

# Trauen Sie sich?

## Lesen Sie, was über Ihre Klinik gesagt wird?!

Von Sabine Loh

**K**rankenhäuser kämpfen an vielen Stellen – teilweise bereits um ihr Überleben. Es geht um Themen, die täglich in der Zeitung stehen: Fachkräfte- und allgemeiner Personalmangel, Investitionsstau, Einsatz veralteter Technologie, unzeitgemäße IT-Strukturen. Und nun droht, eine Insolvenzwellen durch die deutsche Krankenhausbranche zu rollen.

*Stimmt unser Selbstbild noch? Sehen unsere Patientinnen und Patienten in uns noch die Klinik, welche sie wählen sollten, falls sie ernsthaft erkranken? Identifizieren sich unsere Mitarbeitenden mit unserem Haus? Diese Fragen müssen sich Unternehmensleitungen zurzeit mehr denn je selbstkritisch stellen. Warum? Weil der Unmut wächst.*

**Keywords:** Unternehmenskultur, Kommunikation, Personalmanagement

Mitarbeitende sind zunehmend verunsichert und fragen sich, ob die eigene Klinik diesen Herausforderungen Stand halten kann. Auch Patientinnen und Patienten versuchen in Erfahrung zu bringen, welche Klinik personell und von der Ausstattung her gut aufgestellt ist. Ungern möchte man aufgrund von Personalmangel oder veralteter Infrastruktur eine eingeschränkte oder gar veraltete medizinische Versorgung in Kauf nehmen. Was tun?

### Die Unzufriedenheit ist groß

Keine geringe Zahl an Mitarbeitenden und Patientinnen und Patienten verschafft sich also einen Eindruck über die aktuelle Situation und der ist oftmals verheerend. Über die Sozialen Medien, die einschlägigen Bewertungsportale und über Suchmaschinen gelangen sie zu Informationen, die die Klinikleitung nicht kennt, aber kennen sollte. Da heißt es von Seiten der Mitarbeitenden beispielsweise: „Das hier ist kein sicherer Arbeitgeber mehr“, „Die Stimmung ist schlechter als je zuvor“, „Führungskräfte geben Druck nur noch weiter“, „Immer weniger Personal, noch mehr Arbeit für wenig Geld“, oder „Ich arbeite in einem Saftladen, hier weiß die rechte Hand

nicht, was die linke tut“ und „Work-Life-Balance ist hier ein Fremdwort.“ Mitarbeitende erwägen einen Arbeitsplatzwechsel „raus aus der Kliniktrümmerei“, wollen in andere Bereiche des Gesundheitswesens wechseln und chatten offen untereinander, welche Arbeitgeber eine gute Wahl sein könnten.

Ihren Sorgen, ihrem Unmut und aufgestauten Frust machen auch die Patientinnen und Patienten auf Plattformen und in Chatforen Luft. Sie nutzen die Möglichkeit, öffentlich zu kommentieren, wie unzufrieden sie sind. Ob mit der Versorgung, der Unterbringung oder der medizinisch-pflegerischen Zuwendung. Missstände wie schlechtes Essen, veraltete, teilweise rostende Betten, Zustände von Sanitäranlagen, die zu viert genutzt werden müssen und vieles mehr wird angeprangert – zunehmend inklusive Fotodokumentation. Die schier „unendlichen Wartezeiten“ in Notaufnahmen oder Spezialprechstunden runden die heftige Kritik ab ebenso wie die schmerzlich vermisste Kommunikation.

### Fake-Kommentare als Lösungsansatz

Was also ist zu tun, angesichts solcher Kommentare? Mitarbeitende der eigenen Klinik damit zu beauftragen, wohlmeinende Kommentare einzupflegen und so ein positiveres Bild vom Haus zu zeichnen, ist keine Lösung. Im Gegenteil: Im Netz wird jede Manipulation, wenn sie entdeckt oder auch nur vermutet wird, selbst wiederum kritisch kommentiert und deutlich und überaus harsch abgestraft. Dann finden sich unter sehr positiven Kommentaren Einträge, die alle vorangehenden in Frage stellen, indem es etwa heißt: „Das kann nicht die Abteilung gewesen sein, in der ich gelegen habe, denn die sah über 5 Tage hinweg so aus (ein Foto schmückt den Kommentar).“ Anmerkung: Die Zitate stammen von unterschiedlichen Plattformen und werden bewusst nicht wörtlich und ohne Quellenangabe mit Referenz zu einer Klinik angegeben.

Bei solchen Kommentaren hilft nur ehrliche und offene Kommunikation. Schlechte Bewertungen müssen intern konstruktiv aufgearbeitet, die betreffenden Abteilungen zuvor dazu befragt und dann kommentiert werden. Es sollte konkret auf die Kritik geantwortet werden. Allgemeinplätze wie „Wir danken Ihnen für Ihren Hinweis und sind stetig bemüht, uns zu verbessern.“ werden als Hohn empfunden und provozieren oft weitere Negativkommentare.

### Was hilft? Perspektive

Für die Mitarbeitenden gilt: Wenn das Weihnachtsgeld nicht mehr gezahlt, ein Einstellungsstopp ausgesprochen wird oder Ersatzbeschaffungen auf sich warten lassen, dann wird sofort deutlich, wie angespannt die Situation im Haus längst ist. Auch hier lautet die Devise: In den Austausch gehen! In Mitarbeiterversammlungen und über Mitarbeiterinformationen sollte die Situation seitens der Unternehmensleitung dargestellt werden. Fragen sollten mit einer Perspektive beantwortet werden. Was nicht hilft, ist der Hinweis auf ein Konkurrenzhaus, das sich bereits unter den Schutzschirm begeben hat. Die Mitarbeitenden befürchten dann, das eigene Haus könnte schon bald das nächste sein. ■



**Sabine Loh**

Gesamtleitung  
Unternehmenskommunikation, ÖA und  
Marketing  
Brand & Media Management  
Universitätsmedizin Mannheim & Akademie  
Gründerin von create for care  
Agentur für Gesundheitsmanagement