### Das Modell Guest-Relation

- Das Modell Guest-Relation hat sich in den Jahren 2018/2019 entwickelt und ist **zu 100% umgesetzt**
- Das Modell ist in dieser Art schweizweit nur in einem Pflegeheim mit Alterswohnungen **im Einsatz**
- Das Modell ist von Grund auf allein im erwähnten Pflegeheim in Zusammenarbeit **mit der Beratungsfirma CARDUN AG entstanden** (keine Vorgaben aus Dritthäusern)
- Die Referenz wird auf Anfrage **bekanntgegeben**

### Warum Guest-Relation?

Die Kunden und ihre Angehörigen haben einen stetigen höheren Anspruch an die Pflege, Betreuung und Hotellerie im letzten Lebensabschnitt. Die Konkurrenzsituation auf städtischen Plätzen sowie auf dem Lande führt zu einem Verdrängungskampf. Die Kunden und ihre Angehörigen haben bei der Wahl geeigneter Pflegeheime und Alterswohnungen einen Markt. Der Wettbewerb spielt bei der Auswahl der Häuser mit. Die Fachpersonen in den Bereichen Pflege und Hotellerie müssen mit ihrem heutigen Ausbildungsstand den geforderten Qualitätsansprüchen entsprechen. Das gezielte Einsetzen der vorhandenen Ressourcen in der Pflege, Betreuung, und Hotellerie sowohl auf den Pflegestationen (Wohngruppen, Abteilungen) wie in der Restauration **gibt Ihnen die Möglichkeit, dass sich die Mitarbeitenden vermehrt auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.**

## Ziel und Zweck von Guest-Relation

Sie optimieren mit Guest-Relation die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Pflege und Hotellerie. Die Teams erleben einen Stressabbau. Sie arbeiten gezielt in ihrer Fachlichkeit. Das interdisziplinäre Verständnis wird gefördert. Der Teamgeist wird innerhalb der ganzen Organisation gestärkt. Die Kundenzufriedenheit ermöglicht die zu erstrebenden **97% Auslastung**.

### Was verändert sich?

- Die Fachpersonen Hotellerie werden gezielter auf den Pflegestationen (Wohngruppen, Abteilungen) eingesetzt; sie entlasten das Pflegepersonal von Aufgaben, die nicht zum Kerngeschäft gehören
- Das soziokulturelle Leben der Kunden findet von morgens bis abends im ganzen Haus statt
- Die Kunden können die Fachpersonen wie Koch, Hauswirtschaft etc. direkt ansprechen
- Gastronomisch betreute Veranstaltungen können vermehrt auch am Abend durchgeführt werden
- Flexible Essenszeiten im Restaurant bieten sowohl den Kunden und ihren Angehörigen wie auch dem Fachpersonal in seinen jeweiligen Diensten einen befriedigenden Tagesverlauf

*„Yes, we can do it!“*

*„It's simple, but not easy!“*

### Was ist der Nutzen für die Kunden und das Haus?

Die Kunden werden intensiver beim Essen auf den Pflegestationen (Wohngruppen, Abteilungen) betreut und das Essen wird auch auf den Pflegestationen (Wohngruppen, Abteilungen) **professionell angerichtet**.

Im erwähnten Pflegeheim mit insgesamt zweiundsechzig (62) umfassenden Pflegebetten, verteilt auf drei Wohngruppen, arbeiten je Pflegestation pro Tag innerhalb von 15½ Std. sechs Mitarbeitende, davon fünf Mitarbeitende in der Pflege und Betreuung **zusammen mit einer mitarbeitende Person in der Hauswirtschaft**.

Die Guest-Relation Dienste und die Pflegedienste haben eine **klare Aufgabenverteilung**.

Für die Kunden bleibt mehr Zeit für die **direkte Betreuung im Tagesablauf**.

Die Kunden können **bedürfnisgerechter betreut** werden.

Es ist für alle Beteiligten **weniger hektisch**.

