

**Interne Weiterbildung**

# Patientenkontakt als tägliche Herausforderung

**Täglich stehen wir in Kontakt mit unseren Patienten – sei dies am Telefon oder persönlich. Um die Beziehung zu unseren Patienten weiterhin zu festigen, werden unsere Sekretärinnen durch einen externen Spezialisten geschult. Denn die Bedürfnisse unserer Patienten und Kunden ändern sich mit der Zeit – hierfür optimieren wir unsere Professionalität.**

Ende April fand der erste Workshop mit allen Sekretärinnen der Orthopädie Untere Extremitäten statt.

Bevor Kursleiter und Spezialist für Dienstleistungsqualität, Jörg Hilber, startete, begrüßte Matthias P. Spielmann alle Teilnehmerinnen und erläuterte kurz die Gründe und Ziele dieser Weiterbildung. Danach übernahm Jörg Hilber und machte die Teilnehmerinnen mit der Methode des systemischen Dienstleistungsmanagements bekannt. Darunter versteht man die Gestaltung von Kundenbeziehungen am Telefon und im direkten Kontakt. Auf den Punkt gebracht



heißt das primär, dass man aus der Sicht des Kunden denken und handeln soll. «Dieser Umgang erfordert aber ein fundiertes Verständnis der Kundenbeziehung», so Jörg Hilber.

Während des Workshops ging es vor allem um die Kundenbeziehungen am Telefon und den persönlichen Kundenkontakt. Aber auch die eigenen Erfahrungen als Kundin wurden besprochen. Was braucht es alles, um die (Kunden-)Zufriedenheit auszulösen? Jörg Hilber: «Es braucht nicht viel, um jemanden zu begeistern. Es sind oft die kleinen Gesten, die es ausmachen, wie zum Beispiel für einen Patienten ein Problem zu lösen. Kundenbegeisterung in unserem Sinn kommt von Herzen, es geht nicht darum, den Kunden mit Leistungen zu überschwemmen.»

Am Ende der Weiterbildung zeigte sich, dass es wichtig ist, von Zeit zu Zeit in die Haut des Patienten hineinzuschlüpfen – damit ein professioneller Umgang mit unseren Patienten gewährleistet ist. ■