

Ja, aber – wie Beschwerden Beseitigen werden



Ja, aber – wie Umgehen mit Beschwerden

***„Den Fortschritt verdanken wir den Nörglern.
Zufriedene Menschen wünschen keine
Veränderung.“***

(Herbert G. Wells, engl. Schriftsteller, 1866-1946)

Reklamation:

Bezeichnet eine besondere Art der Beschwerde, die auf einen Produktmangel bezogen ist.

Beschwerde:

Beschwerden können sich auf wesentlich mehr Dinge als auf das Produkt beziehen.

Z.B.: auf Service, Erreichbarkeit, einzelne Mitarbeiter, Information,

Patientenerwartung:



Patientenerwartung:



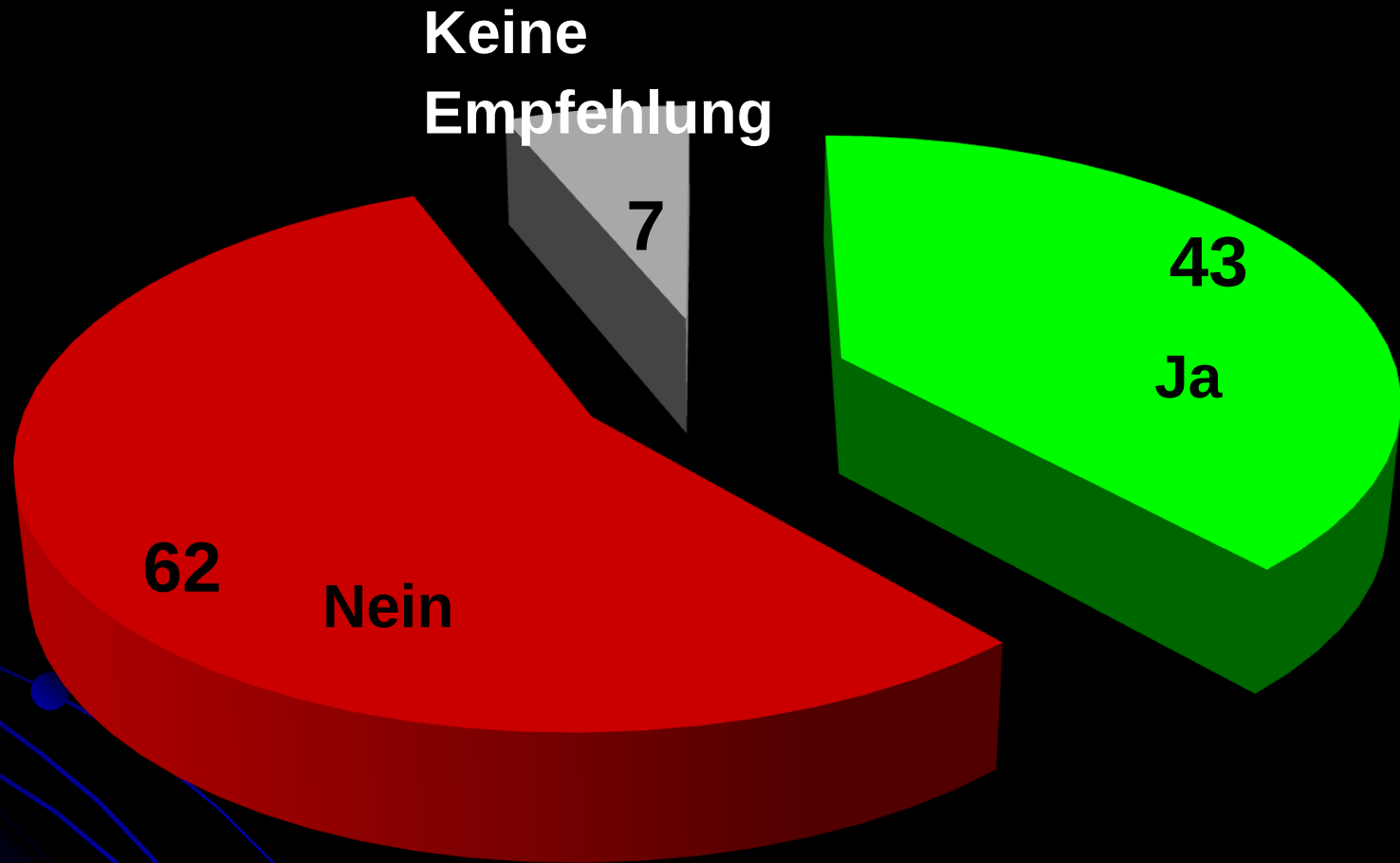
- ⇒ wollen gesund werden
- ⇒ wünschen sich das beste Krankenhaus, den besten Arzt
- ⇒ erwarten, als Mensch wahrgenommen zu werden
- ⇒ nach neusten medizinischen Erkenntnissen therapiert zu werden

