

# INHALT

<b>Vorwort</b>	9
<b>Empfang .....</b>	<b>11</b>
<b>1      Servicequalität, Patientenorientierung und Mitarbeiterkompetenzen .....</b>	<b>13</b>
<b>  1.1    Service in der Krankenpflege.....</b>	<b>13</b>
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>	<b>15</b>
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>	<b>19</b>
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>	<b>22</b>
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>	28
<b>2.1</b>	<b>Beispiele aus dem Tourismus .....</b>	28
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>	31
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>	35
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>	38
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>	42
<b>3.1</b>	<b>Verschiedene Wahrnehmungskanäle .....</b>	42
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>	45
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 Kommunikationskiller 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