

Volume 12, Issue 5/2010 - Deutsch

Beschwerdemanagement

Für Krankenhäuser sind Beschwerdemanagementsysteme ausgezeichnet geeignet, um die Zufriedenheit der Patienten zu analysieren. Der Wiener Krankenanstaltenverbund hat im Jahr 2003 ein Konzept für ein standardisiertes Beschwerdemanagement entwickelt, welches dann 2005 implementiert wurde. Das generelle Ziel des neuen Beschwerdemanagementsystems ist die Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Es geht im Wesentlichen darum, negative Erfahrungen im Krankenhaus auf einem absoluten Minimum zu halten, sich der Fragilität dieses Geschäftsbereiches bewusst zu sein und die medizinische Behandlung der Patienten zu verbessern.

Das erste, wesentliche Tool für ein effizientes Beschwerdemanagementsystem ist ein einfacher, niedrighschwelliger Zugang der Beschwerdeeinreichung. Das Personal muss im Umgang mit Beschwerden gut geschult sein, den Patienten und deren Angehörigen zuhören und darüber Bescheid wissen, wann bestimmte Fälle an das Management überwiesen werden sollten.

Published on : Mon, 20 Dec 2010