

BESCHWERDEMANAGEMENT

**Empfehlungsmarketing
Mund-zu-Mund-Propaganda**

W. Schiller

Evangelisches Krankenhaus BETHESDA Mönchengladbach gGmbH

Empfehlungsmarketing - Beschwerdemanagement

2

Kundenbeziehungsmanagement



Kundengewinnung

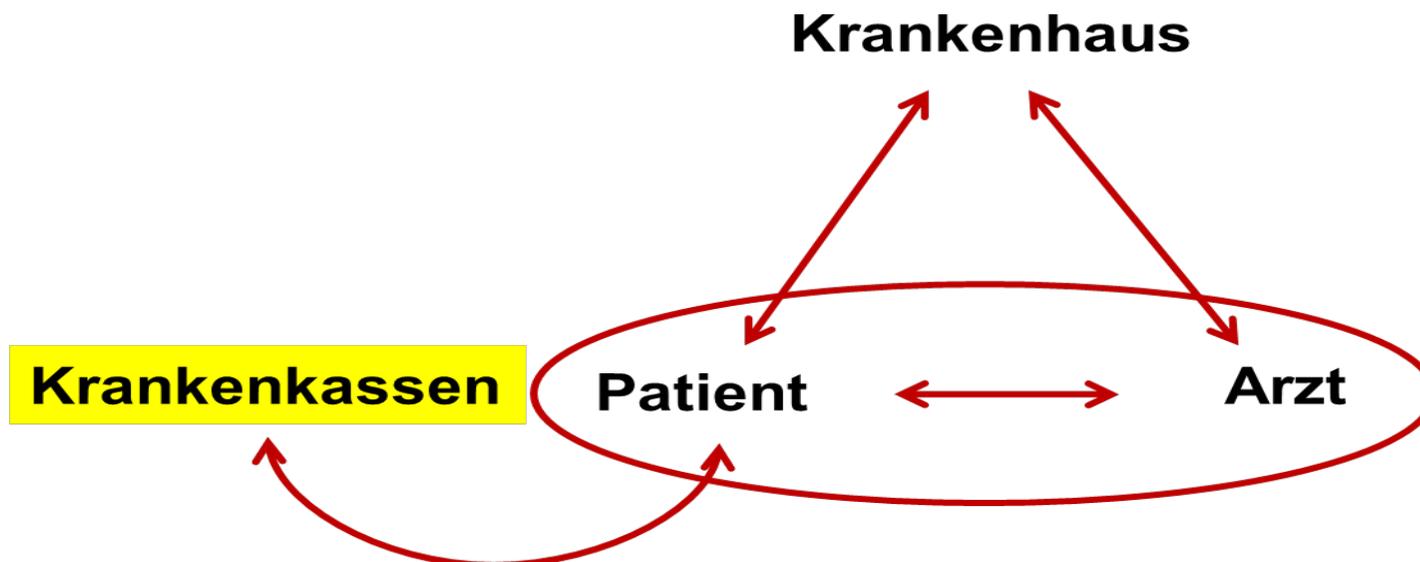


Kundenbindung

Empfehlungsmarketing - Beschwerdemanagement

3

Kunden- (beziehungen)kommunikation



Empfehlungsmarketing - Beschwerdemanagement

4

Informationsgewinnung - Aktionsfelder

- Patientenbefragung
- Einweiserbefragung 
- Beschwerdemanagement
- *Internet*

Empfehlungsmarketing - **Beschwerdemanagement**

5

Zentrale Fragen

- **Was denken die Patienten und die Angehörigen über uns ?**
- **Was kommunizieren die Patienten und die Angehörigen über uns ?**
- **Wie können wir Einfluss nehmen auf die Wahrnehmung und Kommunikation von Patienten und Angehörigen ?**

Empfehlungsmarketing - **Beschwerdemanagement**

6

- **Negatives wird in der Regel mit bis zu 9 Personen kommuniziert**
- **Positives mit durchschnittlich 3 Personen**
- **Internet – Patientenportale (facebook)**

Empfehlungsmarketing - **Beschwerdemanagement**

7

Bis zu 90% der Kunden tragen keine Beschwerden vor

- **Angst vor Unannehmlichkeiten**
- **Angst peinlich aufzufallen**
- **Angst nicht ernst genommen zu werden**
- **Man weiß nicht, wo oder bei wem man sich beschweren kann**
- **.....**

Viele sagen nichts, sie gehen still und leise –

aber mit welcher Empfehlung ?

Empfehlungsmarketing – Beschwerdemanagement BETHESDA

8

- **Wir wollen wissen was die Patienten und Angehörigen über uns denken**
- **Einrichtung einer Stelle - Beschwerdemanagement**
- **Wir bewerben die Beschwerde / das Lob**
- **Hamburger Erklärung**

Beschwerdemanagement

9

- **Stabstelle der GF zugeordnet**
- **Wichtig – umfassende Mitarbeiterinformation**

Konfliktpotential

Evangelisches Krankenhaus
BETHESDA
Mönchengladbach gGmbH

Sie befinden sich bei uns
in guten Händen!

