

Perfektes Beschwerdemanagement

Professionelle Antwortbriefe auf
Beschwerden ehemaliger Patienten

Fachvortrag

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

Ablauf des Vortrags (Vormittag)

Impulsvortrag

Praktische Übungen Schreibstil

Analyse eines misslungenen
Antwortschreibens

Präsentation eines professionellen
Antwortschreibens

ALVS · Jan-Wellem-Straße 6 · 51429 Bergisch Gladbach · Tel.: 02204.8679920 · E-Mail: meesse@alvs.de · Web: www.alvs.de

© Gisela Meesse

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

Ihre Unterlagen

- Übungen und Fallbeispiele
- ALVS Empfehlungen für Briefe und E-Mails

ALVS · Jan-Wellem-Straße 6 · 51429 Bergisch Gladbach · Tel.: 02204.8679920 · E-Mail: meesse@alvs.de · Web: www.alvs.de

© Gisela Meesse

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

Lernziele

- Sie wissen nach der Veranstaltung, was einen guten Schreibstil ausmacht.
- Sie „entrümpeln“ Ihre Schriftsprache und erkennen stilistische Defizite.
- Sie wenden einen modernen Briefstil an.
- Sie verfassen gelungene Briefeinleitungen und Schlussätze.
- Sie lernen das Analyse-Schema kennen und wenden es an.

ALVS · Jan-Wellem-Straße 6 · 51429 Bergisch Gladbach · Tel.: 02204.8679920 · E-Mail: meesse@alvs.de · Web: www.alvs.de

© Gisela Meesse

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

Was ist Ihre strategischen Ziele?

- Das Antwortschreiben ist ein Instrument der Patienten- oder Kundenbindung.
- Der Konflikt bleibt eine „interne“ Angelegenheit zwischen Ihnen und dem Patienten/Kunden
- Negative Mundpropaganda soll vermieden werden.

ALVS · Jan-Wellem-Straße 6 · 51429 Bergisch Gladbach · Tel.: 02204.8679920 · E-Mail: meesse@alvs.de · Web: www.alvs.de

© Gisela Meesse

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

Beschwerdebriebe beantworten



und die
gewünschte
emotionale
Wirkung erzielen

ALVS · Jan-Wellem-Straße 6 · 51429 Bergisch Gladbach · Tel.: 02204.8679920 · E-Mail: meesse@alvs.de · Web: www.alvs.de

© Gisela Meesse



Der Unterzeichner weist nochmals darauf hin, dass eine kurzfristige Regulierung durch unser Unternehmen nicht realisierbar ist.

Hochachtungsvoll
(nach Diktat verweist)

Der Ton macht die Musik: Ein guter Schreibstil zahlt sich aus

Schreibstil: Do's und Don'ts

- „Schachtelsätze“
- Kurze Sätze (S.P.O.)

Beispiel: „Immer öfter werden Patienten eingeliefert, die Ärzte für potenzielle Amokläufer halten.“

Schreibstil: Do's und Don'ts

- Passiv-Sätze
- Aktiv schreiben

*Beispiel:
Sie **werden** darüber informiert.
Wir informieren Sie.*

Schreibstil: Do's und Don'ts

- Nominalstil: Substantive / Substantivierungen
(...keit, ...heit, ...ung, ...nahme, ...ion)

Beispiele: Reklamation – reklamieren

Dummheit – dumm

Regulierung – regulieren

- Lebendig schreiben: Viele Verben und Adjektive „Verbalstil“

- „Aufgrund ...“
 - „Wegen ...“
 - „Trotz ...“
 - „Zwecks ...“
 - „Im Rahmen von ...“
 - „Durch ...“
- ... am Satzanfang vermeiden.

Schreibstil: Do's und Dont's

- Institutionsbezogene Perspektive (Ich/Wir-Stil)
- Empfängerbezogene Perspektive (Sie/Ihr-Stil)

Der Patient sollte direkt angesprochen werden.

1. Ich/Wir-Perspektive reduzieren.
2. Die direkte Ansprache des Patienten in den Vordergrund stellen

Sie-Stil/Beispiele

Ich/wir sende/n Ihnen	Sie erhalten von mir
Ich/wir biete/n Ihnen	Für Ihren Bedarf
Ich/wir versichern Ihnen	Sie können sicher sein ...

Bei negativen Botschaften: „Sie-Ansprache“ vermeiden

Sie haben Ihre Rechnung nicht bezahlt.	Die Zahlung ist bei uns bisher nicht eingegangen.
--	---

Niemand muss müssen

Nicht so gut:

„Wir müssen Ihnen mitteilen“

Prima:

„Wir teilen Ihnen mit“

Schreiben Sie verbindlich

„Sie dürften schon bemerkt haben, dass (...)“

Unverbindliche Ausdrucksweisen vermeiden

- Konjunktiv, Futur
- baldmöglichst, vermutlich, wir hoffen ...

