

Beispiel aus der Gesundheit

Ein Spital hat bei einer Umfrage, welche bei stationären Patienten durchgeführt wurde, herausgefunden, dass viele der Befragten nicht zufrieden sind mit der Betreuung durch das Pflegepersonal. Wie könnte der Aufenthalt für die Patienten optimiert werden?

1. Mögliche Umstellung des Problems:

- **Wie kann das Pflegepersonal den Aufenthalt eines Patienten möglichst unangenehm gestalten?**
- Wie kann man möglichst viele Patienten an andere Einrichtungen verlieren?
- Wie kann man eine schlechte Bewertung erhalten?
- Wie kann man den Ruf des Spitals verschlechtern?

2. Ideen sammeln / 3. Lösungsvorschläge umkehren

Lösungsansatz	Umkehrung
Das Klingeln der Patienten ignorieren	Beim Klingeln der Patienten sofort reagieren
Keine Kommunikation mit den Patienten führen	Immer mit dem Patienten kommunizieren
Nicht erklären, was/warum man etwas macht	Immer erklären, was/warum man etwas macht
Das Kissen unbequem hinlegen	Das Kissen immer bequem hinlegen
Keine Decken bereitlegen	Decken bereitlegen
Das Essen kalt servieren	Das Essen heiss servieren
Besuche bei den Patienten schnell hinter sich bringen	Lange Patientenbesuche
Falsche Bestellungen servieren	Richtige Bestellungen servieren
Keine Begrüssung/Verabschiedung	Immer Begrüssen/Verabschieden
Keinen Besuch zulassen	Immer Besuch zulassen
Unangenehme Besuchszeiten (morgens von 9-10, nachmittags von 3-4)	Angenehme Besuchszeiten (gemäss dem Patienten)
Den gegensätzlichsten Patienten als Mitbewohner ins Zimmer bringen	Einen angenehmen Zimmergenossen zuteilen (evtl. gemeinsame Interessen, ...)
Immer Telefonieren, wenn man beim Patienten ist	Nie Telefonieren, wenn man beim Patienten ist
Fragen ignorieren oder nicht richtig beantworten	Fragen immer und richtig beantworten
Sich ganz viel Zeit lassen, wenn ein Patient die Klingel gedrückt hat	Sofort zum Patienten gehen, wenn er geklingelt hat
Unpassende Kontrollen (am morgen früh, spät abends, wenn das Mittagessen da ist, etc.)	Kontrollen an Patienten anpassen
(Schlaf-)Gewohnheiten ignorieren	(Schlaf-)Gewohnheiten akzeptieren
Genervt auf Bitten reagieren	Verständnisvoll auf Bitten reagieren
Nie Lächeln	Immer Lächeln
Grober Umgang mit Patienten	Sanfter Umgang mit Patienten
Etc.	

4. Lösungsansätze erarbeiten

- Man soll Emotionen zeigen und einfühlsam mit den Patienten umgehen
- Immer erklären, was genau man macht und wozu dies gut ist
- Dem Patienten muss die ganze Aufmerksamkeit gegeben werden; so fühlt er sich ernst genommen und gut betreut. Nur bei einem Problem/zur Abklärung zum Telefon greifen
- Wenn ein Patient klingelt, sollte man sich so bald wie möglich um ihn kümmern

- Besuch von der Familie oder Freunden zu gewünschten Zeiten zulassen
- Sich die Gewohnheiten eines Patienten merken, damit man darauf reagieren und diese ermöglichen kann
- Das Bett soll möglichst bequem hergerichtet sein; Beim Patienten nachfragen, ob es bequem ist
- Verständliche Kommunikation verwenden, damit der Patient alles versteht. Wenn sich Jemand gerne unterhält, darf man auch gerne mehr mit ihm reden. Möchte der Patient aber seine Ruhe haben, so sollte man nicht versuchen, Gespräche mit ihm zu führen
- Das gewünschte Essen warm servieren. Weitere Wünsche/Bitten soll man so gut wie möglich erfüllen
- Patientenbesuche sollten so gut wie möglich auf den Patienten und seine Bedürfnisse abgeglichen werden. Des Weiteren soll ein Besuch so kurz wie möglich und so lang wie nötig abgehalten werden (kein Herumtrödeln oder unvollständige Arbeit)
- Den Patienten immer begrüßen, wenn man das Zimmer betritt, eventuell etwas Smalltalk mit ihm führen als Einstieg. Beim Verlassen des Zimmers immer verabschieden und Freundlichkeitsfloskeln sagen («Noch einen schönen Abend, etc.)
- Wenn möglich, einen angenehmen Zimmergenossen zuteilen, welcher eventuell gleiche Interessen oder Gewohnheiten hat. Bei Problemen sollte man den Zimmergenossen so schnell wie möglich tauschen.
- Jede Frage des Patienten gewissenhaft beantworten, Unklarheiten weiter abklären und später dem Patienten erklären
- Verständnisvoll auf Bitten reagieren und diese so gut wie möglich erfüllen
- Immer einen freundlichen Umgang mit dem Patienten bewahren
- Der Umgang mit den Patienten soll sanft sein, sodass er möglichst angenehm für diese ist und nicht schmerzhaft