

Social Media Monitoring

"Hilfe, unsere PatientInnen bewerten uns im Internet!"



Dipl.-Sozialwirtin Katrin Bruckmüller

Unternehmensentwicklung – Marketing Klinikum Nürnberg





Agenda

- "Neue" Kriterien der Krankenhauswahl: Mundpropaganda 2.0
- Social Media was ist das?
- Bewertungen in "eigenen" Kommunikationskanälen
- Bewertungen in öffentlichen Bewertungsportalen
- Wichtig für das Beschwerdemanagement
- Praxistipp: Monitoring von Bewertungsportalen leicht gemacht
- ...und was mache ich mit den "Fundstücken"?
- "Eine Stellungnahme? Ach was, das lassen wir löschen!"
- Exkurs: "Hilfe, ein Lob!"



"Neue" Kriterien der Krankenhauswahl:

Mundpropaganda 2.0

"Erfahrungen von anderen sind ein persönliches Echo. Der Arzt hat da ja noch nicht gelegen." (Quelle: http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_20032_20033_2.pdf)

Am besten werden Berichte über Fachgebiete und insbesondere über Behandlungsfehler erinnert. Es besteht die Tendenz, publik gewordene Behandlungsfehler auf die gesamte Krankenhausleistung zu projizieren.

(Quelle: http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms bst dms 20032 20033 2.pdf)

Viele Patienten sind bereit, für eine planbare Behandlung beziehungsweise Operation eine längere Fahrzeit bis zum Krankenhaus in Kauf zu nehmen.[...]

Zudem gab jeder sechste Befragte an, für einen planbaren Krankenhausaufenthalt das Internet als Informationsquelle zu nutzen. Ältere Internetnutzer über 60 Jahre, die in den letzten drei Jahren im Krankenhaus waren, suchten mit 23 Prozent überdurchschnittlich häufig im Internet nach einer geeigneten Klinik.

(Quelle: Bevölkerungsumfrage mit über 6.000 Personen im Auftrag des BKK Bundesverbandes, http://www.aerzteblatt.de/nachrichten/41049/Studie Patienten nehmen lange Fahrzeiten zum Krankenhaus in Kauf.htm, 30.04.2010)



Social Media – was ist das?





Bewertungen in "eigenen" Kommunikationskanälen

Beispiele:

- Gästebuch auf der Homepage
- facebook-Seite des Unternehmens
- Twitter-Seite des Unternehmens
- Blogs des Unternehmens
- etc.











Bewertungen in öffentlichen Bewertungsportalen

Beispiele:

- klinikbewertungen.de
- qype.com
- Google places
- jameda.de
- sanego.de
- AOK Gesundheitsnavigator
- <u>etc</u>.



Höllenpfuhl Klinischer Fachbereich: Neurologie

Pro: nichts

Kontra: alles

Gesamtzufriedenheit: unzufrieden

Oualität der Beratung: unzufrieden

medizinische Behandlung: weniger zufrieden

Verwaltung und Abläufe: unzufrieden

Weiterempfehlen: nein
Jahr der Behandlung: 2012

Privatpatient: ja

Erfahrungsbericht:

Machen Sie bloß einen weiten Bogen um diese Unsäglichkeit! Wir vegetieren in einem Zimmer, das man auch als Dunkelkammer benutzen könnte. Wenn man von den Schwestern überhaupt eine Antwort bekommt, dann eine freche. Keinerlei freundliche Unterstützung, im Gegenteil, sinnreiche Sachen werden boykottiert. Genauso finster drauf sind die Damen im Speisesaal. Das Mittagessen ist ungenießbar, morgens und abends gibt es bunte Wurst. Auf den Tischen steht ein Ensemble aus Maggi, Süßstoff, Zucker, Pfeffer, Salz und einem cadmiumgelbgrünen Getränk (Ernährungsberatung wird im Hause angeboten)! Handtücher gibt es einmal die Woche. Überhaupt die Sauberkeit. Habe den kleinen Tisch im Zimmer angehoben und bin an der Unterseite klebengeblieben, und auch sonst ist es nicht besonders appetitlich. Es herrscht eine grauenhafte Athmosphäre im ganzen Haus. Ich kann nur hoffen, dass das Therapieangebot so gut ist, dass sich die Qual des Hierseins diesbezüglich lohnt. Ok, auf einige wenige nette Menschen bin ich auch gestoßen, ihnen gilt mein herzlicher Dank.

