



KOLUMNE

Pilzesucher?!

Heute Morgen ist es wieder passiert. Ich ging über den Flur und sie kamen mir entgegen. Pilzesucher! Gemeint sind die Kollegen, die beharrlich auf den Boden starren und es nicht schaffen, freundlich zu grüßen. Was steckt dahinter? Ist es zu viel verlangt, freundlich zu grüßen? Es kostet doch nichts. Gleichwohl ist es eine Geste – auch gegenüber Angehörigen und Patienten – und es kann ein Erfolgsrezept sein. Worüber spricht man nach einer erfolgreichen Behandlung? Von der schmerzfreien OP? Vom guten Essen? Oder gar von den freundlichen Mitarbeitern, bei denen man sich gut aufgehoben fühlte? Wenn dies also ein Qualitätskriterium ist, dann gilt es, diesen Bereich zu stärken.

Freundlichkeitsseminare, Performance-Management-Kurse, „Der Patient als Kunde“ – all das wurde landauf und landab bereits durchgezogen. Der Erfolg stellt sich natürlich nicht sofort ein. Es ist auch eine Kulturfrage, mit der wir uns auseinandersetzen müssen. Welche Kultur lebt in unserem Unternehmen? Wer gibt die Kultur vor? Wie kann ich diese beeinflussen bzw. prägen? Geht dies Bottom-up oder doch besser Top-down?

Fragen über Fragen, die in jedem Unternehmen anders beantwortet werden. Und damit führen sie auch zu unterschiedlichen Ergebnissen auf verschiedenen Themenfeldern. Folglich kann die Grundleistung in vielen Häusern gleich sein, aber entscheidend ist teilweise die Nebenleistung. Oder warum fahren Sie zu Ihrer Stammtankstelle bzw. gehen zum Bäcker oder Friseur Ihres Vertrauens?

Wegschauen und „Pilze suchen“ ist somit ein Warnsignal, dem wir aktiv begegnen müssen. Die Führungskräfte sind angehalten, die Mitarbeiter darauf hinzuweisen und Verhaltensänderungen zu initiieren. Es tut nicht weh, freundlich zu sein. Da hilft aber meist kein Seminar. Vielmehr ist jeder Einzelne gefragt, mit gutem Vorbild voranzugehen. In der Literatur gibt es viele Ansätze, um die Nebenleistungen zu optimieren. Eine davon ist es, Ziele zu vereinbaren und zu kontrollieren. Wenn dies dann noch zur Unternehmensstrategie passt, ist der formale Rahmen gegeben. Unternehmenskultur und das persönliche Handeln ticken aber anders. Dies ist ein langwieriger Prozess, der intensiv begleitet werden muss. Die Führungskräfte sind gefragt, aber auch jeder Einzelne. Kundenbefragungen geben ein gutes Stimmungsbild ab und bieten hervorragende Ansätze für Optimierungen auf allen Ebenen.

Da wir aber nach vorne schauen, beteiligen wir uns aktiv an der Verbesserung der Kleinigkeiten, die nichts kosten. Dies ist in Zeiten knapper wirtschaftlicher Mittel doch auch mal ein Ansatz, den man verfolgen könnte. In diesem Sinne: Heute schon freundlich begrüßt?

**Ralf Klose, Kaufmännischer Direktor LVR-HPH-Netz Niederrhein
und InPaK-Mitglied, Kontakt: ralf.klose@lvr.de**