

Unser Qualitätsanspruch

Das Labor orientiert sich am Leitbild der Sonnenhof AG Bern und setzt alles daran, dass der Leitspruch – «Alles für unsere Patienten» – auch tatsächlich gelebt wird. In diesem Sinne ist es eines unserer Bestreben, Dienstleistungen auf hohem Qualitätsniveau sowohl für unsere Ärzte wie auch für unsere Patienten zu erbringen. Ein besonderes Dankeschön geht an dieser Stelle auch an Herrn Ernst Hügli, COO Kliniken, der uns immer wieder zu Höchstleistungen antrieb, indem er dem Projekt höchste Wichtigkeit attestierte.

Ausblick

Trotz aller Höhenflüge ist uns bewusst, dass nach wie vor der gesunde Menschenverstand, unsere berufliche Kompetenz und Flexibilität wichtige Kerngrößen in unserer täglichen Arbeit bleiben sollen. Die Akkreditierung der Abteilung Labor hat uns nicht abheben lassen, sondern soll lediglich unsere Professionalität in der Labormedizin unterstreichen. Damit fügen wir uns auf optimale Weise in die Qualitätszielsetzungen der gesamten Sonnenhof AG Bern ein.

Die konstruktive und tragende Mitarbeit meiner KollegInnen beider Standorte in diesem sehr anspruchsvollen Projekt waren äusserst beeindruckend und motivierend. Dies ist auch Garant dafür, den bis dato erreichten Qualitätsstandard nicht nur zu halten, sondern auch weiter zu entwickeln und zu optimieren. Dass Qualität verpflichtet, gilt auch für unsere Abteilung Labor.

Ich freue mich auf unsere zukünftige Zusammenarbeit und danke allen Beteiligten nochmals ganz herzlich.

Lilly Pulver, Leiterin Medizinisch-Technische Betriebe



Projekt «Mittelpunkt»

Ein Rückblick auf 20 Tage Mitarbeiterschulung zum Thema Kundenorientierung



«Mittelpunkt», so lautet der Name des Kundenorientierungsprojektes, welches den Umgang mit den Bedürfnissen und Wünschen der Patienten bei uns im Sonnenhof zum Thema hat. Die Leitung der Sonnenhof AG will mit diesem Projekt das Augenmerk aller unserer Mitarbeitenden auf das Wohlergehen und die gute Pflege unserer Patienten ausrichten, entsprechend unserem Leitmotiv «ALLES für unsere PATIENTINNEN und PATIENTEN». Wir wollen als Mitglied der Gruppe «Swiss Leading Hospitals», die für eine ausgeprägte Patientenorientierung und hervorragende Leistungen in jeder Hinsicht steht, unserem hohen Standard Rechnung tragen.

Für die Durchführung der Seminare unter dem Titel „Für Sie da“ haben wir die Firma Giger Training Horgen beauftragt. Eine Firma, welche über sehr gute Referenzen, insbesondere auch im Gesundheitswesen, verfügt.
Ernst Hügli, COO Kliniken

«Für Sie da»

Die heutigen externen und internen Kunden sind informiert und haben entsprechend hohe Ansprüche. Von Ihnen und Ihren Mitarbeitenden erwarten sie Leistungsbereitschaft, Kompetenz, Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen. Kurz, sie wünschen ernst genommen zu werden. Diese Erwartungen haben sie überall, nicht nur bei der Pflege oder beim Essen, bei einem Cafeteria-besuch oder beim Röntgen. Externe wie auch interne Kunden wollen prompt und zuvorkommend auf wertschätzender, partnerschaftlicher Ebene behandelt, bedient und gepflegt werden. Zufriedene Kunden sind für jedes Unternehmen ein Erfolgsfaktor. Die Sonnenhof AG hat sich trotz der hohen Kundenzufriedenheit entschieden, dran zu bleiben und ihre Kompetenzen weiter zu stärken.

Was macht eine erfolgreiche Kommunikation aus?

Grundsätzlich ist es wichtig, die eigene Einstellung und das Verhalten jedes einzelnen Mitarbeitenden über alle Hierarchiestufen zu reflektieren und wo nötig zu verändern. Gehen wir auf die Bedürfnisse unserer KundInnen ein? Erfüllen wir auch Sonderwünsche? Wo sind unsere Möglichkeiten und Grenzen? Beispiele: Die Ehefrau kann im Zimmer des Privatpatienten übernachten. Der bequeme Gartenstuhl wird schon mal ins Krankenzimmer gebracht, wenn es sich die Patientin wünscht, damit sie besser sitzen kann. Hingegen kann die Mutter ihr Kind nicht bis in den OPS hinein begleiten – hier bestehen klare Grenzen. Mitten in der Nacht ein warmes Essen zu bekommen, ist nicht möglich – es kann jedoch ein kalter Snack angeboten



werden. Um solche Begebenheiten bekannt zu geben, braucht es eine einfühlsame, klare Kommunikation. Entscheiden Sie selbst, bei welchem Beispiel Sie sich mehr angesprochen fühlen:

1. **Beispiel:** «Warten Sie, ich bin beschäftigt!» oder «Ich komme in zehn Minuten gerne bei Ihnen vorbei.»
2. **Beispiel:** «Das liegt nicht in meiner Kompetenz» oder «Frau X wird Sie gerne darüber informieren.»
3. **Beispiel:** «Das geht nicht. Herr X muss diese Nacht noch auf der Aufwachstation bleiben. Wir haben nur eine Pflegefachfrau auf der Abteilung und sie kann somit die Pflege nicht übernehmen...» oder «Für eine optimale Pflege und Überwachung von Herr X ist es wichtig, dass er heute Nacht noch auf der Aufwachstation bleibt.»

