

Die Orientierung verloren?

In einem Krankenhaus geht das schneller als man denkt

Von Sabine Loh

Das kommt Ihnen bekannt vor, oder? Sie sind in einer Klinik auf der Suche nach einem Angehörigen, einer Station, einem Raum oder einer Information und kommen erst nach Umwegen ans Ziel. Patientinnen und Patienten irren noch viel zu oft fragend umher, nachdem sie am Empfang nicht nur zu lange gewartet, sondern nicht selten lediglich eine kryptische Antwort erhalten haben. Mit dieser Auskunft sollen sie sich nun in einem für sie unbekanntem Gebäude orientieren – erinnern Sie sich, wie lange Sie gebraucht haben, bis Sie sich in Ihrer Klinik gut zurechtfinden? Umbauten, Neubauten, veralteter oder fehlender Ausschilderung sei Dank!

Patientinnen und Patienten sind angsterfüllt und aufgeregt. Deswegen sind sie oftmals weniger in der Lage, konzentriert zuzuhören oder sich nach wenigen Augenblicken noch genau an das Gesagte zu erinnern. Dasselbe gilt in abgeschwächter Form für Besuchende und Angehörige. Auch sie suchen häufig lange die richtige Station oder Zuständige. Wie können Krankenhäuser ihre interne Kommunikation verbessern? Einfache Maßnahmen sind:

- Die Beschilderungen in vielen Krankenhäusern sind eher naturwüchsige Labyrinth; das kann

man ändern, indem man mit den Augen der Patientin oder des Patienten und Angehörigen durch das Haus geht und überlegt, ob die Beschilderung zum Ziel führt; schnell wird man den Änderungsbedarf erkennen.

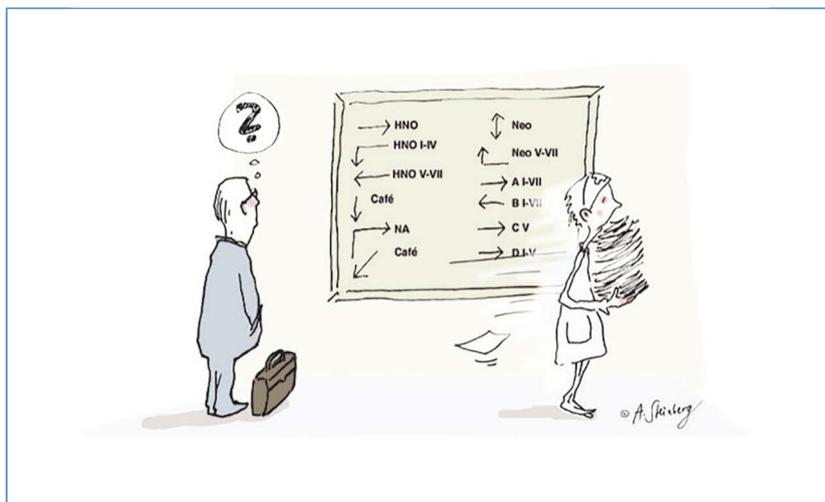
- Die Devise sollte lauten: Auskünfte gibt jeder. Der Klassiker „Dafür bin ich nicht zuständig.“; Wegschauen oder „Fragen Sie noch mal an der Information nach!“ sollte ersetzt werden durch: „Ich helfe Ihnen gerne weiter und bringe Sie gegebenenfalls dorthin.“ (beste Lösung) oder „Ich bringe Sie zu jemandem, der Ihnen jetzt weiterhelfen kann.“ (zweitbeste Lösung).
- Mitarbeitende in zentralen Bereichen (Empfang, Anmeldung, Aufnahme, Information, Sekretariate, Ambulanzen, Stationssekretariate) sind tagtäglich zahlreichen und immer gleichen Anfragen ausgesetzt und zudem mit immer weiter steigenden Erwartungshaltungen seitens der Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen konfrontiert; hier hilft regelmäßiges Training in Form von Kommunikations- und Motivationsschulungen. Die Mitarbeitenden dieser Bereiche sollten kontinuierlich bei ihrer sehr wertvollen Kommunikationsarbeit unterstützt werden, um sie im Alltag zu entlasten.

Entscheidend ist: die freundlichen Umgangsformen und Empathie im Haus zu erhöhen. Alle könnten höflich und hilfsbereit sein. Schließlich sollten Mitarbeitende in den Zentralbereichen professionell geschult und begleitet werden. Denn: Mit einer zielgerichteten Kommunikation kann Zeit eingespart werden,

Jeder von uns kennt diese Situation: Man steht in einer fremden Stadt und findet den Weg nicht zum vereinbarten Treffpunkt. Google Maps schickt Sie mal in die eine, dann wieder in die andere Richtung (möglicherweise kommt Ihnen das auch nur so vor, weil Zeitdruck und Nervosität zunehmen). Wenn Sie versuchen, Vorbeieilende anzusprechen, ergattern Sie ein zurückgenommenes Lächeln, verbunden mit einem Kopfschütteln. Ja, man muss gelassen sein, um dann doch noch ans Ziel zu gelangen.

Keywords: Prozessmanagement, Marketing, Kommunikation

und das ist ein Vorteil für jeden Mitarbeitenden – sowie jede Patientin und jeden Patienten. ■



Wer will schon die Orientierung verlieren? In einer Klinik können einfache Maßnahmen ergriffen werden, um das zu verhindern.

Sabine Loh
create for care

Agentur für Gesundheitsmanagement

Der Praxistipp

Vorbilder gesucht und gern gesehen! Mitglieder der Geschäftsführung, des Chefarzttegremiums sowie Führungskräfte sollten stets mit gutem Beispiel vorangehen. Sie fungieren als Klinik-Botschafterin oder -Botschafter und sollten Hilfsbereitschaft und Menschlichkeit leben. Das wird ganz sicher von jedem geschätzt.