

Beschwerdemanagement in der Praxis

Patienten zur Kritik animieren

Ab sofort sind reklamierende Patienten nichts Negatives mehr. Sie sind wertvolle Lieferanten für Ideen, anhand derer Sie die Qualität Ihrer Praxis verbessern. Ab sofort sind Sie nicht mehr vergrault, wenn sich ein Patient beschwert. Im Gegenteil: beim nächsten Mal gehen Sie auf ihn zu und fragen ihn sachlich nach seiner Zufriedenheit. Warum? So verbessern Sie Qualität wie Image der Praxis und gewinnen Kunden.



© Mauritius

Viele Praxisinhaber und Mitarbeiter meinen: „*Beschwerdemanagement ist bei uns nicht notwendig, denn die niedrige Zahl von Beschwerden, die uns erreicht, ist der Beweis für eine hohe Kundenzufriedenheit in unserer Praxis. Außerdem sind Kunden, die sich beschweren, Nörgler, schwierige Patienten und unsere Gegner! Da Beschwerden nur zu Kosten führen, ist die Anzahl der Beschwerden weiter zu minimieren.*“

Recht auf Forderungen

Solche Ansichten gehören in den Bereich der populären Irrtümer. Zunächst ist eine geringe Anzahl von Beschwerden kein Indikator für die Kundenzufriedenheit. Es kann gefährlich sein, Kundenunzufriedenheit zu ignorieren: Zuweiser schicken ihre Patienten zu anderen Fachärzten. Patienten und Angehörige reagieren mit negativer Mund-zu-Mund-Propaganda. Daher

ist ein Beschwerdeführer keineswegs ein Feind, sondern ein momentan unzufriedener Kunde und hinter seiner Beschwerde steckt eine Bitte! So ist es falsch, bei jeder Beschwerde sofort in eine Verteidigungshaltung zu gehen. Jede Beschwerde bietet die Chance, die Kundenorientiertheit zu demonstrieren. Jeder Beschwerdeführer ist aktuell ein Kunde und möglicherweise auch zukünftig wieder Kunde und hat somit das Recht darauf, seine Ansichten, Wünsche und Forderungen vorzubringen.

Neue Kunden gewinnen

Natürlich entstehen bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Behebung der Beschwerdeursachen Kosten. Sehen Sie die Investition langfristig: Jedes Kundenproblem, das aufmerksame Praxismitarbeiter aufspüren und lösen, trägt dazu bei, einen treuen Kunden zu gewinnen. Die Kosten des Beschwerdema-

agements sind demnach Investitionen in zukünftige gute Kundenbeziehungen. Sorgen Sie also dafür, daß unzufriedene Kunden nicht schweigen oder gar abwandern, sondern sich vertrauensvoll mit ihren Reklamationen an die Mitarbeiterinnen der Praxis wenden. Der

Jeder Beschwerdeführer ist möglicherweise auch zukünftig wieder Ihr Kunde. Es hängt allein von Ihrer Reaktion ab.

Nutzen eines professionell funktionierenden Beschwerdemanagements überwiegt die Kosten bei weitem!

Negative Auswirkungen vermeiden

Das Beschwerdemanagement umfaßt Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen hinsichtlich der Bearbeitung von Kundenbeschwerden.

Die wesentlichen Aufgaben des Beschwerdemanagements liegen in den Bereichen Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung, Reaktion auf Beschwerden und schließlich der systematischen Beschwerdeauswertung.

Ziele von Beschwerdemanagement:

- Beschwerden „stimulieren“
- die Kundenzufriedenheit schnellstens wiederherstellen
- die negativen Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf Ihre Praxis minimieren
- die Beschwerden auf Hinweise betrieblicher Schwächen (Qualitätsmängel) analysieren
- Verbesserungspotential hinsichtlich der ständigen Qualitätsverbesserung erkennen
- ökonomische Chancen zu identifizieren und nutzen.

Beschwerdeschwelle minimieren

Zunächst müssen Sie eine gute Kommunikation mit dem Kunden aufbauen hinsichtlich der Akquise von Beschwerden, der Rückmeldung über die Bearbeitung und über die schnelle und unbürokratische Lösung seines Falles. Damit stellen Sie Beschwerdezufriedenheit her. Kunden, die eine angemessene Lösung ihres Problems erlebt haben, entwickeln ein hohes Maß an Loyalität zu ihrem Dienstleister. Durch eine möglichst niedrige Schwelle, eine Beschwerde zu führen, vermeiden Sie andere Reaktionsformen. Es gilt für Sie und Ihr Praxisteam, möglichst viele der unzufriedenen Kunden zu erkennen und sie zu stimulieren, ihre Kritik loszuwerden.

