

## Klinik-Verhaltenskodex dient auch der Imagepflege

**Freundlichkeit im Alltag und verständliche Sprache bei Visiten, das sind nur zwei Bestandteile eines Verhaltenskodexes, den sich ein Gesundheitsanbieter im Nordosten gegeben hat. Durch das Regelwerk wird Verbindlichkeit nach außen (Patienten) und innen (Team) geschaffen.**

**Von Matthias Wallenfels**



Ärzte stehen mit ihrem Verhalten für das Leitbild der Klinik. © bilderbox / fotolia.de

**EBERSWALDE.** Mitarbeiter der Gesundheitseinrichtungen der Gesellschaft für Leben und Gesundheit (GLG) - einem Unternehmen der Landkreise Barnim, Uckermark und der Stadt Eberswalde - sind seit vergangener Woche verpflichtet, im Umgang mit Patienten und Mitarbeitern bestimmte Regeln und Gepflogenheiten einzuhalten. Zementiert sind die 38 Vorschriften in einem Verhaltenskodex, der jetzt in Kraft getreten ist.

### *Kodex kam aus der Mitte, nicht als Deus ex machina*

Der Verhaltenskodex wurde nach Angaben der GLG von Mitarbeitern verschiedener Unternehmensbereiche gemeinsam erarbeitet. Die im Kodex definierten Grundsätze sind Ausdruck für den Anspruch, nach außen (vor allem Patienten) und innen (Mitarbeiterteam) eine verbindliche Unternehmenskultur zu leben. Letztlich ist es aber auch Imagepflege.

"Wenn ich Menschen treffe, begrüße ich sie." So lautet eine Regel im Kodex. Sie gilt für die Begegnung mit Patienten und Kollegen gleichermaßen. "Einen anderen zu begrüßen bedeutet, ihn wahrzunehmen und ihm das auch zu zeigen", sagt GLG-Geschäftsführer Harald Kothe-Zimmermann. "Dabei scheint es um eine Selbstverständlichkeit zu gehen. Doch der Umgang mit den Patienten, der Umgang miteinander soll in unseren Einrichtungen nicht dem Zufall überlassen sein."

Der Kodex soll eine Corporate Philosophy sowie Corporate Behaviour verbindlich etablieren - ein Ansatz, der auch in Praxen funktioniert, da er das gesamte Praxisteam auf verbindliche Verhaltensrichtlinien verpflichtet. Für Patienten und Geschäftspartner entsteht somit ein berechenbarer Ansprechpartner.

Die Personalmanagerin Professor Anja Lüthy von der Fachhochschule Brandenburg konkretisiert die Funktion des Verhaltensregelwerks: "Fast alle Gesundheitseinrichtungen haben heute ein Leitbild. Es beschreibt in der Regel ein Ideal, an dem man sich bei der täglichen Arbeit orientiert. Der Kodex geht darüber hinaus. Er macht konkrete Verhaltensvorgaben, die verbindlich sind."

Übrigens ist die Unternehmensführung im Kodex nicht ausgenommen. So verlangt das Regelwerk beispielsweise von Vorgesetzten: "Ich verpflichte mich, glaubwürdig, respektvoll und fair gegenüber allen Mitarbeitern zu sein und die Teamarbeit zu fördern." Die insgesamt 38 Kodexregeln reichen von Führungsgrundsätzen, über den Umgang mit Fehlern und Verbesserungsvorschlägen bis zum umweltbewussten Arbeiten. Den größten Anteil haben laut GLG die Vorgaben zum Umgang mit Patienten und deren Angehörigen.

In Sachen Verhaltenskodex stand die GLG indes nicht unter Druck, wie man hätte vermuten können. Im Gegenteil: Die Patienten waren bereits vor Kodexeinführung mit den Häusern zufrieden.

Das ergab eine Patientenbefragung - auch das ist ein Tool, von dem Praxischefs regelmäßig Gebrauch machen sollten - im Herbst 2009, an der sich rund 2800 Patienten beteiligt hatten. Dies entsprach einer Rücklaufquote der Fragebogen von 43 Prozent. Darin vermerkten 97 Prozent der Patienten, dass sie die Klinik, in der sie behandelt wurden, anderen weiterempfehlen würden.

### ***Regelwerk dient auch der Qualitätssicherung***

Bei der Reputation geht es der GLG nicht nur um die verbrieft Patientenzufriedenheit. "Wie unsere regelmäßigen Patientenbefragungen ist auch der neue Verhaltenskodex ein Instrument zur Qualitätssicherung", erläutert Christiane Reinefeldt, die Leiterin des zentralen Qualitätsmanagements der GLG. "Der Kodex dient uns zur Selbstkontrolle und stellt zugleich eine Form der Selbstverpflichtung dar."