

## KRANKENHAUS



## KOMMUNIKATION



Michael Nasaroff

## Breite Freizeitangebote verbessern die Patientenzufriedenheit

### 12 Beispiele, wie Sie attraktive Freizeitangebote in Ihrem Hause schaffen können

Eigentlich paßt das Wort Freizeit nicht in ein Krankenhaus, denken Sie jetzt sicherlich. Erst recht nicht im Zusammenhang mit Patienten.

Sieht man sich jedoch einmal den Tagesablauf eines Patienten genauer an, so wird die Mehrzahl aller Patienten, die nicht akut unter ärztlicher Betreuung stehen, von einem Faktor neben seiner Krankheit insbesondere geplagt: der Langeweile.

Der Patient nutzt in der Regel drei Möglichkeiten, seine Langeweile zu bekämpfen. Er schläft, liest oder schaut fern.

Diese Ablenkungen erschöpfen sich jedoch nach einer gewissen Zeit, und das bohrende Gefühl der Langeweile kehrt zurück.

Einfache Freizeitangebote, die auch bettlägerigen Patienten zugänglich sind, können hier die Dienstleistungsqualität des Hauses für den Patienten verbessern und zudem noch andere Aufgaben erfüllen:

- die Therapie, zum Beispiel durch Aufklärung zu richtigen Verhaltensweisen, unterstützen
- Begegnungen und Kontakt zu anderen Patienten schaffen (soziale Integration)
- die Attraktivität des Krankenhauses steigern
- den Aufenthalt im Krankenhaus interessanter gestalten
- das Haus und seine Einrichtungen vorstellen
- das Image des Hauses unter den Patienten verbessern und einfach ein bißchen Spaß und Freude bringen.

Klar ist, daß man diese Freizeitmöglichkeiten nach Krankheit und Situation des Patienten feinfühlig einsetzen sollte.

Aber wie entwickelt man eine Freizeitmöglichkeit und wie setzt man sie ein?

12 Beispiele sollen Ihnen an dieser Stelle Anregungen geben und sie zum Nachmachen auffordern.

#### Beispiel 1 Die Ratespiele

„Wieviel Erbsen sind in diesem Glas? Wie viele Mitarbeiter hat dieses Krankenhaus? Wieviel Mittagessen stellt die Küche im Jahr zusammen? ...“

Die Liste von Ratefragen, die man entwickeln kann, ist lang. Gespielt wird einmal in der Woche. Dazu wird ein einfaches Quizblatt entwickelt, daß das Spiel und die damit verbundenen Regeln, wie zum Beispiel Teilnahmeeschluß, Teilnahmebedingungen und was gewonnen werden kann, kurz erklärt (dieses Quizblatt können Sie als Formblatt kostenlos beim Autor abfordern). Bei mehreren richtigen Lösungen entscheidet das Auslosverfahren.

Das Quizblatt kann einfach über den Kopierer vervielfältigt werden. Diese Arbeit muß dabei nicht im Hause, sondern kann im Copyshop um die Ecke durchgeführt werden. Bei einer geschätzten Auflage von 500 Stück läßt sich diese Arbeit schon für 16,- DM erledigen. Ein Preis, für den Sie sich nicht an den hauseigenen Kopierer stellen sollten.

Verteilt werden kann dieses „Quizblatt“ über die Küche, indem man je-

dem Frühstück ein solches Blatt beifügt.

Gewinnen sollte man Sachpreise, die im engeren Zusammenhang mit der Gesundheitsförderung stehen (Gesundheitsschuhe von Birkenstock, Zusammenstellung von Gesundheitstees usw.), die sich um 100 bis 300 DM bewegen. Dazu sind Einzelhandelsgeschäfte in der Umgebung anzusprechen, die diese Preise stiften. Als Gegenleistung kann man diesen Geschäften eine Anzeige auf der Rückseite des Quizblattes anbieten.

#### Beispiel 2 Das Krankenhaus-Kreuzworträtsel

Ein Mini-Kreuzworträtsel soll gelöst werden. Dieses Kreuzworträtsel wird wieder, wie in Beispiel 1, über Fotokopierer vervielfältigt und über die Küche mit dem Frühstück ausgestellt.

Die Gewinner erhalten ebenfalls zwischen 100 bis 300 DM, die von Einzelhandelsgeschäften gesponsert werden.

