



Mark Twain sagt:

Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören und Blinde lesen können.

Ein indisches Sprichwort sagt:

Das Lächeln, das du aussendest, kehrt zu dir zurück.

Wir sagen:

Keep smiling.

Klopfen, eintreten, freundlich grüßen und nach den Wünschen der Patienten fragen, das ist die Reihenfolge, in der wir das Patientenzimmer betreten.

Einfühlsam, geduldig, verständnisvoll und rücksichtsvoll begegnen wir unseren Patienten und deren Angehörigen im Klinikalltag.

Empfang und Begrüßung neuer Patienten gestalten wir sehr persönlich, indem wir uns mit Namen vorstellen und auch unsere Funktion benennen.

Priate und persönliche Gespräche führen wir nicht im Beisein von Patienten oder deren Angehörigen.

Schweigepflicht und Datenschutz halten wir ein.

Menschliche Zuwendung, z. B. die Erfüllung eines Wunsches zum weiteren Wohlbefinden, bieten wir vor jedem Verlassen des Patientenzimmers an.

Informationen, Orientierung und Wegweisung geben wir jedem Patienten und Besucher, der uns mit Rat suchendem und fragendem Blick begegnet.

Leicht verständlich erklären wir unseren Patienten jede pflegerische Maßnahme, die wir erbringen und beantworten gerne offene Fragen, um bestehende Ängste und Unsicherheiten zu nehmen.

Interessiert nehmen wir die Erwartungen, Beschwerden und Anregungen der Patienten sowie der Angehörigen auf und ändern Probleme, die in unserem Einflussbereich liegen und leiten andere Beschwerden adressatengerecht weiter.

Negative Äußerungen über andere Berufsgruppen oder über unser Unternehmen tätigen wir nicht bei unseren Patienten oder deren Angehörigen.

Genesung und persönliches Wohlbefinden unserer Patienten versuchen wir zu unterstützen und zu fördern.