



Sonja Hardmeier, Geschäftsführerin, Vorsitzende  
der Geschäftsleitung Pflegeheim St. Otmar



## Die Workshops waren professionell, spannend, kurzweilig und zielführend geleitet.

### Interview mit Sonja Hardmeier zum Nutzen der Excellence-Workshops im Pflegeheim St. Otmar und zu ihren Erfahrungen mit der derwort-consulting AG.

Orientiert an den EFQM-Grundkonzepten haben wir in den vergangenen 1.5 Jahren Workshops zu Kundennutzen (Reklamationen zur Begeisterung der Kunden nutzen, Erfolgsfaktoren der Kundenorientierung) sowie zur Motivation und Identifikation der Mitarbeitenden (Unternehmenswerte, Wertschätzung, Wertvermehrendes MitarbeiterInnen-Gespräch) durchgeführt.

#### Was hat Euch dazu veranlasst?

Qualität bleibt nur Qualität, wenn man daran arbeitet und am Ball bleibt.

#### War die Unterstützung bei der Erarbeitung der Instrumente z.B. das „Führungsverständnis“ sowie des Leitfadens und der Formulare für das „wertvermehrende MitarbeiterInnen-Gespräch“ für Euch hilfreich?

Die Unterstützung sowie die zur Verfügung gestellten Instrumente der derwort-consulting AG haben unsere Arbeit enorm erleichtert und wirkten inspirierend.

#### Wie habt Ihr die Moderation und Leitung der Workshops erlebt?

Die Workshops waren professionell, spannend, kurzweilig und zielführend geleitet.

#### Konntet Ihr inhaltlich an den Kadertagen profitieren?

Ja, auf jeden Fall. Die Kadermitarbeitenden wurden in die ganzen Prozesse miteinbezogen, konnten also mitgestalten und haben sich dadurch abgeholt gefühlt. Dies fördert auch die Zusammenarbeit und das Verständnis untereinander.

#### Euer Anliegen an die Workshops war, dass Ihr einen praktischen Nutzen aus diesen ziehen könnt.

#### Unterstützen Euch die gewonnenen Erkenntnisse und neuen Instrumente in der Weiterentwicklung Eurer Institution?

Alles was an den Kadertagungen erarbeitet wurde, wie z.B. „Kundenzufriedenheit“, „MA-Zufriedenheit“, „Führungsverständnis“ und „Wertschätzendes Mitarbeitergespräch“ waren zielführend, auf die Praxis ausgelegt und flossen direkt in die Arbeitsprozesse ein. Die Resultate daraus haben sich bis jetzt bewährt.

#### Was schätzt Du persönlich an der Zusammenarbeit mit der derwort-consulting AG?

Die Spontantität, das unkomplizierte Zusammenarbeiten, Offenheit für neue Ideen, Kreativität, die Arbeiten sind immer zielführend.

#### Kannst Du die Workshops der derwort-consulting AG weiterempfehlen?

Ja, auf jeden Fall, vorbehaltlos.

Die derwort-consulting AG führt Excellence-Workshops durch, in denen an Themen wie z. B. Unternehmenswerte, Kundenorientierung, Motivation und Identifikation der Mitarbeitenden gearbeitet wird. Auch sind wir Spezialisten für Belegschaftsschulungen zur Umsetzung des prozessorientierten Qualitätsmanagements und zur Ausbildung von Qualitätsleitungen, Prozessverantwortlichen und internen Auditorinnen und Auditoren. Die Workshops sind auf die individuellen Bedürfnisse der Institutionen abgestimmt.

  
derwort-consulting AG

[www.derwort-consulting.ch](http://www.derwort-consulting.ch)