

# INHALT

<b>Vorwort</b>	9
<b>Empfang</b> .....	11
<b>1 Servicequalität, Patientenorientierung und Mitarbeiterkompetenzen</b> .....	13
<b>1.1 Service in der Krankenpflege</b> .....	13
1. Tipp: Bestimmen Sie die Erfolgsfaktoren .....	13
2. Tipp: Analysieren Sie Ihr Verhalten gegenüber Patienten und Angehörigen .....	14
<b>1.2 Patient, Klient oder Kunde</b> .....	15
3. Tipp: Machen Sie sich Ihre eigene Einstellung bewusst .....	17
4. Tipp: Nutzen Sie die Patientenorientierung als Vorteil .....	18
<b>1.3 Patienten und ihre Erwartungen an das Pflegepersonal</b> .....	19
5. Tipp: Versetzen Sie sich in die Lage Ihrer Patienten .....	19
6. Tipp: Patienten, die weniger bekommen als sie erwarten, sind unzufrieden .....	20
7. Tipp: Klären Sie die Zusatzanforderungen Ihrer Patienten .....	20
8. Tipp: Sammeln Sie Geschenke, um Ihre Patienten zu begeistern ..	21
9. Tipp: Verstehen Sie die Absichten Ihrer Patienten .....	22
<b>1.4 Anforderungen an die Kompetenzen der Pflegekräfte</b> .....	22
10. Tipp: Nur Fachwissen allein reicht nicht aus .....	23
11. Tipp: Seien Sie menschlich .....	24
12. Tipp: Geben Sie jedem Patienten das Gefühl von Geborgenheit ...	25
13. Tipp: Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche .....	26
14. Tipp: Profitieren Sie durch Freundlichkeit .....	26
15. Tipp: Überdenken Sie Ihre Einstellung .....	27

<b>2</b>	<b>Servicequalität schafft Erlebnisse</b>	<b>28</b>
<b>2.1</b>	<b>Beispiele aus dem Tourismus</b>	<b>28</b>
16. Tipp:	Lassen Sie sich von anderen Branchen inspirieren	28
17. Tipp:	Sorgen Sie schnell und kompetent für mehr Zufriedenheit	30
18. Tipp:	Nutzen Sie die Potenziale Ihrer Mitarbeiter	30
<b>2.2</b>	<b>Beispiele aus der Gastronomie</b>	<b>31</b>
19. Tipp:	Passen Sie die Aus- und Weiterbildung an	32
20. Tipp:	Die Führungskräfte müssen mitdenken	32
21. Tipp:	Gutes Servicepersonal braucht Freiraum	33
22. Tipp:	Haben Sie den Mut zur Individualität	33
23. Tipp:	Schaffen Sie Ideenbörsen	34
<b>2.3</b>	<b>Überzeugende Beispiele aus dem Gesundheitssektor</b>	<b>35</b>
24. Tipp:	Schauen Sie nach guten Beispielen in Ihrer Branche	35
25. Tipp:	Der Service darf sich nicht im Verborgenen abspielen	36
26. Tipp:	Auch Mitarbeiter werden gern mal gefragt	36
27. Tipp:	Wertschätzen Sie Ihre Mitarbeiter	37
<b>2.4</b>	<b>Nützliche Grundlagen und Ansätze im Gesundheitswesen</b>	<b>38</b>
28. Tipp:	Guter Service muss gemanagt werden	38
29. Tipp:	Das Pflegeleitbild muss gelebt werden	39
30. Tipp:	Setzen Sie Ihr Leitbild um	40
31. Tipp:	Denken Sie in Lösungen, nicht in Problemen	41
<b>3</b>	<b>Serviceorientierte Kommunikation</b>	<b>42</b>
<b>3.1</b>	<b>Verschiedene Wahrnehmungskanäle</b>	<b>42</b>
32. Tipp:	Erkennen Sie Ihre innere Landkarte	42
33. Tipp:	Erkennen Sie die Struktur Ihrer Wahrnehmung	43
34. Tipp:	Nutzen Sie die fünf Wahrnehmungskanäle	44
35. Tipp:	Fragen Sie, was Ihr Gegenüber verstanden hat	45
<b>3.2</b>	<b>Wertschätzung in der verbalen Kommunikation</b>	<b>45</b>
36. Tipp:	Sprechen Sie Ihre Patienten mit dem Namen an	45
37. Tipp:	Verwenden Sie »Ja-Straßen«	46
38. Tipp:	Verwenden Sie positive Formulierungen	46
39. Tipp:	Bringen Sie Ihren Patienten Respekt und Höflichkeit entgegen.	47