Kommentare

Kommentar von LilaHerbst Mam 07.05.2012

Alles, was meine Vorbewerter/innen weiter unten an Negativem geschrieben haben, hätte auch noch gut in meinen Kommentar gepasst.

klinikbewertungen

****** ****



Note

Bewertung vom 27.04.2010, Privatpatient, Alter: unter 30, (zu 67 % hilfreich bei 3 Stimmen)

Die Klinik geht mal garnicht. Sie arbeiten ...

... unsauber.

Mein Opa fand ich jeden Tag in seinen Kot.Immer durfte ich und miene Familie ihn säuber. Das esssen stellen sie einfach nur ihn und helfen nur nach aufforerung. Wenn die patienten das essen nicht anrüheren (weil sie nicht können) heißt es sie hatten kein hunger.

Sie haben mein Opa eine kanüle eingesetzt, der Deckel ist abgefallen und auf den boden gelandet, dann setzen sie in wieder auf.

Viele Patienten die ich sah als sie ins Krankenhaus kahmen sahen noch nicht so schlimm aus, wie als sie nach einer woche aussahen.

Notenbewertung dieses Nutzers

jameda

Behandlung Aufklärung Vertrauensverhältnis Freundlichkeit Ärzte

Pflegepersonal

Gesamtnote

Dieser Nutzer möchte leider nicht anonym befragt werden. Problem melden >

Weniger *

Wie hilfreich fanden Sie diese Bewertung?



Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Patienten und nicht die der jameda GmbH.



Am 08.03.12 wurde ich nach meiner KnieOp in die gebracht, von diesem Tag an bis zum 12.03.12 hat keinerlei Behandlung stattgefunden. Vielmehr versuchte eine Schwester mir 2 x eine Spritze zu verabreichen die für einen anderen Patienten bestimmt

Das Bett in meinem Zimmer, konnte ich erst benutzen nachdem ein Bekannter es repariert

Vom Personal kam keinerlei Einweisung wo ich wann behandelt werde.

Nachdem mir eine sehr freundliche Ärztin am Montag die Fädin gezogen hatte, klagte ich Ihr mein Leid und fragte sie ob ich die Klinik verlassen kann was sie bejahte.

Den einen Stern gibt es nur für die freundliche Ärztin.

Die erste Visite sollte wohl am Mittwoch stattfinden, die erste Behandlung?

Meine Ehefrau war vor 11 Jahren schon mal in dieser Klinik, Zimmer sehen aus wie damals, wohl vergessen zu renovieren.

SO SCHLECHT AUFGENOMMEN HABE ICH MICH NOCH NIE GEFÜHLT!!! HABE DIE KLINIK VORZEITIG VERLASSEN:

Deine Chance, das erste Kompliment zu vergeben.

Kompliment

Bedenklicher Inhalt?

Kommentiere diesen Beitrag zu

Kommentieren



Ein Google-Nutzer Erfahrungsbericht Gesamt Schlecht/Mittel

Google

Nie wieder Habe mein Mann durch diese Krankenhaus verloren Er hat sich eine Infektion zugezogen danach haben die ihm einfach ins koma gelegt das war auch sein Todesurteil die Nieren haben dadurch versagt und sein Zustand wurde immer schlimmer die haben ihn nicht mehr wach bekommen. Er wurde eingeliefert weil es ihm nicht gut ging er konnte nichts Essen. Das war nichts schlimmes was er hatte Aber ich glaube die Infektion die er sich da geholt hat war schuld. Hätte ich eine Rechtschutzversicherung würde ich die verklagen Vorsicht es wird da sehr viel geklaut Handy und Uhr waren weg. Mann sagte mir das es Besucher sind die aus den Zimmern Klauen. Schwestern sind sehr unfreundlich Personal ist einfach zu wenig . Kann nur jeden abraten in dieses Krankenhaus zu gehen. Kenne genug Menschen die auch keine guten Erfahrungen mit diesen Krankenhaus haben.



