



Kundenorientierung

MODUL 5, KURS PFLEGE IM PRIVATSPITAL – WAS IST ANDERS?

DAUER	1 ½ Tage
DATUM	24. August 2010, 25. August 2010 (Vormittag)
KOSTEN	CHF 580.--

Detaillierte Informationen:

Lindenhof Schule, Bremgartenstrasse 119, Postfach, 3001 Bern
Telefon 031 300 91 91
schule@lindenhof-schule.ch / www.lindenhof-schule.ch



ZIELGRUPPE

Diplomierte Pflegefachpersonen, Fachangestellte Gesundheit, die in einem Privatspital arbeiten oder einen Wechsel in ein Privatspital anstreben.

THEMA

Die Patienten im Privatspital erwarten eine qualitativ hohe Pflegeleistung und ein kundenorientiertes Auftreten. Um dem guten Ruf eines Privatspitals bezüglich Kundenorientierung gerecht zu werden, wird diesem Aspekt ein speziell hoher Stellenwert beigemessen.

KOMPETENZEN

Das Modul befähigt Sie

- die Komplexität der Kundenorientierung zu erkennen und kundenorientiert zu handeln

INHALTE

- Kundendefinition: Patient, Arzt, Personal
- Pflege als „Produkt“
- Gesundheitsökonomische und pflegewissenschaftliche Sichtweise der Kundenorientierung
- Wettbewerbsvorteile
- Möglichkeiten und Grenzen der Kundenorientierung
- Optimierung der Kundenorientierung

ARBEITSWEISE

- Vorlesung mit Fachdozenten
- Arbeiten mit Fallbeispielen
- Übungen

ABSCHLUSS

Modulbestätigung

LEITUNG

Sarah Berner, Bildungsfachfrau

ANMELDUNG

Schriftlich, mittels offiziellem Anmeldeformular

Lindenhof Schule, Bremgartenstrasse 119, Postfach, 3001 Bern
031 300 91 91 / www.lindenhof-schule.ch