#### Beispiel 3 Die hauseigene Spielshow

Diese Möglichkeit ist umfangreicher in der Anlaufphase. Über einen hauseigenen Fernsehkanal, der in der Regel technisch einfach einzurichten

ist, wird ein fester Programmplatz eingerichtet.

In einem kleinen Raum im Haus wird ein kleines Studio eingerichtet. Eine Kamera und ein Mikrofon reichen dazu meist schon aus. Einmal in der Woche findet sich ein Moderator in der Nachmittagszeit ein und führt durch die Spielshow. Dieser Moderator muß dabei nicht zwingend aus dem Hause selber kommen, sondern kann z. B. aus dem örtlichen Rundfunk stammen.

Live am Bildschirm können alle Patienten das Spiel verfolgen und daran teilnehmen.

Gespielt werden kann dabei zum Beispiel „Bingo“, indem alle Patienten am Vormittag ihre eigene Bingotafel erhalten (hier ist wieder der Weg der Überbringung und Vervielfältigung wie in Beispiel 1 zu wählen). Es kann aber auch eine eigene Show, zum Beispiel die Gesundheitsshow, ins Leben gerufen werden. Zu häufigen Erkrankungen werden einfache Fragen gestellt, die über einen Telefonanruf von den Patienten live im Studio beantwortet werden (z. B.: Nennen Sie fünf Hausmittel gegen Erkältungskrankheiten). Jede richtige Antwort erhält einen kleinen Sachpreis (Taschenbuch o. ä.).

#### **Beispiel 4** **Richten Sie einen** **Gesundheitskanal ein**

Wiederum über das hauseigene Fernsehen kann ein Gesundheitskanal eingerichtet werden. Gezeigt werden können fertig produzierte Videos von Pharmaherstellern, aus dem Patientenbereich oder aus dem Buchfachhandel (Achtung, rechtliche Situation mit dem Hersteller klären) oder aufgezeichnete Sendungen aus dem eigentlichen Fernsehprogramm als Wiederholung (z. B. Medizin-Magazin).

#### **Beispiel 5** **Die Gesundheits-** **sprechstunde**

Ein Arzt aus dem Hause oder ein niedergelassener Arzt aus der Umgebung beantworten live über den hauseigenen Fernsehkanal Fragen der Patienten, die über Telefon gestellt und beantwortet werden. Durch die Sendung führt ein zusätzlicher Moderator.

Die Gesundheitssprechstunde sollte ein Fachgebiet behandeln, das aus Patientensicht formuliert wird (z. B., was tun bei Unfällen im Haus, wie verhalte ich mich bei einem Herzinfarkt usw.).

Einmal in der Woche sollte diese Gesundheitssprechstunde eine Stunde lang gesendet werden. Die Zeit ist so zu wählen, daß sie in die Besuchszeit fällt und eventuell auch Angehörige Fragen stellen können.

#### **Beispiel 6** **Die Spielesammlung**

Verschiedene Gesellschaftsspiele werden einzelnen Stationen kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Koordination kann dabei z. B. die Bücherei im Hause oder Hilfsdienste wie „blaue“ oder „grüne“ Damen übernehmen.

Einige Spiele sind dabei geeignet, sie mit mehreren Zimmern zu spielen, die gegeneinander antreten und jeder gegen jeden spielt (z. B. Skat im K.-o.-Verfahren usw.).

#### **Beispiel 7** **Die Literaturlesung**

Zusammen mit einer Bücherei kann versucht werden, Autoren von Neuerscheinungen für eine Buchlesung an einem Abend im Krankenhaus zu gewinnen.

Die Cafeteria oder ein großer Aufenthaltsraum ist dafür auszuwählen.