Wie handhaben Sie schwierige Situationen? Fühlen Sie sich persönlich angegriffen oder suchen Sie eine win-win Lösung mit dem Kunden? Für solche anspruchsvollen Situationen gibt es im Kurs einige Tipps. Die Mitarbeiterschulungen werden praxisbezogen und adressatengerecht für die verschiedenen Stufen vom Kader bis zu den angelernten Mitarbeitenden durchgeführt.

Positive Erlebnisse werden weitererzählt – schlechte auch

Verschiedene Studien zeigen: Kundenorientierte, zufriedene Mitarbeitende gewinnen zufriedene Kunden. Jeder zufriedene Kunde ist gerne bereit, seine guten Erfahrungen weiterzugeben und bringt mindestens drei neue Kunden. Ein unzufriedener Kunde erzählt sein Negativerlebnis zehn weiteren potenziellen Kunden und schadet dabei der Klinik um das Mehrfache.

Zufriedene, ja begeisterte Kunden bleiben Ihrem Unternehmen treu. Kundenorientiertes Verhalten lohnt sich also – zufriedene Kunden bringen konkrete unternehmerische und vor allem auch zwischenmenschliche Vorteile.



Silvia Giger & Marianne Ramseier, Kursleiterinnen

Giger Training GmbH
8810 Horgen, Telefon 044 888 1 888
www.giger-training.ch
www.kundenorientierung.ch

Wo liegen unsere Möglichkeiten aber auch Grenzen in Sachen Kundenservice?

Dass das Gelernte in der zur Zeit laufenden Mitarbeiterschulung zum Thema Kundenorientierung in den Sonnenhof-Kliniken auch tatsächlich gelebt wird, zeigt das folgende Beispiel: Im Januar 2007 telefonierte eine über 80-jährige Dame, welche in der Nähe der Klinik Engeried wohnhaft ist, an Eliane Schacher, Pflegedienstleitung Klinik Engeried, und teilte mit, dass sie unter Verstopfung leide. Sie sei gerade eben in der Klinik Sonnenhof an der Schulter operiert worden und daher noch nicht in der Lage, alleine nach draussen zu gehen. Deshalb konfrontierte sie Eliane Schacher mit der Bitte, ob eventuell eine Pflegefachfrau schnell vorbeikommen würde, um ihr einen Einlauf zu

machen. Eliane Schacher hat die Dame darauf hingewiesen, dass die Klinik Engeried keine Hausbesuche vornehme, dieser Service jedoch von der Spitex angeboten werde. Letztere zu kontaktieren, war der betagten Dame jedoch zu aufwändig. Schlussendlich hat Eliane Schacher eine ihrer Pflegefachfrauen zu der Frau gesandt, um die entsprechende Pflege vorzunehmen. Als die Engeried-Mitarbeiterin den Einlauf gemacht hatte, wurde sie von der rekonvaleszenten Dame zusätzlich ersucht, ob sie ihr nicht eventuell noch Kartoffeln schälen könnte, da es ihr infolge der gerade erst operierten Schulter nicht möglich sei, diese Arbeit selber zu verrichten. Nach dem Motto: «der Kunde ist König» hat die Pflegefachfrau auch noch diese Arbeit verrichtet, ehe sie wieder an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt ist.

Dieses Beispiel zeigt, dass die Mitarbeiterschulung in der Tat etwas gebracht hat, und das Sonnenhof-Personal durchaus gewillt ist, sogar über das Pflichtenheft hinausgehende Dienstleistungen anzubieten. Einbürgern sollten sich solche Hausbesuche natürlich nicht, da eine Zunahme solcher Dienstleistungsaktionen eine Anpassung des Stellenplans mit sich ziehen würde. Vereinzelt jedoch bringen solche Hilfeleistungen bestimmt viel Goodwill von der Öffentlichkeit gegenüber den Sonnenhof-Kliniken.

Zitate von Vorgesetzten

- Die interdisziplinär durchmischte Gruppenzusammensetzung wird von allen geschätzt und ruft gegenseitiges Verständnis für die abteilungsübergreifende Arbeit hervor.
- Für den optimalen Lernprozess haben sich die beiden Kursangebote für angelernte, fremdsprachige Mitarbeitende und Mitarbeitende mit Ausbildung sehr bewährt.

Zitate von Teilnehmern

- Es wurde mir bewusst, welchen Einfluss die nonverbale Kommunikation hat. Ich werde in Zukunft vermehrt darauf achten, wie ich etwas sage und wie ich in welcher Situation auftrete.
- Ich werde die Leitsätze der Sonnenhof AG besser umsetzen können, indem ich grösseren Wert auf Inhalt und sprachliche Feinheiten in der Kommunikation lege.
- Ich finde es gut, dass die praxisorientierte Schulung gegenüber dem theoretischen Wissen (Kommunikationsmodelle) den Vorrang hatte.
- Meinen herzlichen Dank an die Kursleiterin! Der Kurs hat mir sehr Spass gemacht und auch viel gebracht.
- Ich wünsche mir eine Fortsetzung im nächsten Jahr.