

Lob motiviert!

In der Dr. Becker Klinik Möhnesee werden nicht nur Beschwerden, sondern auch positive Äußerungen erfasst

Der Grundgedanke des Klinikträgers Dr. Becker Klinikgesellschaft beim Lobmanagement: Während beim wichtigen Beschwerdemanagement negative Aspekte im Mittelpunkt stehen, sollen dies beim Lobmanagement die positiven sein.

Beschwerdemanagement dient dazu, geäußerte Unzufriedenheit von Kunden aufzugreifen, im Sinne einer Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit zu bearbeiten und das Auftreten neuer Beschwerden zu vermeiden. Bei aller Sinnhaftigkeit hat dies auch Nachteile: Unzufriedenheit und negative Kritik bekommen einen sehr hohen Stellenwert. Jeder Patient weiß, dass er damit viel Aufmerksamkeit erreichen kann. Die Mitarbeiter wenden für den Umgang mit Beschwerden, also für Unerfreuliches, viel Zeit auf. Das hat zur Folge, dass die vielen Arbeitsabläufe, die gut und erfolgreich funktionieren, weniger stark beachtet werden und so die Arbeitsmotivation sinkt.

Mitarbeiter sind zufriedener

Lobmanagement bedeutet dagegen, positive Äußerungen der Patienten zu erfassen und an die Mitarbeiter der Abteilung weiterzugeben. Die Dr. Becker Klinik Möhnesee hat sich dies seit längerem auf die Fahnen geschrieben. Unter Federführung von Dr. Thomas Müller-Holthusen, Chefarzt der psychosomatischen Abteilung, führte die Klinik für psychosomatische und kardiologische Rehabilitation zu Beginn des letzten Jahres in diesem Rahmen eine Lobsprechstunde für Patienten ein. Ein hierzulande bisher in dieser Form einzigartiges Angebot. Auf freiwilliger Basis können sich Patienten hier alle zwei Wochen dem Chefarzt gegenüber lobend über alle Aspekte ihrer Rehabilitation äußern. Die positiven Rückmeldungen aus der Lobsprechstunde gibt Dr. Tho-

mas Müller-Holthusen umgehend an die Mitarbeiter weiter. Insbesondere wurden immer wieder die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die gute Organisation der Abteilung genannt. Die Mitarbeiter freuen sich darüber und sind in der Konsequenz zufriedener mit ihrer Arbeit. Was sich wiederum auch auf die Patienten auswirkt. Diese bemerken das, und ihre Zufriedenheit steigt ebenfalls an.

Darüber hinaus werden die Angestellten regelmäßig über gute Ergebnisse in den Patientenfragebögen, die am Ende eines jeden Reha-Aufenthaltes ausgehändigt werden, informiert. Persönlich in den Fragebögen gelobte Mitarbeiter erhalten eine kopierte Version vom Chefarzt. Darüber hinaus wird in Gruppenstunden geäußertes Lob ebenso weitergegeben wie der Inhalt von positiven E-Mails.

Beschwerdequote bei 0,3 Prozent

Auf der Patientenseite hat die neu konzipierte Sprechstunde darüber hinaus einen therapeutischen Nutzen. Einerseits lenkt der Patient seine Wahrnehmung auf etwas Positives, er vollzieht so einen wertvollen „Perspektivwechsel“. Tenor bei den 20 Rehabilitanden, die im ersten Jahr die Sprechstunde besuchten, war, dass „man erst dadurch merkt, dass man sonst viel mehr meckert als lobt.“ Andererseits bietet die Sprechstunde Gelegenheit, sich im Loben zu üben. Im Gegensatz zur Kompetenz, Beschwerden zu äußern, können viele Menschen eher weniger gut loben.

Die Beschwerdequote in der psychosomatischen Abteilung der Dr. Becker Klinik Möhnesee lag jedenfalls in 2009 bei einem verschwindend geringen Anteil

von 0,3 Prozent. Der Chefarzt vermutet, dass dies evtl. auch auf die Lobsprechstunde zurückzuführen ist, weil sich die Rehabilitanden selbstkritischer sehen und dadurch evtl. weniger zu vorschneller Kritik neigen.

www.klinik-moehnesee.de

Die Rehabilitationsklinik am Möhnesee baut ihr Lobmanagement weiter aus. Im letzten Jahr wurde eine Lobsprechstunde eingerichtet. Lobmanagement bedeutet in dem Zusammenhang nicht „Führen durch Lob“, sondern soll ein Gegenstück zum Beschwerdemanagement sein. Systematisch werden Zustimmung, positives Feedback, Anerkennung und Dankbarkeit der Patienten erfasst und an die jeweilige Abteilung weitergegeben. Ziel ist die Mitarbeitermotivation.

