



Fragebogen zum Image	Letzte Änderung: 30.06.09
-----------------------------	------------------------------

1 Wofür ist das Krankenhaus am besten geeignet?

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
Eher für akute Erkrankungen geeignet		Eher für chronische Erkrankungen
Einfache Routine Behandlungsfälle		Schwierige, komplizierte Behandlungsprobleme
Benutzt eingefahrene Standardbehandlungen		Sehr innovative auch experimentelle Behandlungsverfahren
Für Selbstzahler (Privatpatienten)		Für jedermann (Kassenpatienten)
Man muß reich sein, um sich die Behandlung leisten zukönnen		Jedermann wird da gut behandelt, auch wenn man mittellos ist
Man muß zu der richtigen Religion gehören		Man wird ganz unabhängig von seiner religiösen Einstellung gut behandelt
Orientiert sich an dem Bedarf der Patienten		Interessieren sich nur für ihre Wissenschaft
Ist in seiner Art führend		Ist vom großen Feld der vergleichbaren Krankenhäuser weit abgehängt
Hat ein eigenständiges Profil		Macht nichts anders als in jedem anderen Krankenhaus
Hat eine große Zukunft		Ist auf dem absteigenden Ast, kämpft ums Überleben

2 Die Ärzte sind

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
Erreichbar		Immer beschäftigt, man mag sie nicht stören
Ansprechbar		Unnahbar
Respektieren die Meinung anderer		Wissen alles besser und lassen sich nicht reinreden
Kooperativ		Reißen alles an sich

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
Einfühlsam		Ruppig und gleichgültig
Besorgt		Das Schicksal ihrer Patienten ist ihnen egal
Kümmern sich intensiv		Reagieren nur auf Geld oder Druck
Engagiert und einsatzfreudig		Tun ihren Job, sonst nichts
Sind flexibel		Halten an starren Vorschriften fest
Setzen sich bis zur Erschöpfung ein		Schieben eine ruhige Kugel
Selbstbewusst		Unsicher
Arrogant		Sind sich für nichts zu schade
Sachlich, rational		Unsachlich, reagieren impulsiv
Wissen immer eine Lösung		Müssen sich immer erst rückversichern, ob das auch richtig ist, was sie tun
Objektiv, wahrheitsliebend		Parteiisch, käuflich
Offen, ehrlich		Verschlossen, verlogen
Fleißig		Faul
Global denkend, weltgewandt		Provinziell, engstirnig

3 Das Krankenhaus wirkt auf mich

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
Zu groß und unübersichtlich		Klein, aber fein
Persönlich		Unpersönlich, eine Maschine
Ist finanziell gut ausgestattet		Muss an allen Enden sparen
Solide		Unzuverlässig, windig
Geliebt		Gehasst oder gefürchtet
Meine Einstellung ist klar positiv oder negativ		Meine Gefühle sind eher gemischt (ambivalent)
Traditionell		Modern
Marktorientiert		Geht an dem Bedarf vorbei
Meine Haltung ist sachlich rational		Ich fühle mich ganz persönlich auch gefühlsmäßig

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
		an das Haus gebunden
Man weiß immer, an wen man sich wenden muss (klare Zuständigkeiten)		Undurchsichtige Zuständigkeiten, man fühlt sich in dem Krankenhaus verloren
Man wird an die Hand genommen und durch alles zuverlässig hindurchgeführt		Man ist ziemlich allein gelassen und muss sich selbst zurechtfinden.
Wohlgelaunt		Griesgrämig, selbstbemitleidend
Dezent		Prall
Einheitlich		Differenziert, bunt
Sachlich, solide, beständig,		oberflächlich, flatterhaft, wechselhaft
Kontrastreich		Zurückhaltend, dezent
Repräsentativ		Bescheiden
Klassisch		Modern
Funktional		Dekorativ
Aufgeschlossen		Geschlossener Kreis
Neugierig, aufdringlich		Vertraulich, respektvolle Distanz

4 Wen erwarten Sie?

Wenn Sie folgende Personen im Krankenhaus treffen würden, wären Sie überrascht oder fänden Sie das ganz normal?