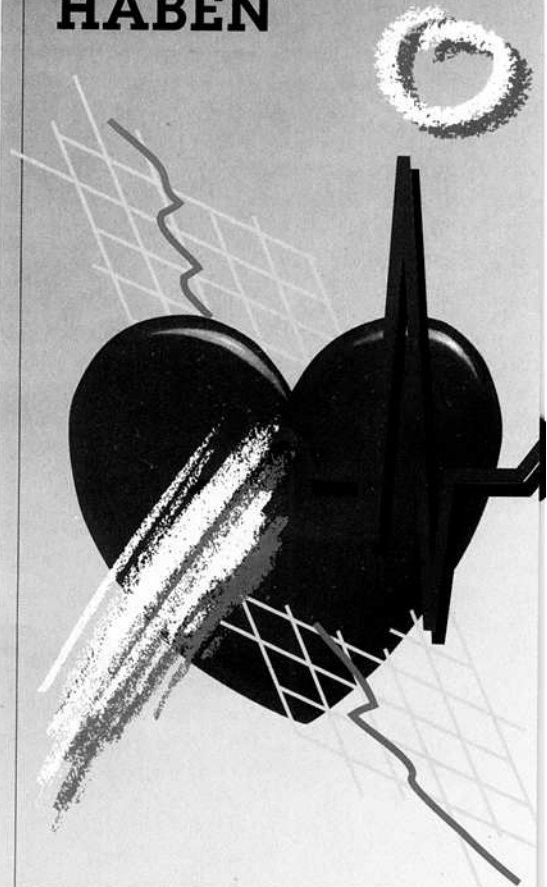
#### **Beispiel 8** **Der Dia-Abend**

Diese Abende können gemeinsam mit der Volkshochschule gestaltet werden. Auch ortsansässige Vereine und Verbände können dazu angesprochen werden. Die vielfältigsten Themen bieten sich dafür an – von Reiseberichten bis zu regionalen Themen, z. B. „auf den Spuren der alten Römer“.

#### **Beispiel 9** **Das hauseigene Kino**

Einige Krankenhäuser gehen mittlerweile schon dazu über, hauseigene Kinos einzurichten. Tagsüber werden sie von den Patienten genutzt, abends dem externen Publikumsverkehr geöffnet.

# DIE KARDIO- TECHNIK IST UNS SO TEUER, DASS WIR SIE INS HERZ GESCHLOSSEN HABEN



Kardiotechnische Geräte, Einmalmaterialien und Personalkosten sind immer weniger kalkulierbar und schwer zu finanzieren.

Hier bieten wir Ihnen eine wirksame Kostenentlastung und ein auf Dauer ausgereiftes Konzept.

- Wir stellen Ihnen alle kardiotechnischen Geräte zur Verfügung.
  - Wir stellen das qualifizierte Kardiotechniker-Team und übernehmen alle Personal- und Versicherungskosten.
  - Wir lagern und liefern alle gewünschten Einmalmaterialien.
  - Wir sorgen für Know-how und reibungslose Teamarbeit, steuern und kontrollieren extrakorporale Zirkulationen in allen Bereichen der Kardiotechnik.
- Die ganze Kardiotechnik in Expertenhand. Ihr PAS-Team



PALZER  
GMBH

PAS

Perfusions- &  
Autotransfusions-  
Service

Breitenweg 4  
55286 Wörrstadt  
Tel. 0 67 32 - 9 42 40  
Fax 0 67 32 - 6 47 72

- GOÄ '82 mit Ambulanztarif
- EGO-BMÄ '87 mit Ambulanztarif
  - Operationenschlüssel nach § 301 SGB V Version 1.0, Stand 14.10.1994
  - Handbuch ICD 10. Revision - 3./4. Quartal 1995
    - Abgrenzungen und Zuordnungen
      - Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB und Anlagen)
      - Kosten- und Leistungsnachweis gemäß § 16 Abs. 4 BPFIV
      - Quittungs- und Abrechnungsbelege gemäß §§ 39, 40 u. 41 SGB V
      - Medizinische Dokumentation gemäß § 16 Abs. 4 BPFIV
    - Dienstleistungen, Leistungserfassung, Formulare etc.
- Sach- und Fachbücher, Fachzeitschriften, Belletristik etc. Verlagsbuchhandlung



**Krankenhausdrucke-Verlag Wanne-Eickel GmbH**  
 Resser Strasse 55                      Telefon 0 23 25 / 54 34  
 44653 Herne-Wanne                      Telefax 0 23 25 / 5 39 68

Meist sind es Pachtverträge oder Kooperationsverträge mit externen Betreibern, die diese Einrichtungen für das Krankenhaus finanziell erschwinglich machen.

**Beispiel 10  
Spiele im Freien**

Krankenhäuser, die über eine eigene Grünfläche verfügen, haben damit eine gute Möglichkeit, Spiele im Freien anzubieten. Dabei ist darauf zu achten, daß diese Spiele nicht zu größeren körperlichen Anstrengungen führen. Aber ein kleines Boccienspiel auf der hauseigenen Bahn ist bei manchen Patienten sicherlich vertretbar.