**ABER SIND SIE AUCH MIT
UNS ZUFRIEDEN?**

LOB
KRITIK
ANREGUNG
BESCHWERDE

Bitte beteiligen Sie sich **AKTIV**
an der Qualitätsverbesserung unserer Arbeit.

Nutzen Sie die **Meinungskarten** oder
suchen Sie das persönliche Gespräch
mit unserer Beschwerdebeauftragten:

Frau Heike Schiffers
Büro im Eingangsbereich
Telefon: 0 21 61 / 9 81-28 08
(hausintern: 28 08)
E-Mail: schiffers@bethesda-mg.de

Können mit Herz
und Verstand



Empfehlungsmarketing - Beschwerdemanagement

10

(Hamburger) Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden

- **Zugänglichkeit**
- **Transparenz**
- **Unabhängigkeit**
- **Zertifizierung**
- **Zügige Bearbeitung**
- **Verantwortung**
- **Unternehmenskultur**

Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden

11

● **Zugänglichkeit**

Wir weisen in geeigneter Form (Aufnahmepapiere, Flyer etc.) auf die Beschwerdemöglichkeiten hin und stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten sich jederzeit telefonisch und/oder schriftlich beschweren können.

● **Zügige Bearbeitung**

Wir bemühen uns, auf eine Beschwerde zeitnah (möglichst an dem auf die Beschwerde folgenden Werktag) zu reagieren.

● **Transparenz**

- die Art der Beschwerdebearbeitung (Beschwerdewege, Stadium der Beschwerdebearbeitung) gegenüber dem/der Beschwerdeführer/in
- das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung z.B. hat sich der Vorwurf bestätigt
- die Wirkung der Beschwerde z.B. welche Veränderungen vorgenommen worden oder geplant sind.
- wir veröffentlichen einen jährlichen Bericht über die Tätigkeiten der Beschwerdestelle

Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden

12

- **Verantwortung**
Die Pflichten und Befugnisse von Personen, die mit der Beschwerdeentgegennahme und Beschwerdebearbeitung beauftragt sind, sind klar definiert, schriftlich fixiert und in einer Vereinbarung geregelt.
- **Unabhängigkeit**
Wir schaffen Voraussetzungen dafür, dass die Personen, die Beschwerden entgegennehmen, weitgehend unabhängig arbeiten können.
- **Unternehmenskultur**
Wir streben an, die Beschwerdekultur in unserem Haus laufend zu optimieren (z.B. Leitbild, Schulungen).
- **Zertifizierung**
Wir verpflichten uns zu einer kontinuierlichen Zertifizierung unseres Beschwerdemanagements. Hierüber wird im Qualitätsbericht nach § 137 SGB V informiert.

Zertifizierung

13

Das Zertifikat



wurde heute dem

**Evangelischen Krankenhaus Bethesda
Mönchengladbach gGmbH**

Ludwig-Weber-Straße 15, 41061 Mönchengladbach
verliehen.

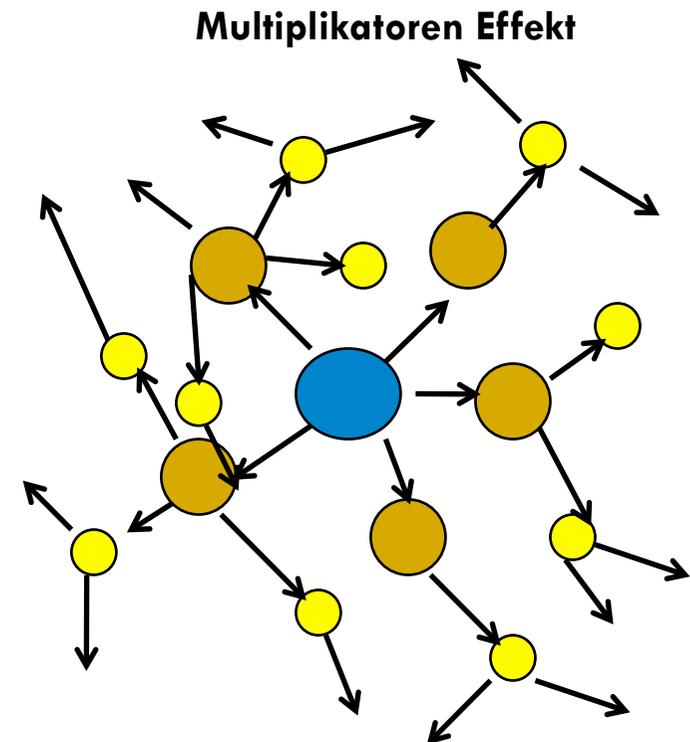
Gültig bis November 2015.

Empfehlungsmarketing - Beschwerdemanagement

14

Empfehlungsmarketing

- Wie machen wir unsere Patienten und Angehörigen zu Verkäufern unserer Leistungen
= zu aktiven Empfehlern
- Sichtweise des Patienten
nicht: was wir machen
sondern: wie wir wahrgenommen werden



Empfehlungsmarketing - Beschwerdemanagement

15

Aktives Beschwerdemanagement

.....es ist nicht alles optimal gelaufen

aber.....

man hat mir zugehört und meine Bedürfnisse und Anregungen ernst genommen.