



Die Tücke lauert im Detail: Mikro-Läsionen des Krankenhaus-Images

Von *IFABS*

Erstellt am 19 Aug 2013 - 06:14

Quelle: <http://bit.ly/16B6aw3> [1]

“Dafür bin ich nicht zuständig!” Wenn Krankenhaus-Patienten während ihres Aufenthaltes mit dieser Aussage konfrontiert werden, mag sie aus Sicht der Mitarbeiter, die sie äußern, sachlich richtig sein, für den Patienten wirkt sie irritierend und führt zu Dissonanzen in der Patient Experience und zu Image-Mikro-Läsionen, ganz besonders dann, wenn die Klinik z. B. “optimalen Service und eine freundliche, persönliche und individuelle Betreuung” verspricht. Patienten wissen, dass Kliniken in verschiedene Bereiche aufgeteilt sind und die Mitarbeiter unterschiedlichen Aufgaben nachgehen. Dennoch betrachten sie die Krankenhausleistung ganzheitlich und erwarten ein Hand-in-Hand-Arbeiten. Wenn also ein Mitarbeiter nicht zuständig ist, kann und muss er zumindest Sorge dafür tragen, dass eine verantwortliche Kollegin oder ein Kollege benachrichtigt wird. Aber diese Erwartung wird oft enttäuscht, den mit der Nicht-Zuständigkeits-Erklärung ist für viele Klinik-Mitarbeiter die Sache erledigt. Auf ein derartiges Verhalten angesprochen verweisen sie i. d. R. auf ihren hohen Arbeits- und Zeitdruck, der ja tatsächlich auch existiert. Doch die Berücksichtigung dieses Sachverhalts lässt sich durchaus mit der Vermeidung negativer Patienteneindrücke in Einklang bringen. Die einfachste Lösung ist eine kurze Erklärung, warum man nicht zuständig ist und wen der Patient alternativ ansprechen kann oder es selbst zu tun. Diese Zusatzinformation / -aktivität benötigt nur wenige Sekunden mehr als eine schroffe Abwehr, leistet aber einen überaus positiven Beitrag für Patientenzufriedenheit und Krankenhaus-Image. Voraussetzung ist jedoch die Existenz eines Problem-Bewusstseins bei den Mitarbeitern und hier gibt es in deutschen Kliniken noch viel zu tun.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:57): <http://www.medkom24.eu/node/18067>

Links:

[1] <http://bit.ly/16B6aw3>