Wichtig für das Beschwerdemanagement

Bewertungen in eigenen Kommunikationskanälen

- Leicht zu überwachen
- + Direkte Antwortmöglichkeit
- + Im "Ernstfall": Möglichkeit,
 negative Beiträge zu löschen
 (→ aber Vorsicht!!!)

Bewertungen in Bewertungsportalen

- Immer neue Portale entstehen, sehr unübersichtlich
- Oft keine Möglichkeit, die Bewertungen zu beantworten
- Professionelle Monitoring-Tools sind teuer

Fazit: Das kann man leicht im Griff haben

Fazit: Eigene Strategie erforderlich, um den Überblick zu behalten



Praxistipp:

Monitoring von Bewertungsportalen leicht gemacht

- Schritt 1: Ermitteln Sie, in welchen Portalen Ihr Haus bereits bewertet wurde, und machen Sie sich eine Liste der für Sie wichtigsten Portale (Hinweis: Sie können nicht ALLES überwachen schon gar nicht mit "einfachen Bordmitteln")
- Schritt 2: Melden sie sich bei den ausgewählten Portalen kostenlos (!) an und nutzen Sie die Benachrichtigungsfunktion für neue Einträge, sofern das Portal dies anbietet (bei sanego und qype ist das z.B. kostenlos, klinikbewertungen.de ist kostenpflichtig...)
- Schritt 3: Legen Sie einen sinnvollen Monitoring-Zeitraum fest (z.B. monatlich)



...und was mache ich mit den "Fundstücken"?

- Informieren Sie die bewerteten Fachabteilungen über Ihre Fundstücke - insbesondere dann, wenn MitarbeiterInnen namentlich genannt werden!
- Zeigen Sie auf, ob und wenn ja welche Reaktionsmöglichkeiten es gibt: da sind Sie als BeschwerdemanagerInnen die Profis!
- Machen Sie klar, dass dies ein luxuriöser <u>Service</u> für Ihre Fachabteilungen ist, den Sie mit dem Social Media Monitoring bieten – die Bewertungen stehen sowieso bereits für jeden lesbar im Internet...



Senden	An	
	Cc	
	Bcc	
	Betreff:	Bewertungsportale im Internet: Aktuelle Bewertungen über Ihre Fachabteilung

Sehr geehrter Herr sehr geehrter Herr

die Marketingabteilung (Kh/UE/M) führt monatlich ein sog. Social Media Monitoring durch.

Hierbei werden u.a. die wichtigsten Klinik- und Ärztebewertungsportale im Internet nach Einträgen über das Klinikum Nürnberg durchsucht.

Anbei erhalten Sie zu Ihrer Information die Ihre Fachabteilung betreffenden aktuellen Ergebnisse des Social Media Monitoring. Sollten MitarbeiterInnen von Ihnen in diesen Kritiken namentlich genannt worden sein, bitte ich Sie, Ihre MitarbeiterInnen davon in Kenntnis zu setzen.

Über Social Media Monitoring:

Manche der Portale bieten die Möglichkeit (nach vorheriger Registrierung), direkt auf die Kritiken zu antworten – i.d.R. sind dann auch diese Stellungnahmen für alle Internetnutzer einsehbar. Anregungen, wie eine neutrale Antwort aussehen könnte, finden Sie im PDF am Ende dieser Email. Bitte entscheiden Sie ggf. selbst, ob Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch machen möchten!

[Vorteil: Mit einer Stellungnahme können wir zeigen, dass wir unsere PatientInnen ernst nehmen und ggf. an einer Verbesserung interessiert sind. Nachteil: Im ungünstigsten Fall entsteht hierdurch eine (emotionale) Onlinediskussion mit einem meist anonymen Kritiker.]

Juhu, ein Lob!

Glücklicherweise nehmen seit einiger Zeit auch die lobenden Einträge in Bewertungsportalen zu. Auch in diesen Fällen haben Sie natürlich die Möglichkeit, sich für das Lob und die damit verbundene kostenlose Imagewerbung für Ihre Fachabteilung zu bedanken. Nutzen Sie hierfür ggf. bitte einfach die Kommentarfunktion der jeweiligen Portale (sofern vorhanden).

Aktuell werden die folgenden Portale von uns überprüft:

- www.klinikbewertungen.de
- www.imedo.de
- www.qype.com
- www.docinsider.de
- · www.medmonitor.de
- www.jameda.de
- www.sanego.de
- https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de/ (AOK Gesundheitsnavigator)



Textbausteine_Port alantwort.pd...

