

Gisela Meese

Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten

Erfolgreich kommunizieren
und überzeugen

Kohlhammer

Kohlhammer

Die Autorin

Gisela Meese, M.A. ist Systemischer Business Coach und war langjährig als Geschäftsführerin der WHO/UNICEF-Initiative »Babyfreundlich« e.V. tätig, die in Deutschland mehr als 130 Kliniken repräsentiert. Zuvor war sie bei UNICEF Deutschland für Aufbau und Pflege der Spenderkontakte sowie für das professionelle Management von Beschwerden verantwortlich. Ihr Know-how aus diesen beruflichen Aktivitäten und ihre Branchenkenntnisse im Gesundheitswesen fließen in Seminare und Kommunikationstrainings ein. Als Systemischer Business Coach (ECA-zertifiziert) begleitet sie Teambildungsprozesse in Unternehmen und coacht Einzelpersonen.

Homepage: www.alvs.de

E-Mail: info@alvs.de

Gisela Meese

Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten

Erfolgreich kommunizieren und überzeugen

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

1. Auflage 2018

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-033211-9

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-033212-6

epub: ISBN 978-3-17-033213-3

mobi: ISBN 978-3-17-033214-0

Für den Inhalt abgedruckter oder verlinkter Websites ist ausschließlich der jeweilige Betreiber verantwortlich. Die W. Kohlhammer GmbH hat keinen Einfluss auf die verknüpften Seiten und übernimmt hierfür keinerlei Haftung.

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	11
Vorwort der Autorin	15
1 Einleitung: Der Beschwerdebrief als Chance	19
1.1 Die Macht der Einzelmeinungen	20
1.2 Warum gibt es immer mehr schriftliche Beschwerden?	21
1.3 Um welche Patientenbeschwerden geht es in diesem Buch?	23
1.4 Strategische Ziele und Handlungsoptionen	26
2 Was Sie nach der Lektüre dieses Buches gelernt haben	29
3 Der Ton macht die Musik: Ein guter Schreibstil zählt sich aus	31
3.1 Allgemeinverständlich schreiben	32
3.2 Kurze Sätze	32
3.3 Aktiv schreiben	33
3.4 »Verbalstil« statt »Nominalstil«	35
3.5 Lebendig und anschaulich schreiben	38
3.6 Verbindlich schreiben	39
3.7 »Sie-Stil« statt »Wir-Stil«	41

4	Entrümpeln Sie Ihre Schriftsprache	45
4.1	Überflüssige Wendungen vermeiden (»Redundanzen«)	45
4.2	Vermeiden Sie Füllwörter	46
4.3	»Doppelt gemoppelt« vermeiden	47
4.4	Niemand muss »müssen«!	48
4.5	Negativ besetzte Begriffe vermeiden	48
4.6	»Amtsdeutsch« vermeiden	50
5	Entschuldigungen: Angemessen, authentisch und »dosiert«	53
5.1	Kleine Aufmerksamkeit	55
6	Das Beschwerdeschreiben analysieren	57
6.1	Das »Analyseschema«	58
Exkurs 1: Wie funktioniert menschliche Kommunikation? Die Sach- und Beziehungsebene einer Botschaft		61
7	Positives und patientenorientiertes Schreiben	65
8	Ihre Mediatorenrolle zwischen Unternehmenspräsentation und Patientenperspektive	69
8.1	Inwieweit informiere ich den Patienten über interne Betriebsabläufe?	71
Exkurs 2: Das AIDA-Prinzip		73

9	Das Antwortschreiben richtig aufbauen – und die gewünschte emotionale Wirkung erzielen	75
10	Begrüßungs- und Abschlussformeln: »Mit freundlichen Grüßen« oder »Mit besten Grüßen«?	79
11	Wettbewerbsfaktor »Patientenorientierung« – Projektmanagement und Ressourcen	83
11.1	Fehler- und Beschwerdekultur eines Unternehmens im Gesundheitswesen	84
11.2	Transparente Strukturen und Zuständigkeiten	87
11.3	Zeitmanagement	88
11.4	Wann kann ich auf eine schriftliche Beschwerde telefonisch antworten?	91
11.5	Mit Textbausteinen die Effizienz steigern ...	92
	Exkurs 3: Vorsicht! Wenn mit der Presse gedroht wird ..	95
12	Netzwerke	99
12.1	Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG)	100
12.2	Bundesverband der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPiK) e. V.	100
	Schlusswort: Geben Sie sich Zeit	103
	Literaturempfehlungen	105
	Literatur	107

Anhang	109
Anhang 1: Tipps für einen guten Schreibstil	110
Anhang 2: Entschuldigungsformeln	113
Anhang 3: Analyseschema (© Gisela Meese)	114
Anhang 4: Negative und positive Formulierungen	116
Anhang 5: Das Antwortschreiben richtig aufbauen	
– die Struktur des Antwortschreibens	118
Anhang 6: Schlussformeln	120
Anhang 7: Beispiele für Empfangsbestätigungen ...	121

Sie können die Anhänge kostenlos unter folgendem Link und mit dem folgenden Passwort downloaden.