Die Liste solcher Spiele ist lang, hier ein paar Vorschläge:

- Boccia
- Minigolf
- Dartgames
- Geschicklichkeitsspiel mit Ringen
- Fitneß im Freien, leichte Bewegungsübungen nach Anweisung
- Cricket

**Beispiel 11  
Das Freizeit-Infobrett**

Alle Freizeitangebote sollten an einem Informationsbrett an zentraler Stelle im Hause bekanntgemacht werden. Das Infobrett sollte verschiedene Rubriken enthalten, unter denen die einzelnen Termine, mit kurzer Beschreibung der Maßnahme, frühzeitig ausgehängt werden. Darüber hinaus kann einmal im Mo-

nat ein einfaches Programm über die aktuellen Freizeitangebote erarbeitet und über die Stationen an die Patienten sowie jedem neuen Patienten bei der Aufnahme ausgehändigt werden.

**Beispiel 12  
Die Ratgeberstunde**

Die Ratgeberstunde wird zweimal im Monat angeboten. Dazu ist ein externer Fachmann einzuladen, der eine Art Minivortrag hält und praktische Tips gibt. Veranstaltungsort ist wiederum die Cafeteria oder ein großer Aufenthaltsraum. Die Ratgeberstunde könnte auch aufgezeichnet werden und zeitversetzt den bettlägerigen Patienten zugänglich gemacht werden.

Die Vorträge sind nach Patienteninteresse auszuwählen.

Einige Vorschläge:

- Wie male ich ein Porträt?
- Wie nähe ich mir ein Kleid?
- Wie wechsele ich an meinem Auto einen Reifen?
- Ausgefallene Rezepte zum Nachkochen
- Gezieltes Abnehmen mit der „XY-Diät“
- Der Finanztip: „Wie sichere ich meine spätere Rente?“
- Die besten Steuertricks, „Wie hole ich mir Geld vom Staat zurück?“
- Wie mache ich mich selbständig?

**Noch zwei Tips:**

**Lassen Sie langfristige Angebote prüfen.**

Das Krankenhaus ist gleich mehrere Male von Gesetzen eingeschränkt.

Hier sind vor allem das Heilmittel-Werbe-Gesetz (HWG), das Standesrecht des Arztes und das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) zu nennen.

Die beschriebenen Freizeitangebote richten sich an eine große Zahl von Menschen. Leicht können hier andere Krankenhäuser versuchen, diese Maßnahmen zu unterwandern, indem sie juristisch gegen sie vorgehen.

Lassen Sie daher längerfristige Maßnahmen vorher durch einen Rechtsanwalt prüfen.

**Finanzieren Sie Ihre Maßnahme durch Zusammenarbeit.**

Vielleicht haben Sie an dieser Stelle eine entscheidende Frage im Kopf: Wie soll ich diese Maßnahmen finanzieren?

Jede Maßnahme sollte sich selbst tragen. Die Preise für das Ratespiel (Beispiel 1) lassen Sie sich von einem ortsansässigen Einzelhandelsgeschäft sponsern. Als Gegenleistung kann er Informationen über sein Geschäft oder sogar eine Anzeige auf der Rückseite Ihres Quizblattes abdrucken.

Die hauseigene Spielshow finanzieren Sie dadurch, daß Sie 1 bis 2 kleine Werbespots oder Diawerbung in die Show integrieren. Zu denken ist dabei an die ortsansässige Wirtschaft oder Einzelhandelsgeschäfte (lesen Sie dazu ~~zum~~ 12/94 „Die zusätzliche Einnahmequelle: Werbung im Krankenhaus“).

Fazit: Das Krankenhaus von heute wandelt sich zum Dienstleistungszentrum von morgen. Qualitativ hochwertige, medizinische Grundversorgung wird in Zukunft als Basis vorausgesetzt.

Die Dienstleistungsqualität rund um den Patienten wird demnach in Zukunft immer wichtiger. Freizeitangebote können den Aufenthalt attraktiver gestalten. Informationen über das Haus vermitteln und Kompetenz beim Patienten aufbauen.

Wer in diesem Bereich heute investiert, wird einen Vorsprung vor seinen härtesten Konkurrenten von morgen erfahren. Und dabei sicherlich ein wenig Spaß und Freude unter seinen Patienten verbreiten. Denn wie sagt ein altes Sprichwort: „Lachen ist die beste Medizin ...“

**Kontaktadresse des Autors:  
Michael Nasaroff  
In der Delle 21  
53773 Hennef**