

# Innovations

**Daten und Fakten –**  
*Wenn nur noch*  
*Parameter zählen*



# “Ich werde gesehen, verstanden und abgeholt”

**Patient Experience –**  
*Der Schlüssel zu  
nachhaltigem Erfolg ohne  
zusätzliche Prozesse*

**“Ich werde gesehen, verstanden und abgeholt”.** Wenn dieser Satz aus dem Munde eines Patienten ertönt, dann haben die Mitarbeiter eines Unternehmens definitiv etwas richtig gemacht. Mehr als das! Das wichtigste Element nachhaltiger Unternehmensführung wurde spürbar und konkret umgesetzt. Der Patient fühlt sich wohl, professionell behandelt und sicher aufgehoben. Der Faktor, der in vielen Spitälern zugunsten

der Fachkompetenz zunehmend verloren gegangen ist.

Marc Voutat, Geschäftsführer und Leiter der Ambulanten Einheiten am Institut für Radiologie Hirslanden Bern und Düringen, hat diesen nicht nur verstanden, sondern das Prinzip der Achtsamkeit nachhaltig in den Hirslanden Kliniken umgesetzt.

Die Methode dazu: „Patient Experience“. „Patient Experience“ baut auf der Basis von „Mystery Patient“ auf. Bei „Mystery Patient“ handelt es sich um ein Verfahren zur Bewertung der Servicequalität in Gesundheitsinstitutionen. Patienten oder Interessenten treten teils verdeckt auf und bewerten die erbrachte Dienstleistung anhand eines vordefinierten Katalogs. Durch den Einsatz von „Mystery Patient“ erhalten Spitäler wertvolle Hinweise über die Qualität ihrer Leistungen und erringen dadurch einen zentralen Perspektivenwechsel.

„Patient Experience“ baut auf diesen Erkenntnissen auf. Die Arbeitsweise beinhaltet die Erfahrung eines Patienten mit dem gesamten Erlebnis in Verbindung mit seiner Krankheit und den dafür in Anspruch genommenen Ressourcen.

Patientenerfahrung bedeutet damit die aus der Perspektive des Patienten gemachten Erfahrungen an den einzelnen Kontaktpunkten mit den unterschiedlichen Einrichtungen im Gesundheitswesen.

Interessant ist, dass dies primär keine medizinischen Kriterien sind, sondern Aspekte auf der zwischenmenschlichen und unbewussten Ebene. Wie werde ich wahrgenommen? Wie fühlt sich die Atmosphäre an? Werde ich mit meinen Fragen abgeholt? Sehen die Mitarbeiter mein Anliegen?

Der Fokus der Konkretisierung liegt bei „Patient Experience“ auf der Gesprächsführung, denn dieser hat die wohl bedeutendste Auswirkung auf die Gesamtzufriedenheit eines Patienten.

Seit 2018 integriert Marc Voutat aktiv diese Methodik in die Unternehmensstrategie der Hirslanden Kliniken. Ein Prozess, der fruchtet.

**Marc Voutat, warum gerade dieser Weg? Ein doch relativ aufwändiges Projekt für eine umfassende Institution wie Hirslanden.**

Wenn man die Relevanz der Achtsamkeit und Kommunikation versteht, hat man bereits den halben Erfolg verbucht. Setzt man sie um, ist man als Institution definitiv auf der Gewinnerseite. Jeder Mensch will wahrgenommen werden. Jeder Patient wünscht sich klare und zuverlässige Kommunikation. Jeder Mitarbeiter findet

## Im Interview mit Marc Voutat

Befriedigung in echter und erbauender Rückmeldung von zufriedenen Patienten. Denn das ist schließlich der Grund, warum wir alle tun, was wir tun, nicht?

Dabei spielt das Team eine ebenso zentrale Rolle wie der Patient. Ich kann wirklich sagen, dass sich unser Teamspirit und Zusammenhalt seit Beginn dieser Reise massiv verstärkt hat. Es ist eine wahre Freude, interessierte und engagierte Menschen zu führen, welche im gegenseitigen Vertrauen arbeiten.

Da die Methodik von „Patient Experience“ optimal in bereits bestehende Prozesse integriert wird, entsteht zudem kein Zusatzaufwand. Es stimmt also nicht, dass dies eine zusätzliche Belastung oder einen zusätzlichen Zeitaufwand für ein Unternehmen oder auch den einzelnen Mitarbeiter darstellt. Man muss am Prozess dran sein, und dranbleiben.

Fakt ist, dass am Ende alles schneller, einfacher und vor allem zufriedenstellender läuft.