Haben wir Beschwerden von Patienten und/oder Angehörigen ?

- ⇒ unmittelbare Bekundungen vor Ort
- ⇒ Bekundungen im privaten Umfeld
- ⇒ schriftliche Mitteilungen, Anrufe,...
- ⇒ Patientenbögen, Patientenbefragungen
- ⇒ Presse
- ⇒ Internet . „Klinikbewertungen.de“

Klinikum	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Summe
Bergmannstrost		3	3	6	11	6	29
Martha - Maria	2	4	5	7	5	2	25
St. Elisabeth		3	3	4	5	6	21
Carl-v. Basedow	1	4	3	1	6	11	26
Klinikum Bitterfeld-Wolfen		2	2	1	1	4	10
Städt. Klinikum Dessau		3	3	7	12	9	34
Weißenfels		1	2	6	4	2	15
Städt. Klinikum Magdeburg		1	12	7	13	17	50
Haldensleben	1				2	3	6
Summe	4	21	33	39	59	60	216

Krankenhaus weiterempfehlen ? (n=112)



d.h. , 55 % der abgegebenen
Entscheidungen empfehlen
nicht das Krankenhaus

Wie wählen Patienten Krankenhaus aus ?

- ⇒ Eigene Vorerfahrung mit dem Krankenhaus
- ⇒ Wohnortnähe
- ⇒ Kompetenz der Klinik

Die wichtigsten Informationsquellen sind :

- ⇒ Angehörige
- ⇒ Vorkontakt in der Ambulanz
- ⇒ eigene ambulante Behandler

Motive des Beschwerdeführers:

- ⇒ **Beschwerdeführer haben ein Interesse am Unternehmen oder dessen Produkt**
- ⇒ **Beschwerdeführer sind in einer emotionalen Haltung**
- ⇒ **Beschwerdeführer brauchen Aufmerksamkeit und wollen ernst genommen werden**

Mögliche Reaktionen des Beschwerdeführers:

bleibt inaktiv

- *unangenehmes Gefühl bleibt*

⇒ *bleibende Voreingenommenheit*

⇒ *manifeste Ablehnung*

wird aktiv

- *abwandern, Wechsel*
- *negative Mundkommunikation betreiben*

- *sich gegenüber Unternehmen beschweren*

Mögliche Reaktionen des Unternehmens:

Methode Straus:

Ducken und Verstecken

➤ Beschwerden werden als äußerst unangenehm erlebt und abgewiegelt. Für Kunden ist nur schwer jemand erreichbar, der in der Lage ist eine Beschwerde aufzunehmen.

Im schlimmsten Fall wird dem Kunden die Schuld zugeschoben.

Effekt:

- sehr wenige Beschwerden
- keine Veränderung
- Kunden kommen nicht wieder
- erzählen ihre Unzufriedenheit weiter

Mögliche Reaktionen des Unternehmens:

Methode Selbstkasteiung:

➤ Beschwerden werden als äußerst unangenehm erlebt aber entgegengenommen.
Mit vielfältigen Äußerungen des Bedauerns entschuldigt.

