



Annehmbarkeitsmerkmale: Problemliste	Letzte Änderung: 27.042001
---	-------------------------------

Häufig treten Probleme auf bei

der Aufnahme zur Behandlung
Transport im Hause
Information über den Ablauf
Unterbringung in den Patienten-Zimmern
Versorgung mit Essen
Möglichkeiten der Selbstversorgung (Cafeteria)
Kinderbetreuung
Besuchsmöglichkeiten
Verhältnis zu dem ärztlich-pflegerischen Personal
keine Zeit für Zuwendung
Fürsorge
Kompetenz
Aufklärung, Information
über Nebenwirkungen
zu wenig Ruhe
Nachsorge

Einige Annehmbarkeitsmerkmale

1.1 Zugänglichkeit der Leistung

- Verkehrstechnischer Zugang
- Orientierung auf dem Gelände und im Gebäude
- Wartezeiten vor Aufnahme (Warteliste) und während des Aufenthaltes (Warteschlange vor Rö, Sono usw.)
- Verschiebung von Untersuchungs- oder OP-Terminen

1.2 Zuverlässigkeit und Kontinuität

- Information über Tagesablauf
- Rechte des Patienten
- Zeitgerechte Entlassung aus dem Krankenhaus
- Lückenlose Weiterversorgung ist organisiert

1.3 Vertrauenswürdigkeit

- Reputation der Leistungserbringer
- Bekanntheit (Image, Marke, Corporate Design)
- Aussagen der Ärzte/Pflegenden treffen zu
- Sprachkompetenz
- Äußere Erscheinung beim Auftreten (Kleidung)

1.4 Unterbringung und Umfeld

- Zimmerausstattung
- Rücksicht auf Schwere der eigenen Erkrankung und der anderer
- Cafeteria für Patienten und Besucher
- Gartenanlage
- Kulturelle Veranstaltungen
- Versorgungsmöglichkeiten (nicht nur Lebensmittel, auch Bank, Bücher usw.)

1.5 Persönlicher Umgang, Respekt

- Schutz der Privatheit bei Gespräch mit Ärzten, Untersuchungen, Intimpflege
- Sprechzeiten für Stationsarzt, Sozialdienst
- Einbindung/Ausschluss von Angehörigen
- Vorgehen bei Diebstahl (Patient, Personal, Besucher)
- Transkulturelle Kompetenz

1.6 Patienten-Instruktion

- Vermittlung eines sicheren Umganges mit der Krankheit
- Kontakt mit anderen Einrichtungen (Selbsthilfe, Reha, Pflegedienst)
- Erläuterung von Untersuchungsergebnissen durch den Arzt
- Anpassung der Infos an Auffassungsgabe des Patienten

- Informationsbroschüren lesbar, verständlich, graphisch gestaltet.

1.7 Gestaltungsmöglichkeiten

- Spektrum des therapeutischen Angebotes
 - Freiwilligkeit der Therapieentscheidungen
 - Echte Auswahlmöglichkeiten bei Zimmer-, Essenauswahl
 - Wieweit muss man auf seine Gewohnheiten verzichten
-

Hamburg, den 27.04.2001

U. Paschen