

Einzigartige Lobsprechstunde

Loben lernen in der Klinik Mönesee Chefarzt zieht positive Zwischenbilanz

MÖHNESEE ■ Eine „Lob-sprechstunde“ hat die Reha-bilitationsklinik am Mönesee im letzten Jahr eingerichtet. In einer Pressemitteilung bilanzierte die Klinik jetzt: Sowohl Mitarbeiter als auch Patienten profitieren. Lob und Anerkennung tun gut.

Dass lobende und anerken-nende Worte sogar die Leistung und Produktivität eines ganzen Teams sprunghaft ansteigen lassen, ist schon länger bekannt. In aller Regel sind hier positive Rückmel-dungen von Vorgesetzten gemeint. Das Lobmanagement der Dr.-Becker-Klinik verfolgt hier einen modifizierten be-ziehungsweise ergänzenden Ansatz. Es ist als Gegenstück zum in Kliniken bereits seit langem bekannten Beschwerdemanagement entstanden. Dieses will die geäußerte Un-zufriedenheit der Patienten und Rehabilitanden systema-tisch aufgreifen, sie zur Wie-derherstellung der Kundenzu-friedenheit bearbeiten und dadurch das Auftreten neuer Beschwerden vermeiden. Bei aller Sinnhaftigkeit, so Dr. Thomas Müller-Holthausen, Chefarzt der psychosomati-schen Abteilung in Mönesee, hat das Beschwerdema-nagement aber auch Nachteile: Unzufriedenheit und ne-gative Kritik bekommen einen sehr hohen Stellenwert.

Unter Federführung von Müller-Holthausen führte die Klinik für psychosomatische und kardiologische Rehabili-tation zu Beginn des letzten Jahres daher eine „Lob-sprechstunde“ für Patienten ein. Ein hierzulande bisher in dieser Form einmaliges Ange-bot. Auf freiwilliger Basis können sich Patienten hier alle zwei Wochen dem Chef-

arzt gegenüber lobend über alle Aspekte ihrer Rehabilita-tion – zum Beispiel die Lage der Klinik, das Gebäude, ihre Unterbringung, die therapeu-tischen Maßnahmen oder die Mitarbeiter – äußern.

Lobmanagement bedeutet dagegen, systematisch Zu-stimmung, positives Feed-back, Anerkennung oder Dankbarkeit der Patienten be-ziehungsweise Rehabilitan-den zu erfassen und an die Mitarbeiter der Abteilung weiterzugeben. Besonders die Freundlichkeit und die Kom-petenz der Mitarbeiter sowie die gute Organisation der Ab-teilung wurden laut Müller-Holthausen immer wieder ge-nannt. „Unsere Mitarbeiter freuen sich darüber und sind in der Konsequenz zufriedener mit ihrer Arbeit.“

Wahrnehmung auf etwas Positives richten

Das hat einen therapeuti-schen Nutzen. Einerseits lenkt der Patient seine Wahr-nehmung auf etwas Positives, er vollzieht so einen wertvol-len „Perspektivwechsel“. An-dererseits bietet die Sprech-stunde Gelegenheit, das Lo-ben zu üben. Im Gegensatz zur Kompetenz, Beschwer-den zu äußern, können viele Menschen weniger gut loben. Die Beschwerdequote in der psychosomatischen Abteilung der Klinik Mönesee lag jedenfalls in 2009 bei einem geringen Anteil von 0,3 Pro-zent. „Vielleicht ist dies ja auch unter anderem auf die Lobsprechstunde zurückzu-führen, weil unsere Rehabili-tanden sich eventuell selbst-kritischer sehen und dadurch weniger zu Kritik neigen“, vermutet der Chefarzt.