

KRANKENHAUS & KOMMUNIKATION



Michael Nasaroff

Waren Sie mit uns zufrieden?

8 Tips, wie Sie ein Patienten-Monitoring in Ihrem Hause etablieren können

Eine Studie des Londoner Tarp-Meinungsforschungsinstituts zeigt interessante Ergebnisse. Verbraucher, die bei einer Reklamation fair und schnell zufriedengestellt werden, sind marken- und produkttreuere Käufer als andere.

Dies trifft auch für das Krankenhaus zu, denn eines der wichtigsten Kriterien, um eine positive Mund-zu-Mund-Propaganda anzukurbeln, sind zufriedene Patienten. So gibt ein unzufriedener Kunde – statistisch betrachtet – seine Meinung an zehn bis fünfzehn Bekannte weiter. Zufriedene Kunden dagegen sprechen – wiederum rein statistisch gesehen – nur mit drei Personen über ihre positiven Erlebnisse.

Ein unzufriedener Patient ist somit ein unzufriedener Kunde, der seine schlechte Meinung mit einem 10-fach höheren Faktor nach außen weitergibt als ein zufriedener Patient.

Ein Patienten-Monitoring ist daher eines der wichtigsten Kommunikationsinstrumente eines Krankenhauses. Dabei können Sie nicht nur Kritik sammeln, sondern auch Lob ernten

und Wünsche Ihrer Patienten abfragen.

Die Kernzielgruppe dieses Monitorings wird dabei von drei unterschiedlichen Gruppen gebildet:

- Patienten
- Angehörigen
- Freunden/Bekanntem

Wie setze ich ein Monitoring in meinem Krankenhaus ein, und welche Regeln muß ich beachten?

Tip 1 Ernennen Sie einen Patientenmanager in Ihrem Hause

Als Anlaufstelle muß diese Person direkt auf Reklamationen, Anregungen und Wünsche reagieren. Es sollte dabei sichergestellt werden, daß der Patientenmanager immer telefonisch erreichbar ist. Dazu ist eine eigene Telefonnummer mit Anrufbeantworter einzurichten.

Der Patientenmanager etabliert das Monitoring im Hause und ist dafür verantwortlich, daß es über die Jahre

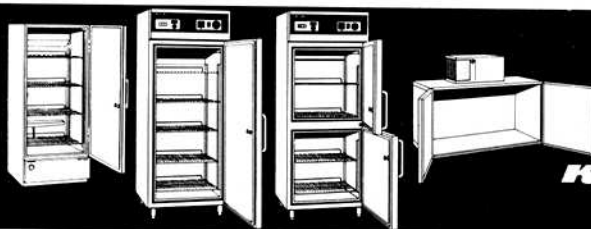
permanent betreut und begleitet wird.

Tip 2 Legen Sie gemeinsam mit dem Patientenmanager die genaue Vorgehensweise fest

Wie reagiere ich auf Kritik? Welche Konsequenzen haben Beschwerden? Der Patientenmanager muß jede Kritik und jeden Wunsch ernst nehmen und entsprechend darauf reagieren. In welcher Art und Weise dies geschieht, sollten Sie gemeinsam im Vorfeld miteinander absprechen. Dazu könnte eine Verfahrensweise in Form eines Ablaufplans festgelegt werden. Beschwerden können je nach Fall auf unterschiedliche Weise behandelt werden:

- schriftliche Beantwortung
- telefonisches Nachfassen
- persönlicher Kontakt

Kirsch
kühlt und gefriert



Gewerbliche
Kühl- und Gefrierschränke
in vielen Ausführungen.

Kirsch Fabrik für Gewerbekühlschränke
gegründet 1865 Postfach 18 40 · 77608 Offenburg

Tip 3
Erstellen Sie eine monatliche Statistik

Für die Erstellung dieser Statistik ist wiederum der Patientenmanager verantwortlich.

Bei einer solchen Statistik werden Sie feststellen, daß sich bestimmte Beschwerden häufen.

Hier liegt dann Ihr Ansatz für Verbesserungen. Der Patientenmanager gibt diese Auswertung direkt an die Krankenhausleitung und spricht Verbesserungsmöglichkeiten mit ihr durch.

Aber auch Wünsche und Lob der Patienten sollten in Ihrer Auswertung auftauchen und beachtet werden.

