

## **Fallbeispiel: Teamberatung**

### **Workshop: „Steigerung der Patientenzufriedenheit“**

**Teilnehmer:** Pflegedienst einer gastroenterologischen Abteilung

#### **Thema**

In puncto Patientenzufriedenheit bildet diese Abteilung stets das Schlusslicht innerhalb des Hauses. In zwei Workshops erarbeiten wir, welche Gründe es dafür gibt und wie sich die Zufriedenheit der Patienten auch hier steigern lässt.

#### **Besonderheit**

Die Patientenkielentel der Station ist zum großen Teil kommunikativ eingeschränkt, da es sich meist um wiederholt eingelieferte alkoholabhängige und demente Patienten handelt.

#### **Ziele**

- Maßnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit definieren und einleiten
- den Mitarbeitern Werkzeuge an die Hand geben, um mit dementen und alkoholisierten Patienten konstruktiv umgehen zu können

#### **Teil 1, Workshop:**

- Definition der Brennpunkte
- Finden von Ressourcen
- Erstellen eines Maßnahmenplanes

#### **Teil 2, Training:**

- kommunikationspsychologische Grundlagen
- Durchsetzungsverhalten
- Hoch- und Tiefstatus
- Gelassenheit
- positive, lösungsorientierte Formulierungen

#### **Ergebnisse**

- sämtliche Maßnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit wurden vom Team umgesetzt
- Kommunikationstechniken helfen in herausfordernden Situationen
- der kollegiale Austausch wurde als wertvoll beschrieben
- der Rücklauf der Patientenbefragungsbögen wurde durch systematische Aktionen um 40 Prozent gesteigert

#### **Perspektiven**

- der Umgang mit der herausfordernden Patientenkielentel bedarf des permanenten Trainings und kollegialen Austauschs
- jede einzelne Pflegekraft muss Strategien entwickeln, um bei Grenzüberschreitungen gelassen reagieren zu können und negative Erfahrungen nicht auf unbescholtene Patienten zu übertragen

### Collagen machen Problembrennpunkte sichtbar

Die folgenden „Ärgernis-Collagen“ wurden von den Mitarbeitern gemeinsam zu Beginn des Workshops gestaltet. So wurde auf kreative Weise und mit viel Spaß an der Sache ins Bewusstsein aller gerückt, was „Stein des Anstoßes“ ist.

Danach wurden aus den Collagen die konkreten Themen herausgefiltert, bearbeitet und Lösungswege in Aktionspläne umgesetzt.

Außerdem bekamen die Mitarbeiter Kommunikationstechniken an die Hand, um im herausfordernden Alltag besser gewappnet zu sein.

### Eindrucksvolle Beispiele – die erste von drei Collagen aus dem Workshop:





... und die dritte:

