

# Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in Sozialen Medien

Meinungsäußerungen einzelner Patienten können in Sozialen Medien eine große Öffentlichkeit erreichen. Auch orientieren sich immer mehr Menschen an Bewertungsportalen für Kliniken oder Arztpraxen. Mit diesen Verbreitungswegen von Einzelmeinungen im Internet verlieren Kliniken und andere Unternehmen im Gesundheitswesen zunehmend die Kontrolle über ihre Außendarstellung.

Das aktive Beschwerdemanagement im Internet ist für Kliniken ein neues und schwieriges Terrain. Laut Beschwerdemanagement-Benchmark reagieren nur 40 Prozent der befragten Kliniken strukturiert auf Patientenbeschwerden in sozialen Netzwerken. In diesem Seminar werden Optionen für den Umgang mit Patientenbeschwerden im Internet ausgelotet. Einfache Antworten wird es aber auch in dieser Veranstaltung nicht geben!

## Auszüge aus dem Seminarinhalt:

- