

# Woher weiß ich, dass er der Richtige ist?

Von Sabine Loh

**W**ie finden Sie Ärzte oder ein Krankenhaus, wo Sie optimal versorgt werden, insbesondere dann, wenn Sie eine komplexe diagnostische und therapeutische Leistung in Anspruch nehmen müssen?

## Insiderwissen dringend gesucht

Gesundheitssystem-Insider wissen Bescheid. Kriterien sind etwa: Wie häufig wird eine Operation oder eine komplexe Leistung in einer Klinik durchgeführt? Über welche personelle und gerätetechnische Ausstattung verfügt das Krankenhaus? Gilt es auf dem betreffenden Gebiet als Exzellenzzentrum? Sind vor Ort anerkannte Expertinnen und Experten tätig? Und wenn ja, wie viele und wie lange schon? Solche Auswahl- bzw. Qualitätskriterien werden seit den 1990er Jahren von Spezialisten und medizinischen Fachgesellschaften diskutiert. Die meisten Patientinnen und Patienten verfügen jedoch nicht über dieses Fachwissen. Wie auch? Bis zu dem Zeitpunkt, an dem jemand ernsthaft erkrankt, beschäftigt sie oder er sich nicht mit diesen Themen. Dann jedoch drängt die Zeit.

## Die Beziehungs-Pflege ist ausschlaggebend

Weil sich Menschen in ihrer Not in der Regel Hilfe suchend an andere

Menschen wenden, wählen viele ihre Ärzte oder die Klinik auf der Grundlage von ärztlichen oder persönlichen Empfehlungen aus. Am meisten Gewicht haben die Aussagen ihres Hausarztes oder des behandelnden Facharztes. Ebenso entscheidend: Die Hinweise aus dem vertrauenswürdigen, persönlichen Umkreis; Freunde, Bekannte und Verwandte. Das bedeutet, sowohl auf ärztlicher als auch auf der Seite des sozialen Umfelds müssen relevante Informationen vorliegen, so dass die Patientinnen und Patienten zielgenau zur optimalen Versorgung gelangen.

Dazu müssen wiederum die Einweisenden einen engen Austausch mit den ärztlichen Kolleginnen und Kollegen haben. Neuerungen, technische Innovationen, fachliche Exzellenz-Updates müssen ihm bekannt sein, um seine Patientinnen und Patienten entsprechend lotsen zu können. Umgekehrt interessiert sie auch das Feed-Back nach der Versorgung in der Klinik: War die medizinisch-pflegerische Leistung zufriedenstellend? Wie gut war die Zusammenarbeit? Hat die Über- und Aufnahme reibungslos funktioniert? Ist die Rücküberweisung in die Praxis, inklusive Arztbrief, zeitnah erfolgt? Fazit: Nur wenn es Klinik-Ärzten ge-

lingt – angefangen bei den Chefärzten – einen authentisch-kollegialen, vertrauensvollen und ehrlichen Kontakt zu den Einweisenden aufzubauen, profitieren Patient, Arzt und Klinik. Es geht um Beziehungsmanagement, also um Kommunikation.

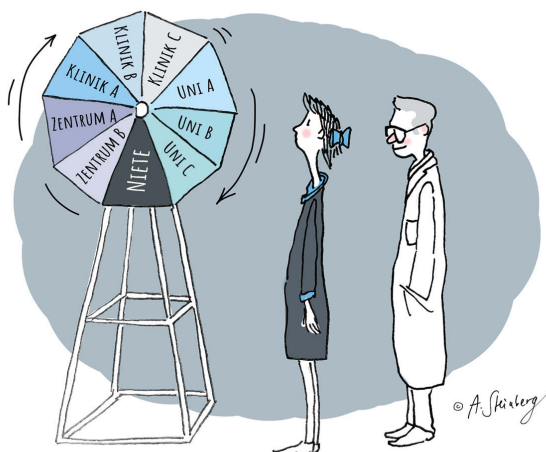
## Marketing nutzen

Insofern sind Marketingaktivitäten eines Krankenhauses dann sinnvoll,

*Wahrscheinlich werden auch Sie es erleben, irgendwann. Oder Sie kennen die folgende Situation schon. Ihre Hausärztin, Ihr Hausarzt überweist Sie an einen Facharzt, da Sie seit geraumer Zeit über Schmerzen klagen und nun weitergehende diagnostische Verfahren notwendig sind. Von diesem Moment an stellen Sie sich die Frage: Woher weiß ich, dass der Facharzt der richtige für mich ist und ich dort bestmöglich aufgehoben bin? Gleiches gilt für eine Klinik.*

**Keywords:** Patientenversorgung, Vernetzung, Spezialisierung

wenn sie als Vehikel für den Informationsaustausch dienen. Sowohl einmalige als auch kontinuierliche Impulse, die die persönliche Ansprache nie ersetzen, dafür jedoch befördern können, sind entscheidend. Besonders schwierig: Wie wird man auch für diejenigen Einweisenden sichtbar, die bisher kaum oder nie eingewiesen haben? Dafür haben wir doch ein Einweiserprogramm, denken Sie nun vielleicht. Warum das nicht ausreicht und welche Rolle die Patienten spielen, besprechen wir in den nächsten Kolumnen. ■



Die Versorgung der Patienten sollte kein Glücksspiel sein.

Sabine Loh  
create for care  
Agentur für Gesundheitsmanagement