Signalisieren Sie Verbindlichkeit

- Indikativ „Wir versichern Ihnen ...“
- Konkrete Termine nennen

Schreibstil: Don'ts

- **Überflüssige Wortbestandteile (Redundanzen)**
Wortbestandteile wie: -struktur, -prozess, -konzept, -strategie, -ablauf, -qualität, -management
➤ Vermeiden
- **Füllwörter:** „ja“, „auch“, „ebenso“, „hiermit“
„diesbezüglich“, „entsprechend“, „oben genannt“
➤ Vermeiden
- **Floskeln:** „vor Ort“, „Wir dürfen Ihnen mitteilen ...“
➤ Vermeiden

Schreibstil: Do's und Don'ts

Doppelt gemoppelt!

„Auf Ihre Rückantwort freuen wir uns sehr“
„Auf Ihre Antwort freuen wir uns sehr.“

„vorliegend“, „zuständigkeitshalber“,
„wir informieren Sie darüber, dass“

Schreibstil: Do's und Don'ts

➤ Allgemeinverständlich schreiben

Vermeiden

- Fachausdrücke aus dem Gesundheitswesen
- Bürokratischer Stil (= Fachsprache)

Positives und kundenorientiertes Formulieren

Aussagen vermeiden, die Negativwörter wie „kein“
und „nicht“ enthalten:

- „Das machen wir grundsätzlich nicht.“
- „Da kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen“
- „Dafür bin ich nicht zuständig.“
- **Statt dessen: Herr XY ist ein kompetenter Ansprechpartner. Ich verbinde Sie gerne.**

Übungen

Von der Sachbearbeitung zur Empfängersicht

Fall 1: Beschwerde Kontinuierliche Betreuung

Negativbeispiel ANTWORT analysieren

- Substantivierungen, Passiv, Ausdruck
- Bürokratischen Wendungen
- Was ist nicht verständlich für die Patientin?
- Was ist nicht relevant für die Patientin?

Substantivierungen, Passiv, Ausdruck

- Wie wir Ihnen in unserer **Eingangsbestätigung** bereits zugesichert haben, teilen wir Ihnen das Ergebnis unserer Recherche mit.
- Den **Beschwerdeführern** geht eine ausführliche **Stellungnahme** zu.
 - (...) die vor Ort tätigen Mitarbeiter (Fügung u. Redundanz!)
- **Trotz** der Engpässe (...) war die bestmögliche medizinische Versorgung für alle Patienten stets gewährleistet
- **Wegen** der hohen Fallzahl ...

Bürokratischer Stil

- Aktenzeichen
- Betreff
- Wie wir Ihnen in unserer Eingangsbestätigung bereits zugesichert haben ...

Nicht verständlich für die Patientin

- Ergebnis unserer Recherche
- Wir haben seit 2002 ein Beschwerdemanagement im Klinikum etabliert, (...)
- Den Beschwerdeführern (...)
- So ist es uns möglich Abläufe zu optimieren und die Patientenzufriedenheit zu steigern.
- Trotz der Engpässe eines geburtenreichen Monats
- hohe Fallzahl

Nicht relevant für die Patientin

- Abschnitt zum Beschwerdemanagement
- Interna wie: Frau Dr. Weiß musste anderweitig eingesetzt werden bzw. Vertretungen übernehmen
- Hohe Fallzahl

**Zutiefst bedaure ich,
dass ...**

Entschuldigungen „dosieren“ ...

... und nicht alle
Schuld auf
sich laden



Abstufungen bei Entschuldigungen

- „Wir bitten Sie um Verständnis, dass dies leider nicht möglich war.“
 - „Wir bedauern, dass (, aber...)
 - „Es tut uns leid, dass ...“
 - „Bitte entschuldigen Sie ...“
 - „Wir bedauern zutiefst, dass ...“
 - „Schade, dass Sie ...“
- Besser nicht: „Es macht uns sehr betroffen, ...“

- Wir entschuldigen uns bei Ihnen für unser Versäumnis.

ODER

- Bitte entschuldigen Sie unser Versäumnis.

- Entschuldigungen „dosieren“
- Einzelaspekte gewichten
- Angemessen auf die Kritik eingehen

FAZIT Analyse Stil:

- Der Schreibstil ist nicht nur eine Frage der Ästhetik. Verklausulierte, umständliche und unverständliche Antwortbriefe lösen beim ohnehin verärgerten Empfänger weitere negativen Emotionen aus.
- Ein moderner Briefstil ist lesbar, verständlich – und positiv.
- Wenige Regeln helfen, den Stil zu verbessern.