Überrascht	Person	Ganz normal
	Meinen Nachbarn/Nachbarin	
	Den Bürgermeister	
	Prominenter aus Film und Fernsehen	
	Berühmter Sportler	
	Junge Menschen	
	Alte Menschen	
	Ausländer	
	Mitarbeiter des Krankenhauses	
	Arbeitskollegen	
	Patienten aus anderer Stadt	
	Ausländische Mitbürger	

5 Welches Tier würden Sie dem Krankenhaus als Symbol empfehlen?

Wolf, Fuchs, Bär, Löwe, Panther, Maus, Huhn, Pfau, anderes: nämlich:

6 Welche Farbe passt zu dem Krankenhaus?

Blau, Rot, Grün, Gelb, schwarz, weiß, bunt, andere: nämlich

7 Anstoß nehmen

Nehmen wir mal an, die medizinische Behandlung ist korrekt und erfolgreich, würden Sie an folgenden Situationen Anstoß nehmen

Würde mich ärgern	Situation	Dafür habe ich Verständnis
	Ich muss auch mal länger warten	
	Man macht mir Vorschriften, was ich tun oder lassen soll	
	Man ist ungeduldig, weil ich mich nicht gleich entscheiden kann	
	Der Arzt, die Schwester hat keine Zeit	
	Besucher werden wieder weggeschickt	
	Meine Operation wird verschoben	
	Man redet über mich hinweg	
	Das Essen ist nicht mein Fall	
	Die Unterbringung ist eng. Ich habe keinen persönlichen Bereich	

8 Wahrnehmung der Krankenhausleitung

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
Die Leitung ruft in der Not nach dem Staat		Weiß sich in Schwierigkeiten selbst zu helfen
Praxisorientiert		Theorielastig
Leistet nur das Nötigste		Ist großzügig, lässt es sich auch was kosten, wenn etwas nötig ist
Ist auf die Zukunft gut vorbereitet		Ist in der Vergangenheit hängen geblieben, hat die Zeichen der Zeit verschlafen
Leitung ist kompetent und zielorientiert		Weiß nicht was sie will
Nimmt dynamisch an der Entwicklung teil		Folgt träge der längst überfälligen Entwicklung

Linke Seite	Zuordnung	Rechte Seite
		lung
sympathisch		
Selbstkritisch		
Selbstbewußt		
Nahe		fern
Straff organisiert		Driftet auseinander, keiner weiß, was der andere tut
Effektiv		Umständlich
Perönlich, direkt		Distanziert, unpersönlich
Williger und bequemer Partner der Politiker, Industrie und Kostenträger		Kritischer und manchmal unbequemer Partner der Industrie oder Politik
Sieht immer zunächst seinen politischen und sozialen Auftrag		Stellt die eigenen Interessen rücksichtslos in den Vordergrund
Bürokratisch		Flexibel, behilflich
unmodern		modern
historisch		zeitgemäß
langsam		schnell
regional		überregional
außergewöhnlich		selbstverständlich
aufdringlich		Wirkt im Hintergrund
sozialverträglich		Stört sozialen Frieden
dem Allgemeinwohl dienend		zunächst egoistisch

9 Was wissen Sie über das Krankenhaus?

Wie viele Betten hat das Krankenhaus wohl?	
Wie viele Mitarbeiter hat das Krankenhaus wohl?	
Soll das Krankenhaus erweitert oder verkleinert werden?	
Ordnen Sie das Krankenhaus als lokaler Arbeitgeber ein!	
Ist die finanzielle Zukunft des Krankenhauses gesichert oder schiebt es einen großen Schuldenberg vor sich her?	
Welche Abteilungen hat das Krankenhaus?	
Ist das Krankenhaus mit modernen Gräten ausgestattet oder ist die apparative Ausstattung veraltet?	

Sind die Zimmer komfortabel oder ehr spartanisch?	
Findet man seine Ruhe oder wird man durch die Betriebsamkeit gestört?	
Wo liegen die Stärken des Krankenhauses?	
Wird dort an neuen Behandlungsmethoden gearbeitet oder wendet man nur bewährte Behandlungskonzepte an?	
Was meinen Sie gehört zu den besonderen Stärken? Was kann das Krankenhaus am ehesten leisten?	
Gute Weiterbildung, Forschung, Lehre	
Stark in der präventiven Medizin	
Besonders stark in operativen Fächern (Chirurgie, Urologie, Gynäkologie)	
Besonders stark in konservativen Fächern (Innere Medizin, Neurologie,)	
In welchen Fragen sind sie besonders kompetent?	
Zukunftsfeld: tun schon heute, das, was die andern erst morgen tun	
Information (wissen alles)	
Innovation (erfinden ganz neue Dinge)	
Technik: machen besonders aufwendige Dinge, beherrschen auch noch die schwierigsten Operationen	
Soziales Feld: kümmern sich auch um die sozialen Aspekte, soziale Sicherung	
Gefühlsfeld: sind wissenschaftlich-rational	
Kennen sich in der Seele der Menschen aus (gefühlsmäßig)	

10 Fremdeinschätzung

Wenn Sie mal von Ihrer Meinung absehen – wie glauben Sie, wird das Krankenhaus von anderen gesehen, gleichgültig, ob das gerecht ist oder nicht?

Nennen Sie hier die üblichen Stereotypen, die über Krankenhäuser kursieren und frage, ob sie dem Krankenhaus zugeordnet werden oder nicht!

Hamburg, den 23.03.2001

U. Paschen