Feedback :

* hohes Niveau an Patientenbetreuung
* weg von dem Klinikambiente hin zu Hotelambiente befriedigend gelungen
* guter Umgangston
* Details - siehe mein Feedbackbogen

Verbesserungsvorschläge:

* die Zielvereinbarung mit dem Patienten ausreichend besprechen und im Patientienausweis festhalten
* Zwischencheck machen nach 4, 8, 12, 16, 20 Tagen, ob beide Parteien im Zielkorridor des Vereinbarten - AUS DER PERSPEKTIVE DES PATIENTEN - ist
* Es werden beinahe NUR faktische oder rationale Themen und Vorträge gemacht - das was auf der viel wichtigeren, emotionalen Ebene abläuft wird unzureichend bis gar nicht angesprochen - siehe EISBERG MODELL

Ideen & Vorschläge:

* das sog. Konzept des "Patienten Engel" vorstellen! Ein ehemaliger und genesender positiver Patient wird in 45 min. mit der Gruppe von 24 Patienten moderiert und gibt seine Wahrnehmung und seine Sichtweisen aus der Patientenperspektive weiter. Taktung als Test: 3 x i.d.W. mit allen Neuen
* verbale Feedback Runde mit mehreren Patienten einen Tag vor der Entlassung mit kommunikativem Feedback - Patient wird gehört - dadurch Weiterempfehlung
* Ärzte und Führungspersonal in Präsentationstechnik schulen - Powerpoint begleitetes Lesen in out und nicht zielführend
* manchen Ärzten einen Coach für ca. 3h zur Verfügung stellen - Zielsetzung Reflektion und Verhaltensfeedback aus der Sicht des Patienten - non-verbal Komm., z.B. Uraltschuhe mit Löchern tragen und verbale Komm., z.B. "wie wird mein Wort beim Patienten angenommen"
* Hotelspezialist aus dem 5 Sterne Hotel Bereich als Trainer den Serviceablauf, Soft Skills, etc. - d.h. den Medical Park auf das höchste Niveau setzen
* eine Barfuss-Therapie in der Gruppe nach Kneipp einführen - tolle Möglichkeiten mit Grundstück und See, etc. - mal was anderes...
* Einen Rasenmäher anschaffen, der halb so laut mäht, da doch 2 oder mehr Tage pro Monat die Lärmbelästigung sehr präsent ist und die notwendige Ruhe stört

Initiator und Durchführender für das oben genannte in englisch (Arabische Fraktion!) und deutsch kann ich sehr gerne übernehmen - von der Konzepterstellung bis zum Trainieren. Ideen gibt es natürlich noch viel mehr.

Marc Menzel, Trainer & Coach

Tel. 0173 93 46 546

[marcm@connectcommunication.com](mailto:marcm@connectcommunication.com)

[www.connectcommunication.com](http://www.connectcommunication.com)