Link: <http://downloads.kohlhammer.de/?isbn=978-3-17-03-3211-9>

Passwort: cwTcWvQ8

Geleitwort

von Oliver Gondolatsch,
Erster Vorsitzender Bundesverband Beschwerdemanagement für
Gesundheitseinrichtungen (BBfG) e.V.

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Auch der letzte Eindruck ist wesentlich. Das Antwortschreiben auf eine Anfrage oder Kritik prägt nicht selten das abschließende Urteil eines Patienten. Es kann seine Meinung relativieren und ihn vielleicht sogar wieder umstimmen. Mit unprofessionellen Schreiben wird möglicherweise ein gegenteiliger Effekt erzielt – und der Patient fühlt sich in seinem Ärger bestätigt. Besonders ungünstig ist, wenn eine schriftliche Beschwerde erst gar nicht beantwortet wird. Oft genug werden die Konsequenzen unterschätzt: Der Patient berichtet über seine negativen Erfahrungen und findet sie möglicherweise in Berichten anderer Patienten bestätigt. Schnell hat sich ein kollektives Urteil über das Unternehmen im Gesundheitswesen verfestigt. Fragen Sie doch einfach einmal einen Taxifahrer, ob ihm das Krankenhaus X oder die Arztpraxis Y bekannt ist. In den meisten Fällen wird er Ihnen nicht nur die Adresse nennen, sondern auch eine »allgemein bekannte« Meinung über das Unternehmen äußern. So erfahren Sie, was »man« so redet. Kollektive Urteile sind schwer zu beeinflussen, da sie sich aus einer Vielzahl von Einzelmeinungen zusammensetzen. Insofern sind es wiederum die Einzelmeinungen, über die das kollektive Urteil beeinflusst werden kann. Dabei ist das professionelle Antwortschreiben ein wesentlicher Kommunikationskanal, insbesondere dann, wenn verärgerte Patienten bereits entlassen sind. Viele Kliniken haben dies erkannt und das Beschwerdemanagement gewinnt immer mehr

an Bedeutung. Dennoch sind viele Krankenhäuser ratlos, wenn es darum geht, professionell mit negativem Feedback umzugehen. Rund 77 % der Beschwerden erreichen die Klinik über schriftliche Kommunikationskanäle (inklusive Internet, E-Mail, Kontaktformular)¹. Nur 31 % der Beschwerdemanager in Kliniken erhalten eine formelle Fortbildung. Ob darin eine Beantwortung schriftlicher Beschwerden enthalten ist, lässt sich nicht zwingend ableiten, da es für die Ausbildung und auch für das Beschwerdemanagement in Kliniken keine Mindeststandards gibt. Fest steht, dass 69 % der Beschwerdemanager keine spezielle Ausbildung erhalten, d. h. auch in der Beantwortung schriftlicher Beschwerden nicht geschult wurden.

Mit der Änderung des Patientenrechtegesetzes stiegen die Anforderungen an die Unternehmen im Gesundheitswesen. Trotz zahlreicher gesetzlicher Vorgaben gibt es keine *Mindeststandards* für das Beschwerdemanagement. Der BBfG setzt sich für die Entwicklung von Mindeststandards ein, die das professionelle Beantworten von Beschwerdeschreiben beinhalten. Auf die Frage, welche Inhalte für eine solche Ausbildung am wichtigsten wären, gaben rund 20 % der Befragten die Formulierung von Antwortschreiben an. Die Antwort auf ein Beschwerdeschreiben ist eine hochprofessionelle Aufgabe, und nichts, was »irgendwie« und womöglich »nebenher« erledigt werden kann. Mitarbeiter, die Beschwerdeschreiben beantworten oder Antwortbriefe für Vorgesetzte entwerfen, müssen angemessen fortgebildet werden. Gisela Meese hat mit ihren Seminaren und Vorträgen und jetzt mit diesem Buch einen wichtigen Schritt getan, die Beantwor-

1 Zahlen laut Benchmarkerhebung des BBfGs zum Beschwerdemanagement 2015.