

# Innovations

Ausgabe 4 · August 2023

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

# Mission Mystery Patient – Ich würde es wieder tun

## Ein Selbsterlebnis „Mystery Patient“ aus der Sicht eines Patient/-in.

Es war ein Skiunfall, ein heftiger. Mit Folgen eines Bruchs im Schulterbereich. Ein Oberarmknochen der gebrochen ist, allerdings sauber und stabil. Gott sei Dank! Trotzdem mussten mehrere Röntgenanalysen her, um den Heilungsprozess optimal zu steuern.

Ort des Geschehens: Das Radiologische Institut eines öffentlichen zentralschweizer Spitals.

Es ist an diesem Ort gewesen, wo Urs Röhlin angefragt wurde, ob er als „Mystery Patient“ fungieren würde. Sofort hat der heimische Mann zugesagt.

Es ist die Neugier gewesen, die Röhlin veranlasst hat, bei diesem Experiment mitzumachen. Neugier zu erfahren, wie es wohl sein wird, als Beobachter und Analyst mitwirken zu können. Sein Wissensdurst, was für Fragen er als „Mystery Patient“ vorfinden würde. Zudem ist ein Feedbacktool für einen als Lehrer und Dozent amtierenden Mann von persönlichem Interesse.

So hat sich Urs Röhlin auf eine kleine Reise als „Mystery Patient“ für seine ambulanten Besuche im Röntgenzentrum bereit erklärt.

Pünktlich vor seiner ersten Visite hat er den Fragebogen als PDF und ebenfalls via Link erhalten. Diesen hat er am Vorabend seines ersten Besuches am Spital sauber analysiert. Spannend!

### Fragen wie:

- Ob der Patient persönlich mit Namen begrüsst und auch verabschiedet wird.
- Ob sich der Mitarbeiter mit Namen und Funktion vorstellt?
- Sind die Mitarbeiter authentisch zuvorkommend und freundlich?
- Fühlt man sich in der Raumatmosphäre wohl?
- Wie wirkt die Gestaltung des Wartezimmers auf einen? Was würde man anders machen?

Zudem wird gefragt, ob man laufend informiert wird, wie es mit der Behandlung weitergeht, ob alle Angaben erhalten worden sind oder ob es offene Fragen gibt.

- Hat der Patient während der Untersuchung die Möglichkeit gehabt, Fragen zu stellen, welche für ihn relevant sind?

Auch wird analysiert, wie sich der Patient zurechtfindet.

- Wird instruiert, in welchen Raum zu welchem Arzt zu gehen, wo zu warten und was genau für eine Behandlung stattfinden wird?

Urs Röhlin staunt, wie spezifisch und detailliert die Fragen sind.

Ihm fällt auf, dass insbesondere das Wohlbefinden des Patienten im Mittelpunkt steht. Interessant!

Gespannt auf seinen ersten Besuch, macht er sich mit geschärftem Sinn auf zu seiner Mission als „Mystery Patient“.

Das Erlebte ist dem Mann noch immer sehr präsent, als wäre es gestern gewesen.

„Ich bin von Anfang bis Schluss völlig wahrgenommen geworden. Nicht nur als Patient, sondern als Mensch. Alleine, dass ich mit Namen begrüsst wurde und sich mein Gegenüber herzlich vorgestellt hat, hat Wohlbefinden ausgelöst. Die Architektur des Radiologischen Instituts am Spital kann ganz schön verwirren,





## Urs Röthlin und seine Erfahrung mit Mystery Patient

zahlreiche Gänge und Verzweigungen. Da war eine Begleitung zum richtigen Warteraum ganz schön praktisch. Der Anblick dessen ist zudem ein Erlebnis an sich gewesen. Ich erinnere mich an ein schönes Bild mit Kolibris, welche um Blumen geflogen sind. Dieses Bild hat die kahlen Gänge der Klinik mit sprühender Frische belebt.“

Am meisten beeindruckt ist Urs Röthlin, wie viele der Fragen bei seiner Visite bereits erfolgreich umgesetzt worden sind.

„Ich habe einen großen Teil der Fragen positiv beantworten können. Dies ohne Augenzwinkern. Der Patient wird tatsächlich auf allen Ebenen abgeholt, ohne dass es gekünstelt wirkt. Die Betreuung und der Service sind echt und authentisch. Keine gespielte oder aufgesetzte Freundlichkeit. Sowas spürt man. Dies ist im Gesundheitswesen, wo Stress omnipräsent ist, nicht selbstverständlich.“

Die wichtigste Erkenntnis des Fachlehrers ist die Präzision im Optimierungsprozess der Klinik. Das Geheimnis exzellenter Qualität liegt tatsächlich im Detail. Oft in kleinen, scheinbar nebensächlichen Feinheiten, die uns nicht bewusst auffallen, positiv oder negativ. Das Unbewusstsein allerdings schnappt diese Einzelheiten auf. Gerade der Wohlfühlfaktor spielt dabei eine absolut zentrale Rolle. Dass Urs Röthlin nicht nur professionell begleitet worden ist, sondern voll und ganz wahrgenommen wurde, macht einen großen Unterschied für den Patienten.

### Ob er es nochmals machen würde?

„Ja. Obwohl es viele Fragen sind, ist der Zeitaufwand nicht riesig. Es ist eine spannende Selbsterfahrung, welche mich persönlich bereichert hat. Ich finde es eine großartige Vision, den Service eines Unternehmens gemeinsam mit den Kunden, sprich Patient, in Kooperation mit den Mitarbeitern auf das nächste Level zu bringen. Ich denke, dass dies der praktischste und erfolgreichste Ansatz für gelungene Strukturen und Prozesse in einer Institution ist.“

Und was hat dir persönlich am meisten Spass gemacht, als „Mystery Patient“ bei deinen Besuchen im Röntgenzentrum zu wirken?

„Es ist ein echtes Vergnügen gewesen, in der Rolle des Beobachters zu sein und alles im Detail analysieren zu dürfen. Zudem erlebt man die einzelnen Momente viel intensiver als bei einem gewöhnlichen Besuch. Man ist völlig präsent im Hier und Jetzt und erlebt jeden Augenblick sehr bewusst.“

Dies, lieber Leser, liebe Leserin, ist bekanntlich eine Kunst, welche Gurus aus aller Welt mit viel Mühe täglich heran zu meditieren versuchen.

Eine Lebenskunst, die unzählige Führungskräfte und Manager quer über den Globus zu beherrschen wünschen.

Ein Geheimnis das alle die, die Achtsamkeit und Lebensqualität anstreben, täglich üben.

Vielleicht dürfte „Mystery Patient“ in Zukunft nicht nur als Optimierungstool zur Qualitätssicherung fungieren, sondern Menschen, die das Bewusstsein stärken wollen, mit der Lebenskunst der Achtsamkeit bereichern.