Übersicht Analyse-Schema

- 1. Kritikpunkt/e
- 2. Lob
- 3. Gefühle negativ
- 4. Gefühle positiv
- 5. Persönlichkeit

Das Analyse-Schema hilft,

- Distanz zu dem Beschwerdebrief zu gewinnen.
- die wesentlichen Inhalte der Beschwerde zu erfassen.
- einen guten Einstieg für das Antwortschreiben zu finden.

Kritikpunkt/e

- Welche Kritikpunkte nennt der Patient?
- Was ist dabei besonders wichtig?
- Werden einzelne Punkte mehrfach angesprochen?

Lob

- Gibt es Anzeichen dafür, dass der Patient in Kontakt mit der Klinik bleiben möchten?
- Lob unbedingt aufgreifen!

Positive und negative Gefühle

- Welche Gefühle bestimmen den Patienten?
Bei positiven Gefühlen: Unbedingt aufgreifen!
(Sach- und Beziehungsebene der Botschaft)

Persönlichkeit

Was verrät der Brief über die
Persönlichkeit des Patienten?

Fall 1: Kritikpunkt/e

- Keine kontinuierliche Betreuung durch eine Ansprechpartnerin, statt dessen viele Ansprechpartner
- Voll belegtes Mehrbettzimmer, viel Unruhe

Fall 1: Lob

Großes Lob für das Team

Gefühle negativ

- Enttäuscht, weil persönlicher Wunsch nicht erfüllt wurde
- Sorge, dass sich niemand verantwortlich fühlt

Gefühle positiv

- Anerkennung für die Leistung des Personals:
Fühlt sich verstanden und gut versorgt.

Persönlichkeit

- Informiert / gebildet
- Möchte im Kontakt mit dem Krankenhaus bleiben
- Erwartet eine Antwort

Bei der Antwort auf eine Beschwerde

- nehmen Sie das Anliegen des Patienten ernst
- vertreten Sie die Position der Klinik oder Einrichtung
Diese „**Mediatorenfunktion**“ ermöglicht den Übergang von der „Sachbearbeitung“ zur „Patienten- oder Kundenorientierung“!

Ausgewogenheit sprachlich umsetzen

- Den Standpunkt des Patienten paraphrasieren
„So wie Sie es schildern, war“
- Den eigenen Standpunkt behutsam einleiten
„Allerdings ...“
- Machen Sie deutlich, dass es sich bei den Fehlern/Versäumnissen der Klinik/Einrichtungen um Ausnahmen handelt – und sie nicht die Regel sind.

(Sparsam sein mit internen Informationen!)

Professioneller Antwortbrief: Emotionaler u. persönlicher Einstieg

Es tut mir leid, dass

Eine „Eins- zu Eins-Betreuung“ ist in der Geburtshilfe sicher wünschenswert, da stimme ich Ihnen völlig zu.“

- Bedauern, persönliche Anteilnahme
- Aufgreifen eines Begriffs aus dem Schreiben der Patientin
- unerwartete Zustimmung

„Einordnung des Problems“ Aufklärung des Sachverhaltes

Ihr Aufenthalt fiel jedoch in eine Zeit, in der wir ungewöhnlich viele Geburten hatten. Deshalb (...).

Wir bitten Sie hierfür um Verständnis.

Abschlussatz: Beziehungsebene ansprechen /negatives Gefühl auflösen

Selbstverständlich stimmen sich die Ärzte untereinander ab (...). Die gute Qualität der medizinischen Versorgung war (...) stets gewährleistet.

Ganz sicher haben wir uns für Sie verantwortlich gefühlt.

Ansprechen des zweiten Themas „Unterbringung“

Für die Unannehmlichkeiten bei der Unterbringung können wir uns nur entschuldigen.

Abschlussatz: Positives verstärken

Umso mehr freut es mich, dass Sie mit der Betreuung durch das Team so zufrieden waren. Gerne leite ich Ihr Lob (...) weiter.

Ich hoffe, dass Sie sich inzwischen wieder erholt haben (...).

Ihnen und Ihrer Familie wünschen wir alles Gute!

www.xing.com/profile/Gisela_Meese

Meine XING-Kontakte informiere ich aktuell über neue Seminartermine und interessante Themen rund um das Event- und Beschwerdemanagement.



Literaturhinweise

- Haeske, Udo: Beschwerden und Reklamationen managen. Auflage, Beltz Verlag, Weinheim und Basel, 2001 ISBN 3-407-36373-7
- Francois Lelord, Christophe André: Der ganz normale Wahnsinn: Vom Umgang mit schwierigen Menschen Aufbau Taschenbuch, 2009

Zusammenfassung

- ✓ Tipps für einen guten Schreibstil
- ✓ Positives und kundenorientiertes Formulieren
- ✓ Von der institutionsbezogenen
„Sachbearbeitung“ zur Kundenorientierung
- ✓ Analyseschema für Beschwerdebriefe
- ✓ Aufbau eines professionellen Antwortschreiben
- ✓ Praktische Übungen

Eine angenehme Mittagspause!