

Patientenzufriedenheit – auch bei ambulantem Aufenthalt die Chance nutzen

Gerade die Soft Factors lösen Begeisterung aus

«Essen und Trinken sind die drei schönsten Dinge des Lebens», sagte einst Willy Millowitsch (1909–99). Beschränkt auf die ersten beiden «Dinge» gilt dies in unserer täglichen Arbeit im Krankenhaus mehr denn je. Ein Spitalaufenthalt stellt immer eine aussergewöhnliche Situation für den Patienten dar. Der medizintechnische Aspekt, wenn dieser den westlichen Standards entspricht, gibt den Patienten die rationale Sicherheit im richtigen medizinischen Umfeld zu sein. Die entgegengebrachte Empathie aller Mitarbeitenden des Krankenhauses, die Kommunikationsbereitschaft bezüglich des Aufenthalts und der Diagnose, der eventuell vorhandene Bekanntheitsgrad des behandelnden Arztes sowie das Angebot der unterschiedlichen Dienstleistungen im Krankenhaus festigt die emotionale Sicherheit, dass «alles gut wird».

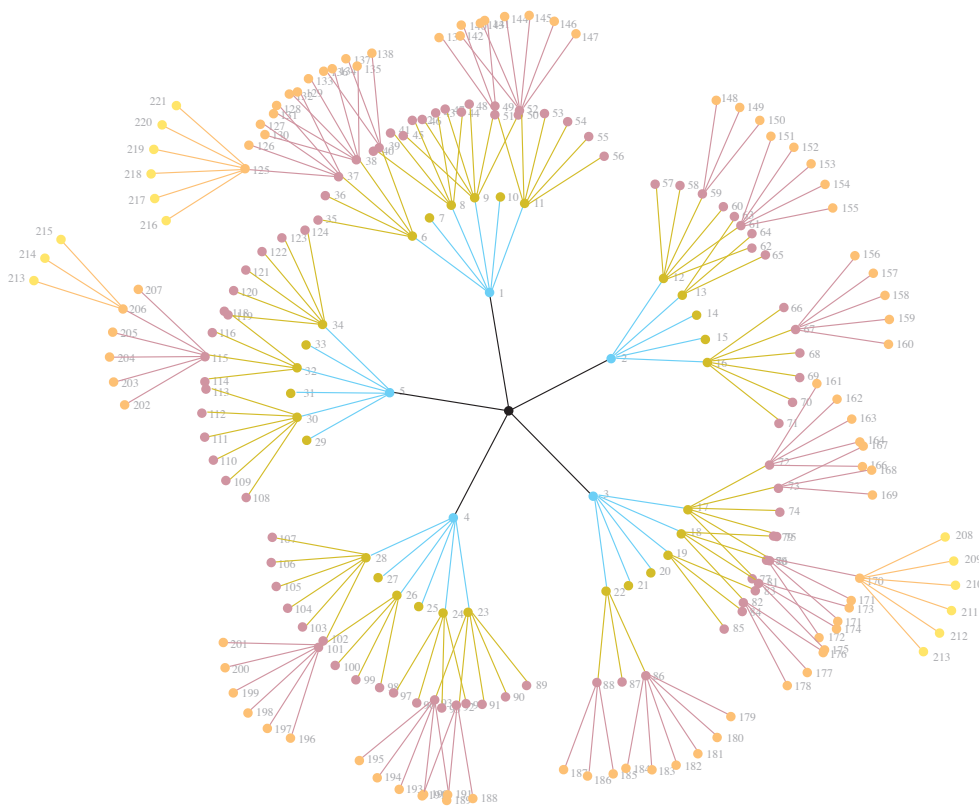
Das dies alles ständig steigende Kosten verursacht, ist beinahe täglich den verschiedenen Medien zu entnehmen. Und jedes Jahr im Herbst geht die Krankenkassenprämien-debatte los und involviert den möglichen zukünftigen Patienten aktiv in die Frage der Kosten-/Nutzen-Relationen des Gesundheitswesens. Seit der Einführung von SwissDRG obliegt es den «mündigen» Patienten,

welches Spital sich diese «Fallkostenpauschale» auf das Konto schreiben darf. Er wählt heute sein Krankenhaus, egal ob öffentlich oder privat, in der ganzen Schweiz frei aus. Das neue Agieren der Krankenhausverantwortlichen unter wirtschaftlichen Prämissen und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Patientenzufriedenheit sind noch vielerorts weit entfernt davon,

eine Weiterempfehlungsrate von über 50% zu erreichen. Wer sich in der Welt der Bewertungsportale auskennt, weiss, dass solche Ratings früher oder später zur Schliessung einer Institution führen. Erfolgreiche Krankenhäuser legen zunehmend grösseren Wert auf die Qualität der Leistungen rund um den Aufenthalt und befassen sich mit deren Imagerelevanten Auswirkungen. Dies obwohl die durchschnittliche Verweildauer bei stationären Aufenthalt durchschnittlich bereits weniger als 6 Tage beträgt.

