



Pressemitteilung

Lobmanagement in der Dr. Becker Klinik Möhnese

Die Rehabilitationsklinik am Möhnese baut das Lobmanagement weiter aus. Im letzten Jahr wurde in diesem Rahmen eine Lobsprechstunde eingerichtet. Mitarbeiter und Patienten profitieren davon gleichermaßen.

Lobmanagement im Sinne der Dr. Becker Klinik Möhnese bedeutet nicht „Führen durch Lob“, sondern das Gegenstück zum Beschwerdemanagement. Beschwerdemanagement meint, 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 aber auch Nachteile: Unzufriedenheit und negative Kritik bekommen einen sehr hohen Stellenwert. Jeder Patient weiß, dass er mit negativer Kritik viel Aufmerksamkeit erreichen kann. Die Mitarbeiter befassen sich so sehr zeitaufwändig mit Beschwerden, also mit Unerfreulichem. All das hat zur Folge, dass die vielen Arbeitsabläufe, die gut und erfolgreich funktionieren, weniger beachtet werden und so die Arbeitsmotivation sinkt.

Mitarbeiter sind zufriedener

Lobmanagement bedeutet dagegen, systematisch Zustimmung, positives Feedback, Anerkennung oder Dankbarkeit – eben Lob – der Patienten zu erfassen und an die Mitarbeiter der Abteilung weiterzugeben. Die Dr. Becker Klinik Möhnese 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. Thomas 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

**Dr. Becker
Klinik Möhnese**

**15. September
2010**

Seite 1 von 2

Für Rückfragen oder Bildmaterial wenden Sie sich bitte an:

Dr. Becker
Klinik Möhnese

Chefarzt Psychosomatik
Dr. Thomas Müller-
Holthusen

Schnappweg 2
59519 Möhnese

Tel: (0 29 24) 8 00-0
Fax: (0 29 24) 8 00-5 57

Dr. Becker Klinikgesellschaft
mbH & Co. KG
Sitz Köln Amtsgericht
Köln HRA 12 820
Persönlich haftende Gesell-
schafterin:
Dr. Becker Klinikverwaltungsge-
sellschaft mbH
Sitz Köln Amtsgericht
HRB 22 520
Geschäftsführer:
Dr. rer. pol. Ursula Becker
Dr. rer. pol. Petra Becker



Pressemitteilung

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.

Weitere Informationen unter www.klinik-moehnesee.de.

**Dr. Becker
Klinik Möhnesee**

**15. September
2010**

Seite 2 von 2

Für Rückfragen oder Bildmaterial wenden Sie sich bitte an:

Dr. Becker
Klinik Möhnesee

Chefarzt Psychosomatik
Dr. Thomas Müller-
Holthusen

Schnappweg 2
59519 Möhnesee

Tel: (0 29 24) 8 00-0
Fax: (0 29 24) 8 00-5 57

Dr. Becker Klinikgesellschaft
mbH & Co. KG
Sitz Köln Amtsgericht
Köln HRA 12 820
Persönlich haftende Gesell-
schafterin:
Dr. Becker Klinikverwaltungsge-
sellschaft mbH
Sitz Köln Amtsgericht
HRB 22 520
Geschäftsführer:
Dr. rer. pol. Ursula Becker
Dr. rer. pol. Petra Becker

www.dbkg.de