



# PATIENTENSERVICE

HOTELLERIE IM KRANKENHAUS  
„Wir denken in Lösungen!“

# Patientenservice „Hotellerie im Krankenhaus“

Das strategische Instrument für Ihr Gesundheitsunternehmen der Zukunft

Arbeitsbedingungen im Gesundheitswesen haben sich verändert, gesundheitspolitische und ökonomische Rahmenbedingungen stellen große Herausforderungen an die jeweils Verantwortlichen dar.

Ärztlicher Dienst sowie Pflegedienst werden zunehmend durch patientenferne Tätigkeiten von ihren Kernkompetenzen entfremdet. Teure Fachkräfte werden nicht ihrer Qualifikation entsprechend eingesetzt.

Nutzen Sie die Chance, durch zielgerechte und prozessorientierte Neuverteilung der Aufgaben eine deutliche Entlastung zu erzielen um die Kompetenz der hochqualifizierten Fachkräfte effizient und effektiv zu nutzen.



Die Vorteile einer Neuverteilung der Aufgaben sind vielfältig:

- + **Erhöhung der Servicequalität für die Patienten durch den Einsatz von qualifiziertem Servicepersonal**
- + **Entlastung der Fachkräfte**
- + **Professionalisierung in der Pflege**
- + **Verbesserung der Arbeitsbedingungen für alle Berufsgruppen**
- + **Senkung der Personalkosten**
- + **Qualitätssteigerung durch standardisierte Prozesse**

Ideen rund um den Themenkreis tragen Sie sicher schon lange im Kopf. Von der Idee zur Realisierung bieten wir Ihnen unsere Unterstützung und unser langjähriges, einschlägiges Know-how im Patientenservice bei der:

- + **Erstellung IST-Analyse und Konzeptempfehlung**
- + **Vorstellung der möglichen Umsetzungsvarianten**
- + **Betreuung vom Pilotprojekt bis zum Rollout**
- + **Schulung der MitarbeiterInnen**
- + **Prozessevaluation**

## Patientenservice im Krankenhausmanagement



vhc: Beratung | Schulung | Qualitätsmanagement

# EVALUATION WIRTSCHAFTSDIENSTE

Der Bereich der Wirtschaftsdienste nimmt in jedem Gesundheitsunternehmen einen nicht unwesentlichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und sieht sich einem permanenten Druck durch die Verknappung der Mittel ausgesetzt. Einzelleistungen sind in vielen Gesundheitsbetrieben bereits an externe Dienstleister ausgelagert.

Leistungsverbesserungspotentiale eröffnen sich hier vor allem in der Verbesserung der Prozessabläufe und in der Stärkung der Kundenorientierung durch gezielte Mitarbeiterschulungen und eingezieltes „training on the job“. Nutzen Sie unser Angebot zur Evaluation von Prozessen und Erarbeitung von Verbesserungspotentialen in den Bereichen:

- + **Stationsservicedienstleistungen**
- + **Reinigungsdienstleistungen**
- + **Wäschelogistik**
- + **Speisenversorgung**
- + **Patiententransportdienste**

# SCHULUNGEN

In Zeiten von Veränderungen im Unternehmen besteht ein erhöhter Bedarf an gezielten, bedarfsorientierten Schulungen der MitarbeiterInnen. Gerne unterstützen wir, in enger Abstimmung und Zusammenarbeit mit den jeweils Bereichsverantwortlichen Ihres Unternehmens.

- + **Schulung der Arbeitsabläufe**
- + **Schnittstellenkommunikation**
- + **Kundenorientierung**
- + **Arbeitssicherheit**

# Qualitätssicherung / Produktivitätssteigerung

Nutzen Sie schlummernde Potentiale zur Qualitätssicherung und Produktivitätssteigerung sowie zur Steigerung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit im Rahmen Ihrer ständigen Bemühungen um eine kontinuierliche Verbesserung Ihres Unternehmens.



Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Dienstleistungen und sind vom Nutzen für Ihr Unternehmen überzeugt.

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



Patientenservice

Exzellent

Sehr gut

Zufrieden

## Kontakt

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)

