



WIE WERDEN WIR „DAS FREUNDLICHSTE KRANKENHAUS DER REGION“?

Wirkstoffe: positives Denken, Aufmerksamkeit, Anerkennung, Lächeln

Lesen Sie diesen Beipackzettel sorgfältig durch, denn er enthält wichtige Informationen. Um einen bestmöglichen Behandlungserfolg zu erzielen, müssen die Ratschläge jedoch vorschriftsmäßig angewendet werden. Heben Sie den Zettel gut auf! Vielleicht möchten Sie ihn später nochmals lesen. Konsultieren Sie Frau Fruht, wenn Sie weitere Informationen oder eine Beratung benötigen.

1. Wofür wird das Mittel angewendet?

- Schlechte Kommunikation in der Klinik schafft eine angespannte Atmosphäre, unter der Patienten leiden und die Klinik-Mitarbeiter die Zusammenarbeit erschwert.
- Beschwerden von Patienten häufen sich. Dabei berichten sie weniger über gravierende Konflikte, sondern vielmehr über schnippische, unfreundliche Äußerungen und Reaktionen des Klinik-Personals in Stresssituationen.
- Auch der Umgang zwischen den Mitarbeitern untereinander ist oft gereizt, man grüßt sich nicht einmal auf dem Gang.
- Mitarbeiter sprechen abschätzig über Kollegen anderer Abteilungen („... wieder die auf der 3 ...“), anstatt ihre Unzufriedenheit direkt zu thematisieren.

2. Welche Schritte werden empfohlen?

- **An die Wurzel des Übels gehen:** Machen Sie Kommunikation in Ihrer Klinik zum Thema!
- **Psychologisch klug handeln:** Verstärken und fördern Sie bewusst gewünschtes Verhalten, statt nur bei Beschwerden Kontakt zu Ihren Mitarbeitern zu suchen.
- **Eine Image-Arbeitsgruppe einrichten:** Mitarbeiter aus allen Berufsgruppen und Hierarchien analysieren, welches Image Ihre Klinik in der Region haben soll und wie dies erreicht werden kann. Sie definieren Werte und Verhaltensrichtlinien für alle Mitarbeiter. In den Abteilungen fungieren die Mitglieder der Arbeitsgruppe als Multiplikatoren.
- **Mitarbeiter in Workshops schulen:** Dort bekommen sie Tools an die Hand, um in schwierigen Situationen professionell reagieren zu können, etwa eine Formel für den Umgang mit Beschwerden – oder wie sie aufgeregten Patienten mit Zuwendung und positiven Emotionen begegnen.
- **Freundlichkeit aktiv fördern:** Beglückwünschen Sie als Klinikleitung Mitarbeiter persönlich, wenn sie von Patienten und Angehörigen gelobt wurden. Informationen dazu können Ihnen Patientenmanagement oder Abteilungsleiter geben.

3. Welche Wirkungen sind beabsichtigt?

- **Positivem Feedback den verdienten Stellenwert geben**
Wenn Zufriedenheitsbekundungen von Patienten und Angehörigen verstärkt herausgestellt werden, fokussieren sich auch die Mitarbeiter mehr auf das Gelingen – im positiven Sinne.
- **Eine Freundlichkeitskultur im Krankenhaus etablieren**
In einer von wertschätzender Freundlichkeit geprägten Atmosphäre fühlen sich Patienten gut aufgehoben, und das Arbeitsklima wird besser: Mitarbeiter gehen mit Motivation und Freude an ihre Arbeit – was sich auch positiv auf den Krankenstand auswirkt.

4. Welche weiterführenden Maßnahmen können sinnvoll sein?

- **Plakat-Aktion „Positives Feedback“:** Fordern Sie Patienten und Angehörige aktiv dazu auf, über positive Erlebnisse in Ihrer Klinik zu berichten.
- **„Fake it till you make it“:** Tun Sie so, als wären Sie schon jetzt das allerfreundlichste Krankenhaus der Region. So wachsen Mitarbeiter ganz selbstverständlich in ihre neuen Rollen hinein.
- **Das „Lächeln des Monats“ küren:** Zeichnen Sie jeden Monat einen Mitarbeiter für besonders freundliches Verhalten aus – mit einem Foto im Newsletter, Blumenstrauß und Gutschein für ein Essen. Vorschläge können ganz unbürokratisch, zum Beispiel per E-Mail, eingereicht werden.
- **Anerkennung zeigen:** Honorieren Sie Mitarbeiter, über die positiv berichtet wurde, mit kleinen, persönlichen Präsenten.
- **Bewährtes Fruht-Mittel:** Trainings und Workshops unter meiner Marke „Sprechen Sie patientisch?“
- **Fruht-Support:** Moderation der Image-Arbeitsgruppe, um die Werte des Krankenhauses und Verhaltensrichtlinien für die Mitarbeiter gemeinsam mit diesen zu erarbeiten.
- **Fruht-Geschenktipp:** der Krankenschwester-Ratgeber „ICH KOMME GLEICH“ (www.erfolgsdialoge-shop.de)

Ihre Beraterin Christiane Fruht wünscht gute Besserung!

Christiane Fruht
// ERFOLGSDIALOGE //

KOMMUNIKATIONSBERATUNG
FÜR KLINIKEN

Freibadstraße 30 · 81543 München
Tel.: +49 (0) 89-76 75 49 66
mobil: +49 (0) 172-792 96 51
www.fruht-klinikberatung.de



Christiane Fruht M. A. ist Kommunikationswissenschaftlerin, Psycholinguistin, Coach, Mediatorin und Trainerin. Sie berät und coacht Klinik-Teams, um deren Zusammenarbeit zu optimieren. Dabei kommt ihr und ihren Kunden auch ihre 16-jährige Berufserfahrung als examinierte Krankenschwester zugute.