Effekt:

- weniger Beschwerden
- keine Veränderung
- Kunden kommen teilweise wieder
- Unzufriedenheit wird teilweise weiter erzählt

Mögliche Reaktionen des Unternehmens:

Methode Rambo:

- Beschwerden werden als unangenehm erlebt aber entgegengenommen.
Es findet eine Solidarisierung mit dem Kunden statt und gemeinsam werden andere Schuldige (Mitarbeiter) gesucht, die dann u.U. wütend zur Rechenschaft gezogen werden.

Effekt: - wenig Veränderung
- unzufriedene Mitarbeiter
- Kunden kommt eventuell wieder

Mögliche Reaktionen des Unternehmens:

Methode Verbesserung:

⇒ Beschwerden sind etwas Unangenehmes, werden aber freundlich entgegengenommen.

Jede Beschwerde ist Anlass dafür, nach Ursachen und nicht nach Schuldigen zu suchen. Die Ursachen werden dann beseitigt.

**Effekt: - deutliche Verbesserung
- Kunde kommt wieder**

Mögliche Reaktionen des Unternehmens:

Methode

Beschwerdemanagement:

⇒ Beschwerden werden als *Schatz* verstanden, der nicht nur der Beseitigung von Fehlerquellen dient, sondern gleichzeitig Einblicke in die Erwartungshaltung der Kunden bietet, so dass die eigenen Leistungen noch kundengerechter werden.

Effekt:

- viele produktive Beschwerden
- deutliche Verbesserungen in der gesamten Unternehmenspolitik
- Kunde fühlt sich verstanden, wahrgenommen und empfiehlt weiter

Wie reagieren wir auf Beschwerden ?

- ⇒ wir sind peinlich berührt
- ⇒ wir sind sauer
- ⇒ wir ärgern uns über



gehen in Abwehr und Rechtfertigung

Wie reagieren wir auf Beschwerden ?

- ⇒ „ *warum hat er nichts gesagt* “
- ⇒ „ *er war doch immer freundlich und hat sich sogar noch bedankt* „
- ⇒ „ *das kann ich mir nicht vorstellen* „
- ⇒ „ *wir haben uns schon gedacht, dass da noch etwas kommt* „



Wir machen uns Gedanken über das Persönlichkeitsprofil des Beschwerdeführers

Fallbeispiel 1: Vorgeschichte

- ⇒ Herr Petermann lebt seit 4 Wochen im Pflegeheim.
- ⇒ Er wird wegen einen Harnwegsinfekt in das Krankenhaus eingeliefert. (ist Katheterträger)
- ⇒ Mit dem Hausarzt wurde vereinbart, dass die Therapie im Krankenhaus 1 Woche dauern wird.

Herr Petermann wird schon 2 Tage vor dem vereinbarten Entlassungstermin entlassen. Die Infektion besteht weiterhin.

Fallbeispiel 1: Beschwerdepunkte

- 1. Warum erfolgte die vorzeitige Entlassung und nicht die Durchführung der geplanten Therapie über eine Woche? (Infektion besteht weiterhin)**
- 2. Mit dem Pflegeheim wurde ein Katheterwechsel im Krankenhaus vereinbart. Dieser ist nicht erfolgt.**
- 3. Herr P. war bei der Ankunft im Heim ungewaschen und mit Kot beschmiert. Der Kot war angetrocknet und muss daher schon älter gewesen sein.**

Fallbeispiel 1: Beschwerdepunkte

4. Am Unterarm war eine Hautwunde, welche bei Aufnahme noch nicht vorhanden war. (Woher kommt die Wunde?)
5. Herr P. wurde zur Entlassung einfach in ein Taxi „verfrachtet“ (Infusionsbeutel an die Seite geklemmt) und in das Heim gefahren, obwohl der Patient schon länger nicht richtig laufen kann.

Fallbeispiel 1: wie reagieren wir auf die Vorwürfe ?