**Das hört sich vielversprechend an. Hat es denn am Anfang der „Patientenerfahrung“ von Mitarbeitenden und Ärzten keine Skepsis gegeben?**

Doch, etwas Zurückhaltung ist spürbar gewesen. Da wir die Schulungen jedoch mit internen Mitarbeitern umgesetzt haben, ist eine Grundoffenheit vorhanden gewesen. Interne Schulungskräfte einsetzen, war und ist auch hier ein bewusst gewählter Weg auf zwischenmenschlicher Ebene.

Nach ersten positiven Rückmeldungen von Patienten und messbaren Erfolgen hat sich die Haltung allerdings regelrecht in Begeisterung verwandelt. Die Mitarbeiter haben sich gestärkt und bestätigt gefühlt und realisiert, dass kleine Änderungen messbare Erfolge bringen.

Sie sind richtiggehend hungrig nach mehr Wachstum geworden und streben heute von allein Optimierung und Qualität an.

Wie erwähnt, ist „Patient Experience“ für eine fruchtende Teamentwicklung ebenso relevant wie für angestrebte Patientenzufriedenheit.

**Achtsamkeit und Kommunikation stehen im Zentrum dieser Praxis - was ist ein konkretes Beispiel aus dem Alltag dazu?**

Wie begegne ich dem Patienten? Bin ich präsent? Nehme ich ihn wahr? Das sind sicher Schlüsselemente im Rahmen der bewussten Achtsamkeit.

Ebenso von Bedeutung ist die Art und Weise wie wir uns ausdrücken. Bei uns mussten die Mitarbeiter lernen, sich immer mit Namen und Funktion vorzustellen. Auch den Patienten Schritt für Schritt auf dem Laufenden zu halten, was jetzt gerade passiert.

Außerdem streben wir an, dass dieser mit allen notwendigen Informationen bezüglich seiner Behandlung und der damit verbundenen Weiterführung versorgt wird.

Raum für Fragen ist ein weiteres wichtiges Element, welches bei jedem Gespräch integriert wird. Es sind die kleinen Dinge, die den Unterschied machen. Werden diese



präzise und von allen Mitarbeitern umgesetzt, passiert genau das, wovon wir zu Beginn gesprochen haben. Der Patient fühlt sich wohl. Er fühlt sich abgeholt und gut aufgehoben.

Heute sind diese Elemente bei uns Routine. Jeder Mitarbeiter hat dies in seine Tagesabläufe integriert, wie seine persönliche morgendliche Routine beim Zähneputzen.

**Wie schafft man es, dies konkret aktiv in ein Team zu integrieren?**

Mit Achtsamkeit, Konzentration und Freude. Dies ist primär eine Einstellung, welche allerdings durch schnelle kleine Erfolge rasant an Dimension zunimmt.

Vertrauen in die Führung muss vorausgehen. Dazu muss Integrität und echtes Interesse seitens der Führung vorhanden sein und sie muss als Gesamtes geschlossen

hinter der Vision stehen und den Lead aktiv übernehmen. Motivation sprühen, wenn diese einmal fehlt.

Konstanz ist ein weiterer Baustein. Wir haben in jeder Klinik interne Instruktionen, welche die Prozesse laufend begleiten und optimieren. Man muss am Ball bleiben, das ist fundamental. Es ist nicht immer nur alles positiv, wir haben auch negative Rückmeldungen von Patienten. Diese gilt es wahrzunehmen und als Basis für weitere Verbesserungen anzunehmen. Ich darf allerdings betonen, dass dies ein deutlich kleiner Anteil unserer Feedbacks ist. Der grösste Teil bestätigt unsere Vorgehensweise. Es ist sogar so, dass wir eine hervorragende Bilanz ziehen können.

Die Zufriedenheit der Patienten und Mitarbeiter wird anhand des Net Promoter Score NPS sichtbar gemessen. Wir haben dort die Rückmeldung des Qualitätsmanagements, dass wir an der Spitze des Landes

rangieren. Das freut uns natürlich enorm und gibt Motivation weiter zu machen.

**Zum Schluss würde ich gerne wissen, was dein persönlicher Lohn dieses Investments ist?**

Freude! Ich bin erfüllt mit Freude, wenn ich sehe wie meine Mitarbeiter aufblühen. Es begeistert mich zu spüren, dass Vertrauen und Zusammenarbeit innerhalb der Teams nicht nur stabil, sondern erstklassig ist. Und es berührt mich, wenn ich im Blick eines Patienten echte Dankbarkeit erkenne. Welch schönere Rückmeldung kann es geben, als: „Ich werde gesehen, verstanden und abgeholt“?