



Buchtipp

Ist der Patienten-Kunde Ihr Arbeitgeber?

Was kann ich noch für Sie tun? Kundenorientierung ist mehr als nur der diplomatische Umgang mit "schwierigen" Kunden. Sie ist eigentlich eine Selbstverständlichkeit - auch in Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen und Praxen wird ein Faktor zur Bindung des Kunden an das "Unternehmen Praxis" oder Krankenhaus immer wichtiger: Der Umgang der Pflegenden, der Mitarbeiter oder der Therapeuten mit den Patienten. Ein neues Buch gibt nun Tipps.

Deutschland hat im Vergleich zu anderen Industrienationen den Übergang zur Dienstleistungsgesellschaft erst spät vollzogen. Im Jahre 1970 waren erst 45% aller erwerbstätigen Menschen darin beschäftigt. Im Jahre 2009 waren es bereits 75%. Merkmal aller Dienste ist, materiell nicht greifbar zu sein. Nun gelangen mit den Anforderungen der Kundenorientierung Lehrsätze wie „Dienen kommt vor dem Verdienen!“ oder „Der Kunde ist Ihr Arbeitgeber, denn wenn keine Kunden mehr in ihre Einrichtung kommen, verlieren Sie Ihren Arbeitsplatz.“ in den Gesundheitsmarkt. Aus dem Krankenhaus mit postulierter „caritativer Liebestätigkeit“ sind freigemeinnützige Dienstleistungsunternehmen geworden und diese benötigen Kunden, um am Markt bestehen zu können. Zudem müssen Dienstleistungsunternehmen Gewinne machen. Bleiben diese aus, ist die Insolvenz bzw. der Konkurs vorprogrammiert.

Arbeit hat in unserer Gesellschaft einen hohen Stellenwert

Blieben Patienten-Kunden der Einrichtung, in der Sie beschäftigt sind, fern, so würde diese keinen Umsatz mehr machen. Bestünde dieser Zustand längere Zeit, wären einschneidende Auswirkungen zu befürchten: Sie selbst hätten keinen Arbeitgeber und keinen Job, Ihnen fehlte ein verlässliches Einkommen, Sie hätten dann wahrscheinlich kein Wohnungs- oder Haus(eigentum), bzw. nicht einmal einen Mietvertrag! Es liegt also nicht nur am Schicksal und der sparenden Gesundheitsgesetzgebung, ob die Einrichtung, in der ich arbeite, auch zukünftig am Markt bleiben wird, sondern es hängt davon ab, ob alle Mitarbeiter mit Patienten-Kunden Kontakt, Kundenorientierung auch denken und umsetzen. Unternehmen im Gesundheitswesen halten sich nur dann am Markt, wenn es ihnen gelingt, ihre „Stamm-Patienten-Kunden“ zu hüten und zu pflegen. Zudem muss die Einrichtung über eine gute

Reputation (Ruf und Glaubwürdigkeit) in der Region verfügen, um immer wieder neue Patienten-Kunden akquirieren zu können. Wenn keine Kunden mehr kommen, die notwendigen Mindestfallzahlen nicht erreicht werden, verliert die Klinik z.B. die Zulassung für einzelne Maßnahmen. Erst wenn wir uns bewusst machen, dass nur ein zufriedener Patienten-Kunde unsere Einrichtung positiv weiterempfiehlt, haben Sie, genauso aber auch Ihre Kollegen und Ihr Arbeitgeber, überhaupt eine Chance zu bestehen. Wer diese Effekte überdenkt, kommt zu Schlussfolgerungen: Nicht nur, dass Sie den Patienten als Kunden sehen, es lässt sich feststellen, dass der Patienten-Kunde auch als Ihr Arbeitgeber betrachtet werden kann.

Warum sind Patienten-Kunden auch Arbeitgeber?

- Einrichtungen im Gesundheitswesen unterliegen Deckelung
- Das Gesamtbudget für Gesundheit wird eher knapper
- Einrichtungen können langfristig nur überleben, wenn sie zusätzlich zu Kassenleistungen weitere Serviceangebote anbieten, die ihre Patienten-Kunden erwarten.
- So wie jedes Wirtschaftsunternehmen von seinen Kunden abhängig ist, sind auch die Einrichtungen im Gesundheitswesen auf einen guten Ruf und eine propagierte Kundenorientierung angewiesen. Damit sind sie von ihren Patienten-Kunden abhängig.
- Die erfolgreichsten Einrichtungen ziehen vor allem die Patienten-Kunden an, die sich Zuzahlungen erlauben können.
- Mit höheren Erträgen aus Zuzahlungen lassen sich wiederum mehr Investitionen anbieten.

In dem Buch von German Quernheim finden Sie nun u.a. Antworten auf Fragen wie:

- Woran erkennen Sie kundenorientiertes Verhalten in Praxis, Pflege, Service, Kommunikation?
- Wie erkennen, erfüllen und übertreffen Sie Patientenerwartungen?
- Wie nutzen Sie im Umgang mit fremden Patienten strategisch den Sympathiefaktor?
- Wie schützen Sie sich vor überzogenen Patientenerwartungen und wie grenzen Sie sich ab?

- Wie erspüren und bearbeiten Sie professionell Beschwerden, d.h. ohne „Bluthochdruck und Ärger“?
- Wie meistern Sie Engpasssituationen?
- Wie erlangen Sie eine Widerstandsfähigkeit gegenüber aggressiven internen und externen Kunden?
- Was gehört im Kontext des Gesundheitswesens konkret zu Freundlichkeit, Höflichkeit, Gefälligkeit, Ehrlichkeit?
- Wie bauen Sie durch die Instrumente des Bezugskontakts systematisch Vertrauen zu fremden Menschen auf?

Arbeitgeber Patient: Kundenorientierung in den Pflegeberufen ist auch Thema eines Workshops auf unserem Berliner Kongress **"Pflege 2011" - gleich anmelden!**

German Quernheim „Arbeitgeber Patient – Kundenorientierung in Gesundheitsberufen“

aus der SPRINGER Reihe: „Top im Job“ Preis 9,95 €

www.German-Quernheim.de