Vernachlässigt werden hingegen die Patienten, welche «nur» ambulant behandelt werden. Dabei sind es gerade diese Patienten, die bereits

Multiplikator von Nachrichten



Frank Forster, Hotelkaufmann, Prozessspezialist, IKT Concepts, Baar



nach kurzer Zeit oder sogar während der «ewigen Warterei» von ihrer besonderen Erfahrung berichten. Und dies nicht etwa in Bezug auf den eigentlichen Eingriff, sondern über das gesamte «Rundherum» des Aufenthaltes. Und dies liest sich meist nicht sehr schmeichelhaft.

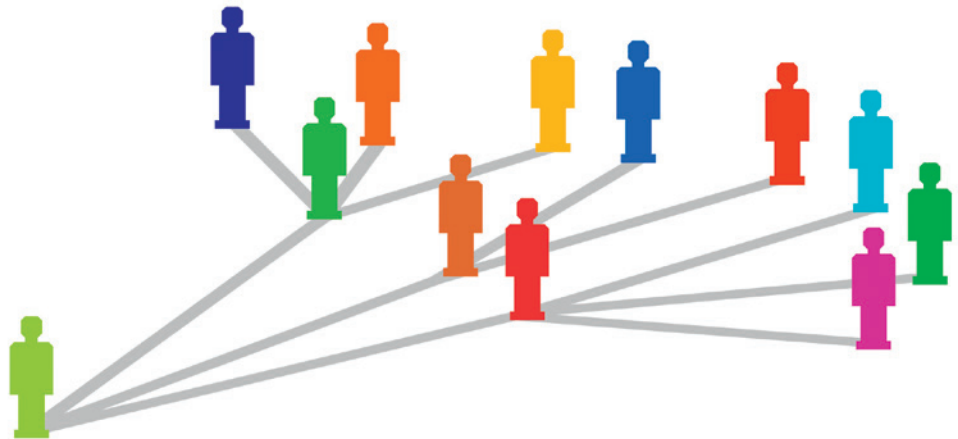
Was ist denn die Kernkompetenz?

Die häufigsten Antworten des Managements auf diese Kritik sind Zeitmangel, der Service ist nicht notwendig, zu teuer, nicht unsere Kernkompetenz...

Hier muss zukünftig zwingend und dringend ein Umdenken stattfinden. Die Wichtigkeit einer guten, flexiblen Betreuung inklusive Verpflegung, auch unter «komprimierter Aufenthaltsdauer», bildet die Kommunikationsbasis jedes Patienten nach seiner Entlassung.

Sich geschickt profilieren, zahlt sich aus

Umfassendes Info-, Enter- und Edutainment wird zukünftig für die Krankenhausverantwortlichen neben der medizinischen Kompetenz, welche vom Patienten als Selbstverständnis vorausgesetzt wird, zu einer der wichtigsten Profilie-



Mund zu Mundpropaganda im Bekanntenkreis sorgt für grösste Glaubwürdigkeit.

rungsdisziplinen. Obwohl die sogenannten Neben- und/oder Hotel-Dienstleistungen in einem Krankenhausbetrieb nur ca. 3 bis 5 % des Gesamtbudgets ausmachen, sind es insbesondere diese besonderen Leistungen, die das Image eines Klinikbetriebs in der Patientenbeurteilung nachhaltig prägen. Trotz eng bemessener Fallkostenpauschalen muss dieser Tatsache zukünftig vermehrt Rechnung getragen

werden. Es gibt noch viel zu tun – tun Sie es mit tiefer, herzlich-ehrlicher Freude. Es kommt zurück.

Weitere Informationen

Frank Forster, Prozessspezialist
frank.forster@food66.org

Lucerne University of Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE LUZERN

Technik & Architektur
FH Zentralschweiz

Fabio versteht mehr...

Dank seinem Bachelor-Studium in Medizintechnik in Horw.

Weitere Informationen: www.hslu.ch/medizintechnik