<b>3.3</b>	<b>Der Einfluss der Körpersprache</b>	48
40. Tipp:	Der Ton macht die Musik	48
41. Tipp:	Schauen Sie Ihrem Patienten solange in die Augen, bis Sie seine Augenfarbe erkennen	49
42. Tipp:	Lächeln Sie	49
43. Tipp:	Beobachten Sie Ihre Körpersprache	50
44. Tipp:	Schaffen Sie einen guten Draht zu Ihrem Gegenüber	51
45. Tipp:	Nehmen Sie den anderen wahr	51
46. Tipp:	Gleichen Sie Ihre Körpersprache an die Ihres Gegenübers an	51
47. Tipp:	Schaffen Sie den Rapport	52
<b>3.4</b>	<b>Zielgruppenspezifische Patientenkommunikation</b>	53
48. Tipp:	Stellen Sie sich auf die unterschiedlichen Patientengruppen ein	53
49. Tipp:	Vertrauen Sie Ihrem Bauchgefühl	54
50. Tipp:	Schaffen Sie eine Feedback-Kultur	54
51. Tipp:	Versorgen Sie den Patienten mit den wichtigsten Informationen	55
52. Tipp:	Vermeiden Sie Fachchinesisch	57
<b>4</b>	<b>Der souveräne Umgang mit Beschwerden und Nörgeleien</b>	59
<b>4.1</b>	<b>Beschwerden als Chance</b>	59
53. Tipp:	Stellen Sie sich den Emotionen, mit denen die Patienten Sie konfrontieren	59
54. Tipp:	Erkennen Sie die Chance in der Beschwerde	60
55. Tipp:	Suchen Sie nicht nach dem Schuldigen	61
<b>4.2</b>	<b>Beschwerdeanlässe von Patienten und Angehörigen</b>	62
56. Tipp:	Entdecken Sie die Motive hinter der Beschwerde	62
57. Tipp:	Holen Sie den Patienten dort ab, wo er sich befindet	63
58. Tipp:	Analysieren Sie die Beschwerdegründe	64
59. Tipp:	Steuern Sie selbst das gute Image Ihres Hauses	64
<b>4.3</b>	<b>Die systematische Beschwerdebearbeitung</b>	65
60. Tipp:	Systematisieren Sie Beschwerden, Maßnahmen und Ziele	65
61. Tipp:	Verpflichten Sie einen externen Berater	67
62. Tipp:	Es geht nicht ohne Beschwerdemanagement	69

63. Tipp: Aktives Zuhören ist manchmal wichtiger als die schnelle Lösung .....	69
64. Tipp: Wer fragt, der führt .....	70
<b>4.4 Kommunikatonskiller und »falsche« Reaktionen .....</b>	<b>73</b>
65. Tipp: Unterbrechen Sie den Patienten nicht .....	73
66. Tipp: Belehren Sie den Patienten nicht .....	74
67. Tipp: Schieben Sie die Schuld nicht auf den Patienten .....	74
68. Tipp: Schieben Sie die Schuld nicht auf Ihre Kollegen .....	74
69. Tipp: Werden Sie nicht persönlich oder aggressiv .....	75
<b>5 Eine bessere Marktposition durch mehr Servicequalität ..</b>	<b>76</b>
<b>5.1 »Kunden« gewinnen und binden .....</b>	<b>76</b>
70. Tipp: Machen Sie sich Ihren Mehrwert bewusst .....	76
71. Tipp: Sprechen Sie die Motive Ihrer »Kunden« an .....	78
72. Tipp: Erfragen Sie die Wünsche und Vorlieben Ihrer Kunden ....	79
73. Tipp: Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck .....	80
<b>5.2 Wie andere Branchen zusätzliche Einnahmen generieren ...</b>	<b>80</b>
74. Tipp: Verschaffen Sie Ihren Kunden ein gutes Gefühl .....	80
75. Tipp: Erfüllen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden .....	81
76. Tipp: Verwandeln Sie Einwände in Verkaufsargumente .....	83
<b>5.3 Der Patient als Ihr Arbeitgeber .....</b>	<b>84</b>
77. Tipp: Helfen Sie bei der Entwicklung zum profitorientierten Unternehmen im Gesundheitswesen .....	84
78. Tipp: Machen Sie sich klar, dass die Patienten Ihre Arbeitgeber sind	85
79. Tipp: Nutzen Sie Zusatzangebote für alle Patienten als Einnahmequellen .....	86
80. Tipp: Sichern Sie durch Patientenorientierung Ihren Arbeitsplatz	87
<b>6 Servicequalität im Krankenhaus der Zukunft .....</b>	<b>88</b>
<b>6.1 Wandel der Arbeitsprozesse und Entwicklung neuer Handlungsfelder .....</b>	<b>88</b>
81. Tipp: Erwecken Sie die Orientierung am Patienten zum Leben ...	88
82. Tipp: Springen Sie auf den Zug auf, sonst werden Sie von allen anderen überholt .....	89

<b>6.2</b>	<b>Die Krankenhauslandschaft im Umbruch</b>	91
83. Tipp:	Vergleichen Sie Fremdbild und Selbstbild	91
84. Tipp:	Steigern Sie die Qualität und erweitern Sie das Angebot	91
85. Tipp:	Überschreiten Sie Grenzen	92
<b>6.3</b>	<b>Ihr eigener Beitrag zur Veränderung</b>	93
86. Tipp:	Es gibt nichts Gutes, außer man tut es	93
87. Tipp:	Zentrieren Sie sich	93
88. Tipp:	Seien Sie mit Freude bei der Arbeit	94
89. Tipp:	Richten Sie Ihre Kompassnadel neu aus	94
90. Tipp:	Nutzen Sie Ihre Chance zur positiven Veränderung	95
91. Tipp:	Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihr Handeln	95
92. Tipp:	Wechseln Sie mal die Perspektive	96
93. Tipp:	Motivieren Sie die anderen	96
94. Tipp:	Werden Sie Patient	96
<b>6.4</b>	<b>Tipps für Stations- und Teamleiter</b>	97
95. Tipp:	Nehmen Sie Ihre Mitarbeiter ernst	97
96. Tipp:	Verbessern Sie Ihre Teamarbeit	97
97. Tipp:	Prüfen Sie die harten Teamfaktoren	98
98. Tipp:	Schauen Sie sich genau die »weichen« Faktoren in Ihrem Team an	100
99. Tipp:	Stärken Sie das Team und halten Sie die vereinbarten Regeln ein	102
100. Tipp:	Besuchen Sie doch mal eine Einrichtung, die Patientenorientierung praktiziert	103
<b>7</b>	<b>Das Patientenhaus Mannheim</b>	104
<b>Literatur</b>		110
<b>Register</b>		112