



**BASISKURS**

 inkl. Videotraining

# PATIENTENSERVICE Hotellerie im Krankenhaus

ServiceassistentIn im Gesundheitswesen

[www.vhc.at](http://www.vhc.at)

Beratung / Schulung / Qualitätsmanagement

## Der Patient als Gast

**Komfort und Service in Gesundheitsbetrieben verändern sich. Der Patient wird zum Gast, dessen Wünsche von Servicekräften erfüllt werden sollen. Serviceassistentinnen entlasten so das Pflegepersonal und sind Dienstleister für den Patienten.**



Im Rahmen der Restrukturierung der Aufgabenfelder im Krankenhaus werden eine Reihe von Aufgaben an Service-MitarbeiterInnen (Assistentinnen) delegiert, die vorher zum Aufgabenbereich der Pflege gehört haben.

Um die Aufgaben verantwortungsvoll durchführen zu können, benötigen die MitarbeiterInnen des Servicebereiches ein Grundwissen zu den Tätigkeitsfeldern, in denen sie eingesetzt werden sowie eine präzise Vorstellung davon, wo die Grenzen ihrer Zuständigkeit liegen.

# Ziele des Kurses

Der Basiskurs für ServiceassistentInnen hat zum Ziel, den MitarbeiterInnen das Grundwissen zu den für ihre neuen Aufgabenfelder relevanten Themengebieten Service, Ernährung und Hygiene, Kundenorientierung zu vermitteln und ihnen die Möglichkeit zu bieten, die für diese Bereiche basalen Kompetenzen zu erwerben.

# TeilnehmerInnen/Zielgruppe

- + **MitarbeiterInnen von Gesundheitseinrichtungen**, die sich im Hinblick auf die kommenden Veränderungen im Gesundheitswesen weiterentwickeln möchten.
- + **MitarbeiterInnen des Gesundheitswesens**, die von Neu- oder Umstrukturierungen betroffen sind Stationservice MitarbeiterInnen, AbteilungshelferInnen, Stockdienst, Etagedienst sowie Hilfsdienste im Gesundheitsbetrieben, die sich weiterbilden möchten.
- + **MitarbeiterInnen der Gastronomie**, die im Gesundheitswesen (Bereich des Patientenservice) tätig werden möchten.

# Persönliche Voraussetzungen

Positive Haltung gegenüber kranken, behinderten oder alten Menschen, Serviceorientierung, gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

# Kursdetails

## Teilnehmeranzahl

Mind. 10 Personen/max. 15 Personen pro Kurs

## Anbieter

VHC Health Care GmbH

## Basismodul mit Theorie und Praxisteil / Videotraining Kundenorientierung

60 Lehreinheiten (UE)

# Inhalte und Themenschwerpunkte

- + Organisation im Krankenhaus
- + Aufgabenbereiche Patientenservice
- + Grundlagen der Ernährungslehre
- + Grundlagen der Hygiene
- + Organisation und Service im Verpflegungsbereich
- + Kommunikation und soziale Kompetenz
- + Kundenorientierter Umgang mit PatientInnen
- + Qualitätsmanagement und Risikofaktoren
- + Schnittstellen im Arbeitsumfeld
- + Datenschutz
- + Arbeitssicherheit
- + Brandschutz
- + Abfallwirtschaft
- + Beschaffung, Logistik, Lagerhaltung
- + EDV-Grundlagen (Training)
- + Grundlagen der MitarbeiterInnenführung



## Abschluss

Teilnahmebestätigung oder Abschlussprüfung

## Abschlussprüfung

Schriftlich: Multiple-Choice Test / Praxisteil: Präsentation

## Veranstaltungsort

Star Inn Hotel Wien Schönbrunn, Linke Wienzeile 224, A-1150 Wien  
Direkte U-Bahnanbindung Längenfeldgasse (U4 & U6).

## Termine

**Terminblock A** 3.-6. November 2014 und 25.-28. November 2014  
Prüfung: 28. November 2014 ab 13.00 Uhr (wenn gebucht)

**Terminblock B** 26.-29. Jänner 2015 und 17.-20. Februar 2015  
Prüfung: 20. Februar 2015 ab 13.00 Uhr (wenn gebucht)

Kursbeginn ist jeweils um 9.00 Uhr

## Kosten

60 Lehreinheiten inkl. Videotraining, Kursunterlagen und  
Teilnahmebestätigung: € 2.550,- exkl. MwSt. pro Person

Kosten Abschlussprüfung: € 350,- exkl. MwSt. pro Person

## Ermäßigungen

Bei Anmeldung von 2 MitarbeiterInnen erhalten Sie einen Rabatt von  
10% auf die Kosten des Basiskurses

## Anmeldung

Für die schriftliche Anmeldung benützen Sie bitte das beiliegende  
Anmeldeformular per Post. Oder melden Sie sich online unter  
[www.vhc.at](http://www.vhc.at) an.

Anmeldeschluss Terminblock A: Freitag, 3. Oktober 2014

Anmeldeschluss Terminblock B: Montag, 29. Dezember 2014

# Weitere Leistungsangebote finden Sie auf unserer Website [www.vhc.at](http://www.vhc.at)

Über Ihr Interesse an unseren Dienstleistungen freuen wir uns sehr und stehen Ihnen natürlich jederzeit für ein unverbindliches Gespräch zur Verfügung.



**Wir bieten diesen Basiskurs österreichweit auch in-house an. Gerne erstellen wir für Sie ein entsprechendes Angebot.**



## Kontakt, Anmeldung und Auskünfte

VHC Health Care GmbH  
Alszeile 103  
A-1170 Wien

**Telefon:** + 43 (0)1 480 44 44  
**Fax:** + 43 (0)1 480 44 44 10  
**Mobil:** + 43 (0)676 30 673 03  
**Email:** [office@vhc.at](mailto:office@vhc.at)  
**Homepage:** [www.vhc.at](http://www.vhc.at)