1. Warum erfolgte die vorzeitige Entlassung und nicht die Durchführung der geplanten Therapie über eine Woche? (Infektion besteht weiterhin)

Argumentation:

Fallbeispiel 1: wie reagieren wir auf die Vorwürfe ?

2. Mit dem Pflegeheim wurde ein Katheterwechsel im Krankenhaus vereinbart. Dieser ist nicht erfolgt.

Argumentation:

Fallbeispiel 1: wie reagieren wir auf die Vorwürfe ?

3. Herr P. war bei der Ankunft im Heim ungewaschen und mit Kot beschmiert. Der Kot war angetrocknet und muss daher schon älter gewesen sein.

Argumentation:

Fallbeispiel 1:

Beschwerdepunkte

4. Am Unterarm war eine Hautwunde, welche bei Aufnahme noch nicht vorhanden war. (woher kommt die Wunde?)

Argumentation:

Fallbeispiel 1:

Beschwerdepunkte

5. Herr P. wurde zur Entlassung einfach in ein Taxi „verfrachtet“ (Infusionsbeutel an die Seite geklemmt) und in das Heim gefahren, obwohl der Patient schon länger nicht richtig laufen kann.

Argumentation:

Fallbeispiel 2:

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Der amb. Pflegedienst empfiehlt bei seinem morgendlichen Hausbesuch einer hochbetagten, aber voll orientierten Patientin auf Grund unklarer Bauchbeschwerden dringend den Arzt aufzusuchen.

Die Begleitung durch einen Angehörigen ist notwendig.

Am gleichen Tag ist nachmittags eine Zahn-OP bei der Patientin geplant und organisiert.

⇒ **Wie könnte der weitere Verlauf sein ?**

Ja, aber – wie Umgehen mit Beschwerden

„Streiten Sie nie mit einem Patienten/Angehörigen !

Entweder Sie verlieren den Streit oder den Patienten.“

Fazit: Wie sollen wir mit Beschwerden umgehen ?

1. Es geht nicht um Schuld, sondern immer um Verantwortung.
2. Erwartungen akzeptieren.
 - was kann ich verändern/beeinflussen
 - was kann ich teilweise beeinflussen
 - was kann ich nicht verändern/beeinflussen

Fazit: Wie sollen wir mit Beschwerden umgehen ?

3. Den Beschwerdeführer nicht primär als Gegner sehen. Sie erhalten ggf. auch wertvolle Information über sich.
4. Der Patient ist kein „Reklamationsfall“ sondern ein Mensch mit Gefühlen.
5. Der Beschwerdeführer hat ein Problem und ist deshalb auf unseren Rat, unsere Hilfe angewiesen.

Fazit: Wie sollen wir mit Beschwerden umgehen ?

6. Jede Beschwerde kann für den Mitarbeiter auch eine Herausforderung sein.
7. Gelingt es , den Beschwerdeführer zufrieden zu stellen und sein Problem zu lösen, kann dies ein Erfolgserlebnis sein.

Zum Schluss ein paar verbale Tipps ?

1. Den Beschwerdeführer nicht unterbrechen.
2. Signalisieren, dass er wichtig ist
⇒ *“Mir ist wichtig, Ihnen in dieser
Angelegenheit weiterzuhelfen“*
3. Machen Sie deutlich, dass sie sich persönlich
und nicht nur in Ihrer Funktion engagieren.
⇒ *“Ich kümmere mich persönlich darum“*

Zum Schluss ein paar verbale Tipps ?

4. Nennen Sie den Beschwerdeführer bei seinem Namen.

5. Bei bestehenden Vorurteilen bringen Sie Ihre Betroffenheit zum Ausdruck.

⇒ *“dass Sie diesen Eindruck von uns haben, macht mich schon betroffen“*

⇒ *“ich würde Sie gern vom Gegenteil überzeugen“*



**Einen schönen und unbeschwert(d)en
Nachmittag !!!**