Tip 4
Führen Sie Verbesserungsmaßnahmen durch

Nach einem Zeitraum von drei Monaten sollten Patientenmanager und Geschäftsleitung ein Fazit ziehen, gemeinsam Verbesserungsvorschläge machen und diese im Hause durchsetzen.

Nach einem weiteren Vierteljahr erfolgt die Kontrolle darüber, ob die Verbesserungen wirklich gegriffen haben.

Tip 5
Erstellen Sie ein Formular

Ein kleiner Handzettel im Format DIN A4 sollte dazu ausreichen. Auf ihm können der Patient, Angehörige oder Besucher seine Kritik, aber auch Lob und Wünsche loswerden. Ein kleiner Einleitungstext, der die Vorgehensweise erklärt, findet ebenfalls auf dem Formular Platz.

(Dieses Beschwerdeformular können Sie kostenlos gegen Zusendung eines mit 2 DM frankierten Freiumschlages beim Autor abfordern.)

Tip 6
Richten Sie eine Anlaufstelle für Patienten ein

In der Eingangshalle oder am Empfang kann an einem kleinen Terminal das Formular ausliegen.

Ein Stehpult mit einer Sammelbox sollte dazu aufgestellt werden. Ein kleines Plakat im Format DIN A3, über dem Stehpult aufgehängt, stellt den Patientenmanager kurz vor und ruft zum Mitmachen auf. Auf diesem Plakat werden ebenfalls Adresse und Telefonnummer genannt, falls sich Patienten oder Besucher persönlich an den Patientenmanager wenden möchten.

Tip 7
Kommunizieren Sie Ihre Maßnahme

Nur wenn Sie Ihre Maßnahme publik machen, werden Sie auch ausreichend Rücklauf haben.

Es empfiehlt sich daher, neben dem Terminal im Eingangsbereich, auf den Stationen, an den Informationstafeln und in Ihrer Patientenbroschüre auf die Möglichkeit, sich direkt an den Patientenmanager zu wenden, hinzuweisen. Dabei sollten Sie nicht den Begriff Patienten-Monitoring herausstellen, sondern vielmehr mit Aussagen wie „Ihre Meinung ist uns wichtig“ arbeiten.

Die Presse können Sie durch Pressemitteilung in diese Maßnahme integrieren. Auch alle Mitarbeiter sollten einbezogen werden, indem Sie einen Rundbrief oder einen Artikel für Ihre Mitarbeiterzeitung verfassen.

Tip 8
Kommunizieren Sie Ihre Ergebnisse

Zweimal im Jahr sollten Sie Ihre Umfrageergebnisse und die jeweiligen Verbesserungsmaßnahmen allen Mitarbeitern vorstellen.

Aushänge am Schwarzen Brett oder Artikel in Ihrer Mitarbeiterzeitung können Sie dazu nutzen.

Auch die Presse kann wieder über Ergebnisse und Verbesserungen informiert werden.

Fazit: Die Dienstleistungsqualität rund um den Patienten wird für das Krankenhaus von morgen immer wichtiger. Zufriedene Patienten, Angehörige und Besucher sind die Garantie für eine positive Mund-zu-Mund-Propaganda, die zur Zeit die stärkste Werbemöglichkeit für ein Krankenhaus darstellt.

Nur wer diese Zufriedenheit aktiv abfragt und Verbesserungen in seinem Leistungsspektrum vornimmt, wird einen Vorsprung vor seinen härtesten Konkurrenten von morgen erlangen.

„Denn schließlich sind wir für den Patienten verantwortlich und nicht er für uns ...“

Michael Nasaroff
In der Delle 21
53773 Hennef
Tel. 0 22 48/25 84
Telefax 0 22 48/16 57

Medical Consulting
Hartmann und Jaretzki GmbH
Markische Str. 82 a, 44141 Dortmund

Ihre partnerschaftliche
Unternehmensberatung

Kostenloser
Informationsabruf
unter:

☎ 0231 / 52 49 44
Fax 0231 / 52 53 25

Wenn Sie Fragen haben



ku-Redaktionsleitung:
Tel. 02 08/3 51 21

ku-Redaktion
Kulmbach
Tel. 0 92 21/94 92 24