

Patientenorientierter Service

im Krankenhaus

Krankheit und Komfort? Service in der Klinik? Dies sind inzwischen längst keine Widersprüche mehr. Im Gegenteil: Patient*innen fordern individuellen Service und ein komfortables Umfeld.

Im Zeichen des Fachkräftemangels in der Pflege sollte die Chance genutzt werden: Eine konsequente Neuverteilung der Tätigkeiten auf den Stationen muss vorgenommen werden. Dies ist eine zentrale Aufgabe des Krankenhausmanagements.



Konsequente Serviceabläufe

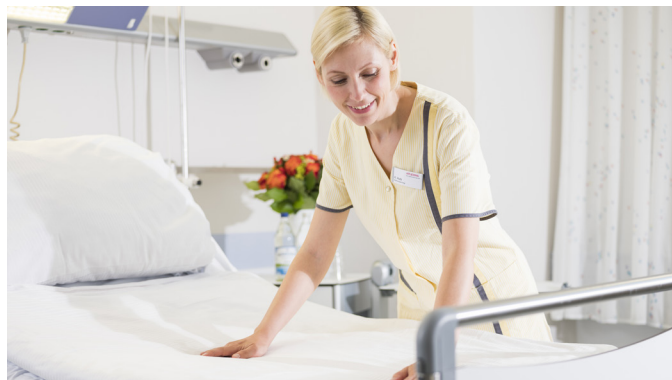
Der Pflegedienst muss entlastet werden. Erprobte Praxismodelle zeigen, dass Abläufe erst dann konsequent umgesetzt werden, wenn geschulte Servicekräfte außerhalb der Weisungsbefugnis des Pflegedienstes fest definierte Tätigkeiten übernehmen.

Bündelung der Aufgaben

Die Aufgaben der Servicekräfte werden zu Tätigkeitspaketen zusammengeführt, z. B. bei der Speisenversorgung, der täglichen Bettenaufbereitung, der internen Logistik und des Wahlleistungsservices. Vor dem Hintergrund der hohen Erwartungshaltung der Patient*innen und der privaten Krankenkassen ist dies ein wesentlich wichtiger Wettbewerbsfaktor.

Expertenwissen aus „Klinik“ und „Hotel“

Während Kliniken sich auf die medizinische und pflegerische Versorgung ihrer Patientinnen und Patienten konzentrieren, kümmert sich Apleona Infra Services um die Kundenorientierung und den Service. Als spezialisierter Dienstleister mit einem erfahrenen Team aus Krankenhaus- und Hotelexperten greift Apleona Infra Services dabei auf langjährige Erfahrung zurück: Heute sind bereits mehr als 1.000 Servicekräfte in über 40 Kliniken im Einsatz.



Analyse der Prozesse als Ausgangsbasis für die Neugestaltung

Die Abläufe auf den Stationen werden detailliert unter die Lupe genommen. Aus der Analyse dieser Ausgangslage erfolgt die Umgestaltung der Stationsprozesse und die Erarbeitung der Leistungsverzeichnisse, die zeitlich und inhaltlich klar definiert werden. Dies ist eine Voraussetzung für die Neugestaltung und gewährleistet eine hohe Akzeptanz der Berufsgruppen auf den Stationen.

Die Serviceleitung als Schlüsselfunktion des Erfolges

Die Serviceleitung hat als gelernte und erfahrene Hotelfachfrau eine wichtige Funktion für die patientenorientierten Abläufe. Sie ist verantwortlich für die Führung der Servicekräfte sowie im stetigen Kontakt mit dem Kunden und somit ein wichtiges Bindeglied im Alltag.

Qualifizierte Kräfte in Theorie und Praxis

Ein besonderes Augenmerk wird auf die Auswahl und Einarbeitung der Servicekräfte gelegt, die vorzugsweise schon Hotelerfahrung haben. Vor Beginn eines neuen Auftrages werden intensive Schulungen in Hygiene, Kommunikation und Service durchgeführt. Danach sichert eine enge Begleitung von erfahrenen Kolleginnen in den ersten Tagen die praktische und erfolgreiche Umsetzung vor Ort.

Begeisterte Patient*innen, zufriedene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Fazit? Die Kliniken kommen nicht um grundlegende Veränderungen der Stationsprozesse umhin. Je eher, konsequenter und umfangreicher diese geplant und umgesetzt werden, umso größer ist der Effekt auf die Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie die finanzielle Situation der Klinik.

Ihr Ansprechpartner



Franz-Josef Richter
Geschäftsführer Apleona Careservices GmbH

Referenzen

- Alfred Krupp Krankenhaus, Essen
- Unfallkrankenhaus Berlin
- Medizinische Hochschule Hannover
- St. Martinus Krankenhaus, Langenfeld
- Marienhospital Brühl
- St. Josef-Hospital, Bonn-Beuel
- Ev. Krankenhaus Kalk, Köln
- St. Josef-Hospital, Hagen