Die angepassten, flexiblen und individuellen Essenszeiten im Restaurant sind **für die Kunden und Angehörigen ein Vorteil**.

Die gesamten Veränderungen, Anpassungen und Umsetzungen erfolgen stellenneutral. Es werden Betreuungsstellen zugunsten von Hotelleriestellen **verschoben**.

Aufgrund der neuen Arbeitsabläufe können die gesamten Dienstzeiten angepasst werden. Alle Dienste, mit Ausnahme der Nachtwache, sind im erwähnten Pflegeheim begrenzt auf **8 Std. 24 Minuten**.

Sie bieten damit für alle Bereiche **optimale Arbeitsbedingungen** an.

Sie werden mit Guest-Relation in allen Bereichen flexibler unterwegs sein und haben ein **optimales Controlling im Überstundenmanagement**.

Die jährlichen Ersparnisse liegen im erwähnten Pflegeheim in der Küche bei **456 Stunden** und auf den Wohngruppen bei **1095 Stunden**.

Mit Guest-Relation benötigen Sie **keine geteilten Dienste mehr**.

Das Team Hauswirtschaft erreicht mit 95% ausgebildetem Personal einen **hohen Qualitätsstandard**.

Pflege und Hauswirtschaft **treffen sich auf Augenhöhe**.

Pflege und Hauswirtschaft arbeiten pro Pflegestation (Wohngruppe, Abteilung) **im Tagesteam zusammen**.

Die Ressourcen werden vollumfänglich **am richtigen Ort eingesetzt**.

Guest Relation ist ein erfolgreiches Projekt, das in jedem Pflegeheim (mit Alterswohnungen, Spitexdienst etc.) **umgesetzt werden kann**.

3

## Fokus für Ihren Projektbescrieb

- **Qualität**, Professionalität und Flexibilität gegenüber den Kunden und ihren Angehörigen
- **Höhere Fachlichkeiten** beim Pflegepersonal und bei den Hotelleriefachpersonen
- **Optimale Teamzusammenarbeit** zwischen Pflege und Hotellerie
- **Abbau von Distress** beim Personal und den Kunden mit ihren Angehörigen
- Unter dem Strich **mehr Gewinn**

## Mit Grundlagen und Fakten zum Ziel

**Spiralrhetorik™** ist eine ideologiefreie Matrix. Diese Matrix garantiert Ihnen, dass Sie das Modell Guest-Relation nicht wie Wasser in alten Schläuchen übergestülpt bekommen. Das Modell Guest-Relation ist so angelegt, dass sich jede Organisation, jedes Haus auf dem Weg vom IST zum SOLL selber verändern, entwickeln und erfolgreich im Markt entfalten und gestalten kann.

Das Beratungsinstrument **Spiralrhetorik™** ist ein selbstlernendes und sich selbstbildendes Tool. Mit diesem Tool stellen Sie sich und Ihre Organisation mit ihren beteiligten Menschen auf die Veränderungen und Herausforderungen für neue Zeiten ein.

**Spiralrhetorik™** wurde von Heiner Dübi erfunden und der **CARDUN AG** zur Verfügung gestellt. Das Beratungsinstrument ist in sich einzigartig und konkurrenzlos. Das Modell Guest-Relation ist zu einer Spezialität der **CARDUN AG** geworden.

Die Begleitung Ihrer Organisation vom heutigen IST zum SOLL von morgen durch die **CARDUN AG** erlaubt es Ihnen, die gesamten Veränderungen, Anpassungen und Umsetzungen von Guest-Relation bis hin zum Ziel im laufenden Budget, stellenneutral und selbstregenerierend durchzuführen.

*Näheres erfahren Sie bei*

**CARDUN AG** Spiralrhetorik™

Heiner Dübi, geschäftsführender Inhaber

Obergasse 34, CH-8400 Winterthur

Tel. +41 (0)52 232 24 42

Mobil: +41 (0)79 331 07 24

[info@cardun.ch](mailto:info@cardun.ch)

[www.spiralrhetorik.com](http://www.spiralrhetorik.com)