Beste Grüße

Katrin Bruckmüller Diplom-Sozialwirtin

Marketing Kh/UE/Marketing



"Eine Stellungnahme? Ach was, das lassen wir löschen!"

Auszug aus "klinikbewertungen.de":

- Bewertungs- und Meinungsforen bilden in der Informationsgesellschaft einen wichtigen Ort der Meinungsfreiheit, die durch das Grundgesetz geschützt ist (Artikel 5 GG).
 Subjektive Bewertungen muss jeder hinnehmen, solange sie nicht die Grenze zur Schmähkritik überschreiten.
- Die persönlichen Daten der Bewerter sind auch vor Preisgabe gegenüber Behörden einschließlich der Ermittlungsbehörden geschützt. Die Redaktion von klinikbewertungen.de hat ein Zeugnisverweigerungsrecht gem. § 53 Abs. 1 Nr. 5 StPO, von dem bei Anfragen auch Gebrauch gemacht wird.
- Es gilt grundsätzlich, dass im Zweifel die Meinungsfreiheit Vorrang hat.



Exkurs: "Hilfe, ein Lob!"

kompetent, hilfsbereit Klinischer Fachbereich: Entbindung M 032012 berichtet als Patient 11.08.2012

Gesamtzufriedenheit: sehr zufrieden Qualität der Beratung: sehr zufrieden medizinische Behandlung: sehr zufrieden

Verwaltung und Abläufe: weniger zufrieden

Weiterempfehlen: ia Mutter mit Baby in einem ja

Zimmer: Vater darf bei Geburt ia

anwesend sein:

Entbindung ambulant ia möglich:

Jahr der Behandlung: 2012 Privatpatient: ja

Erfahrungsbericht: Meine Schwangerschaft verlief komplikationslos. Mit regelmäßigen Wehen kam ich ins Klinikum und erhielt nach einer Untersuchung auch gleich ein Zimmer, in das mein Mann und ich uns setzten, da sich der Muttermund noch weiter öffnen musste. Zu jeder Zeit waren Schwestern für uns da, an die wir unsere Fragen richten konnten und die uns auch hilfreiche Tipps gaben. Das trifft auch auf die Situation im Kreissal zu. Während der Geburt war eine Hebamme anwesend, die mich wunderbar begleitete und unterstützte. Sie traf die richtigen Entscheidungen, so dass ich mich gut aufgehoben fühlte. Ich würde auch im Nachhinein nichts anders machen. Auch die Ärztin, die die Abschlussuntersuchung im Kreissaal durchführte war sehr kompetent und nett. Leider musste mein Baby gleich zur Beobachtung auf die Kinderstation. Auch hier kann ich mich nur positiv äußern. Die Schwestern kamen meinem Wunsch nach, mich selbst um mein Baby zu kümmern und riefen mich auch mitten in der Nacht auf meinem Zimmer an. Außerdem unterstützten sie mich bei anfänglichen Stillproblemen geduldig.

Ich bin also insgesamt sehr zufrieden und werde das Südklinikum Nürnberg auch für zukünftige Geburten wählen.

Schön finde ich auch, dass man bei der Vorsorgeuntersuchung eine Parkwertmarke bekommt, sodass man im Ernstfall nicht so weit laufen muss.

Was mich gestört hat, war lediglich die aufwendige Aufnahmeprozedur in der Notaufnahme. Denn mit Wehen konnte ich mich nicht wirklich darauf konzentrieren, welches Zimmer ich möchte, usw.

* * * * * * *

Kommentar von Luzia59 ≥ am 06.09.2012

Sehr geehrte Frau "032012",

es freut uns, dass Sie mit der Betreuung und Pflege in unserer Frauenklinik und Kinderklinik zufrieden waren und wir danken Ihnen für Ihre positive Bewertung, die wir gerne an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kreißsaal, auf der Wochenstation und in der Kinderklinik weitergeben.

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie alles Gute Mit freundlichen Grüßen

Judith Peltner

Klinikpflegedienstleitung

Klinik für Frauenheilkunde- Schwerpunkt Geburtshilfe

Klinik für Neugeborene, Kinder und Jugendliche



