



Watch your tongue: Rüder interner Umgangston verschreckt Klinik-Patienten

Von *IFABS*

Erstellt am 23 Okt 2013 - 06:20

“Leider war ich während meiner Wartezeit auf die letzte Untersuchung Zaungast, wo der Ton des Personals untereinander sehr zu wünschen übrig liess. Das habe ich als sehr unangenehm empfunden.” Die Anmerkung aus einer Krankenhaus- Zufriedenheitsbefragung skizziert ein Problem, das viele Klinikpatienten betrifft. In jeder zweiten Krankenhaus-Analyse finden sich derartige Hinweise: die Kommunikation der Klinikmitarbeiter untereinander wird als harsch und unfreundlich empfunden. Manche der Äußerungen sind so aber eigentlich gar nicht gemeint, sondern lediglich Ausdruck eines speziellen Umgangs miteinander. Aber in den meisten Fällen ist die Empfindung der Patienten zutreffend: hoher Arbeits- und Zeitdruck sowie schlechte Organisation führen dazu, dass die “Nerven blank liegen” und entsprechend auch verbal reagiert wird. Dieser Kommunikationsform kollidiert jedoch mit der Grundanforderung der Patienten nach Ruhe und Harmonie, das Personal sieht aber nur sich und seine akuten Probleme. Teilweise werden derartige Streitigkeiten sogar am Patientenbett ausgetragen. Geschieht dies öfter, sind die Folgen eine ausgeprägte Patientenunzufriedenheit – die Werte liegen im Durchschnitt 50% niedriger als in anderen Fällen, selbst bei gutem medizinischen Erfolg – sowie eine eingeschränkte Weiterempfehlungsbereitschaft. Das Problem verschärft sich, wenn auch Patienten-Besucher einen derartige Umgangston beobachten können. Deshalb lautet ein Kernsatz innerbetrieblicher Krankenhaus-Kommunikation: “Watch your tongue!”. Gefragt sind hierbei nicht nur die Vorgesetzten, um zu sensibilisieren, sondern vor allem die Mitarbeiter selbst, ihr Verhalten zu kontrollieren.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/10/23/watch-your-tongue-ruder-inter...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:10): <http://www.medkom24.eu/node/18356>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/10/23/watch-your-tongue-ruder-interner-umgangston-verschreckt-klinik-patienten/>