Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Nach einigem Herumirren auf der Kaufhaus-Etage möchte ich nun doch eine Verkäuferin nach dem gesuchten Artikel fragen. Zwei Verkäuferinnen in der Nähe unterhalten sich angeregt, mein Näherkommen wird bemerkt, eventuell auch meine bereits fragende Haltung. Das hält die beiden jedoch nicht davon ab, ihr Gespräch weiterzuführen. Fast entschlüpft mir ein „Entschuldigen Sie bitte die Störung ….."

Servicewüste ..... Deutschland ?

Um acht Uhr betrete ich ein bereits stark verqualmtes Café und frage nach dem Nichtraucherbereich – den gebe es in der 1. Etage, dort würde jedoch erst um neun Uhr geöffnet, vorher lohne sich das nicht. Während dieser Auskunft wischt die Angestellte weiter die Salz- und Pfefferstreuer ab; ich komme ungelegen.
Es gibt unfreundliche MitarbeiterInnen in Lokalen, im Einzelhandel; Frisörläden, in denen man sich weigert, Termine zu vereinbaren; ZugbegleiterInnen, die ihre Fahrgäste darüber im Ungewissen lassen, warum der Zug bereits seit 10 Minuten auf offener Strecke hält; Verkäufer, die auf berechtigte Reklamationen unwirsch reagieren; extrem unpünktliche Handwerker. Der Busfahrer knurrt einen Fahrgast an, der sich an der Türautomatik unerfahren zeigt.
Die Arbeit könnte so schön sein, wenn es diese lästigen Gäste, Kunden, Fahrgäste nicht gäbe.

Nur gut, dass wir im Gesundheitsbereich Tätigen ganz anders sind! Oder? So mancher Aushang in einer Praxis enthält obrigkeitsdeutsche Sprachwendungen, die Ansage auf dem Anrufbeantworter hätte der Praxeninhaber besser einer "Stimme mit Lächeln" übertragen, in einer Arztpraxis wird eine Wartezeit von einer Stunde über den vereinbarten Termin hinaus für normal gehalten, obwohl es zwischendurch keine Notfälle zu versorgen gilt. Zwei Therapeutinnen unterhalten sich darüber, wie sie gleich ihre Mittagspause verbringen werden, während sie mit der gemeinsamen Patientin in der Halle des Krankenhauses auf den Lift warten – die Patientin sitzt im Rollstuhl, das Gespräch findet in doppeltem Sinn über ihren Kopf hinweg statt.

Ralf Burkhardt verdeutlicht es ab Seite 12: Unsere Patienten sind unsere Kunden. Und damit auch unsere eigentlichen Arbeitgeber. Doppelter Ansporn also für guten Service.



Ihre

Christa Berting-Hüneke
– Chefredakteurin –
huene@gmx.net

Pädiatrie
Norbert Müller-Fehling
Komplexleistung Frühförderung nach dem SGB IX

6


© DVE


© DVE

Praxen
Ralf Burkhardt
Kundenorientierung in der Ergotherapie

12

Studienarbeit 17
Johanna Radenbach
Paradigmenwechsel in der Ergotherapie

Produkthinweis 19
Ernst Hartmann
WinKonz – ein computergestütztes Konzentrationstraining für Schüler

Editorial	3	Hinweise & Informationen	34	Stellenangebote	45
Wissenschaft	22	Tagungskalender	36	Impressum	47
Recht & Soziales	24	Termine & Seminare	38		
Buchbesprechungen & Buchhinweise	27	Stellengesuche / Verschiedenes	44		

Themenvorschau Heft 4/2006

- Salutogenese – Ein Konzept der Gesundheitsforschung
- Sexueller Missbrauch von Kindern
- Evidenzbasierte Ergotherapie in der Geriatrie

Ergotherapie & Rehabilitation wird regelmäßig an IBR, IBZ, CARELIT, CINAHL, EMBASE, OTDBASE und ZPID zur bibliografischen Auswertung verschickt.



Diesen Monat exklusiv für Sie als Mitglied DVEaktuell mit folgenden Beiträgen:

- Heilmittel-Boykott führt zu dramatischem Rückgang bei Rezepten für Ergotherapie
- Veranstaltungen zur Richtgrößen-Problematik
- Ausbildung der Medizinalfachberufe
- Präventionsgesetz – nun doch erst 2007?
- Gespräch zwischen Berufsverband der Kinder- u. Jugendärzte u. DVE
- Erste Delegiertenversammlung 2006
- Geschäftsbericht des Vorstandes und der Geschäftsstelle
- Berichte aus den Referaten
- Haushaltsabrechnung 2005 / Budget 2006
- Einladung und Tagesordnung zur Mitgliederversammlung 2006
- Vorstandswahl 2006 / Schriftliche Kandidaturen
- Berichte und Informationen aus den Landesgruppen und Fachausschüssen
- Redaktionsausschuss / Mitgliederentwicklung im DVE

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de