

Jede Beschwerde ist auch eine Chance für die Klinik

Gisela Meese vermittelt in ihren Seminaren mehr Professionalität im Umgang mit verärgerten Patienten.

F: Wie wichtig ist heute die professionelle Patienten- bzw. Kundenkommunikation im Krankenhaus?

Gisela Meese: Ein qualifizierter Umgang mit Patientenbeschwerden trägt ganz wesentlich zum guten Image einer Klinik bei. Jede professionelle Antwort auf den Anruf eines verärgerten oder unzufriedenen Patienten oder auf einen Beschwerdebrief beinhaltet die Chance, ihn umzustimmen und wieder für das Krankenhaus zu gewinnen. Keine Klinik kann es sich leisten, Patienten „zu verlieren“.

kanntenkreis. Ein ehemaliger Patient, auf dessen Beschwerde nicht oder nur unzureichend reagiert wird, berichtet darüber. Untersuchungen zeigen, dass die Beschwerde mindestens elf weiteren Personen mitgeteilt wird. Von negativen Erfahrungen wird doppelt so oft gesprochen wie von positiven Erfahrungen.

F: Was sind die Schwerpunkte Ihres Seminars zum Umgang mit schriftlichen Beschwerden?

Ein professionelles Antwortschreiben auf einen Beschwerdebrief ist ein schwieriger Balance-Akt. Einerseits sollte das Krankenhaus auf das Anliegen des Patienten individuell eingehen. Gleichzeitig muss aber auch die Position und Perspektive der Klinik dargestellt werden.

F: Warum ist der Umgang mit Beschwerden am Telefon eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter?

Das Krankenhauspersonal wird unvorbereitet mit den negativen Emotionen des Anrufers konfrontiert und muss ohne jede Vorbereitung spontan reagieren.

F: Das ist in der Tat nicht einfach. Aber

was bringt dann ein Telefonseminar?

Das Telefontraining vermittelt Techniken, um Gespräche zu steuern und möglichst zu einem positiven Abschluss zu bringen.

„Keine Klinik kann es sich heute leisten, einen Patienten zu verlieren.“

Wenn Mitarbeiter diese Gesprächs- und Deeskalationstechniken kennen und anwenden können, gewinnen sie mehr Sicherheit und Professionalität

im Umgang mit verärgerten Patienten. Sie werden nicht so leicht „aus der Fassung“ gebracht und bewahren ihre professionelle Distanz.



Gisela Meese ist PR-Beraterin und Geschäftsführerin des Vereins zur Unterstützung der WHO/UNICEF-Initiative.

Seminare von Gisela Meese:
Der Beschwerdebrief als Chance

www.klinikakademie.org/beschwerde

Telefontraining im Krankenhaus

www.klinikakademie.org/telefon



F: Können negative Erfahrungsberichte eines einzelnen Patienten einer Klinik schaden?

Ja. Gerade im Gesundheitswesen orientieren sich Menschen vor allem an persönlichen Empfehlungen aus ihrem Be-