

QMH

Richtlinie zum Verhalten ggü. Patienten

R.GF.HV.07.02



Gültigkeit/Verteiler:

x													
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Ziel/Zweck:

Hiermit wird sichergestellt, dass jeder Patient und jede Patientin während seines/ihrer Aufenthaltes bei HolsingVital höflich und zuvorkommend von allen Berufsgruppen betreut wird. Als Dienstleistungsunternehmen steht HolsingVital in Konkurrenz zu anderen Einrichtungen und muß um die Patientinnen und Patienten werben.

Das höfliche und zuvorkommende Verhalten soll dem Patienten das Gefühl vermitteln, willkommen zu sein. Die Patientinnen und Patienten sollen gemäß dem Klinikleitbild und dem konzeptionellen Auftrag eine vertrauensvolle Beziehung zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickeln. Die Ausstrahlung einer positiven Einstellung der Mitarbeiter überträgt sich auf den Patienten.

Zuständigkeit:

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Abteilungsleiter tragen Verantwortung, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterinnen dahingehend geschult werden, sich ggü. den Patientinnen und Patienten in der hier beschriebenen Art zu verhalten. Sie überwachen das Verhalten ggü. den Patientinnen und Patienten.

Durchführung:

Äußeres Erscheinungsbild

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen ordentliche Kleidung und achten auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild. In den Bereichen, in denen Berufsbekleidung und/oder Schutzbekleidung vorgesehen ist, haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Kleidung zu tragen.

Informationspflicht

Jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter hat sich über die internen Abläufe zu informieren. Dazu stehen verschiedene Informationsquellen (Online-QMH, Website, [Mitarbeitergespräche](#)) zur Verfügung.

Vertrauen kann aufgebaut werden durch sicheres Auftreten und das sichere „Zur Verfügung stellen“ von Informationen.

Äußerungen wie „dafür bin ich nicht zuständig“ sind kontraproduktiv und sollen nicht verwendet werden.

Zuwendung

Vor dem Patienten soll es keine Privatgespräche geben.

Verhalten ggü. Patienten R.GF.HV.07.02 Letzte Fassung 5/10,
überarbeitet: 21.05.2015; 09.12.2022; 10.01.23

Freigegeben durch: J.F. Holsing

Gültigkeit/Verteiler:

x													
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Bei Anwesenheit eines Patienten werden Tätigkeiten eingestellt oder kurz unterbrochen, um ihm einen Hinweis zu geben, dass der Mitarbeiter ihn wahrgenommen hat.

Alle zeigen Hilfsbereitschaft, Aufgaben, die im Interesse des Patienten liegen, wahrzunehmen.

Der Patient wird niemals „geschickt“: Der Mitarbeiter leitet die erforderlichen Maßnahmen ein und gibt Informationen an die zuständigen Stellen weiter.

Anrede

Mit Ausnahme persönlicher Bekanntheit soll das „Sie“ als Anrede gewählt werden.

Der Mitarbeiter stellt sich dem Patienten mit Vor- und Zunamen und mit Nennung seiner Funktion im Unternehmen vor.

Vertrauen

Mit ihrem Verhalten tragen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entscheidend zur Patientenzufriedenheit bei. Die Freundlichkeit und die Vermittlung von Kompetenz sind wichtige Größen zur Vertrauensbildung.

Positives Verhalten

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen grundsätzlich positiv auftreten, Zuversicht vermitteln und Mut machen.

Auch untereinander sind Kollegialität und ein von Respekt und Höflichkeit geprägtes Miteinander oberstes Gebot.

Zusammenfassung:

Neben der medizinischen und therapeutischen Betreuung sind die Rahmenbedingungen optimal für das Patientenwohl zu gestalten.

Rahmenbedingungen sind Unterbringung, Versorgung, persönlicher Kontakt, Höflichkeit, Freundlichkeit.

An dieser Stelle liegt die besondere Stärke der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HolsingVital GmbH. Hier können wir uns von anderen Mitbewerbern abheben.

Dokumentation:

- Patientenbefragung intern
- Patientenbefragung durch Kostenträger
- Besuchsprotokolle