Verkümmerte Kummerkästen

Für Patienten stehen in einigen Praxen Kummerkästen herum, die meistens leer bleiben. Allein das Aufschreiben einer Beschwerde ist für viele eine hohe Hürde. Weil „alle sehen, daß hier jemand etwas aufschreibt“, und „man will

ja nicht als Nörgler dastehen.“ Außerdem fehlt mal Papier, mal der Kugelschreiber usw. Am besten, Ihre Mitarbeiterinnen sprechen die Patienten von sich aus aktiv an. Zusätzlich könnten Sie noch in den Wartebereichen oder am Empfang kleine Aufsteller plazieren mit Texten wie „Wenn Sie lange warten mußten, sprechen Sie uns an“, „Wenn Sie mit uns unzufrieden sind, sprechen Sie uns an“, „Wenn Sie unfreundlich behandelt wurden, sprechen Sie uns an“, etc.

Verhaltensweise trainieren

Schulen Sie Ihr Personal im Umgang mit unzufriedenen Patienten und deren Angehörigen. Unzufriedene fragen nur in seltenen Fällen nach dem Praxisinhaber. Da Ihr Praxisteam den ersten unmittelbaren Kontakt zum unzufriedenen Patienten hat, ergibt sich auch für sie die erste Chance, Unzufriedenheit abzubauen. Die Ausbildung dazu muß eine profunde Information über die Elemente des Beschwerdemanagements beinhalten und den Umgang mit dem unzufriedenen Patienten oder Angehörigen trainieren. Üben Sie Verhaltensweisen mit Ihren Helferinnen ein, die auf eine Beruhigung der Situation und eine Entspannung der Atmosphäre zielen und somit Voraussetzung für eine angemessene Klärung des Sachverhaltes sind.

Aufsteller im Wartezimmer oder am Empfang plazieren:
„Wenn Sie mit uns unzufrieden sind, sprechen Sie uns an!“

Problem schriftlich festhalten

Geben Sie Ihrem Personal einen Rahmen vor, innerhalb dem es eigenverantwortlich und flexibel reagieren kann. Darüber hinaus kann Ihr Personal die Bearbeitung deutlich vereinfachen, wenn es sofort das Ausmaß der Unzufriedenheit bzw. die vom Patienten gewünschte Problemlösung notiert und weiterreicht. Die schnelle und kulante Bearbeitung von Beschwerden vermittelt ein kundenorientiertes Image Ihrer

Praxis. Um Beschwerden nachprüfbar bearbeiten zu können, müssen Sie klare zeitliche und inhaltliche Qualitätsstandards in Form einer Arbeitsanweisung und/oder Checkliste darlegen, Verantwortlichkeiten sowie Zuständigkeiten regeln und ihre Einhaltung überwachen (vgl. Qualitätsmanagement in *Der Allgemeinarzt* 2/2005 und 20/2004; unter

Kunden, die eine angemessene Lösung ihres Problems erlebt haben, entwickeln ein hohes Maß an Loyalität zu ihrem Dienstleister.

www.allgemeinarzt-online.de). Je schneller Sie und Ihr Praxisteam es schaffen, im Einzelfall wieder Kundenzufriedenheit herzustellen, umso stärker wird der Kunde Zufriedenheit empfinden. Sollte es länger dauern, so müssen Sie dem unzufriedenen Kunden mindestens einen Zwischenstand mitteilen. Sie können dem Kunden eine Eingangsbestätigung mit der Zusicherung einer sorgfältigen Bearbeitung mitgeben. In jedem Fall müssen Sie ihm die Lösung des Falls aktiv mitteilen.

QM-System weiterentwickeln

Nutzen Sie die wichtigen Informationen aus den eingehenden Beschwerden, um Ihr QM-System weiterzuentwickeln. Dadurch reduzieren Sie weitere Fehlerkosten. So tragen der Aufbau und die konsequente Anwendung eines professionellen Beschwerdemanagements dazu bei, die Struktur- und Prozeßqualität in Ihrer Praxis kontinuierlich zu verbessern. ■

Günter Bettendorf
 Dr. Hillenbrand & Partner GbR
 69493 Hirschberg, www.dhp-web.de

Für den Anhang im QM-Ordner

Interessant in dieser Ausgabe:

- 12 Tips zur Entlassungsmedikation
- Aufbewahrungsfrist der Patientenakte
- Fragebögen zu Sexualstörungen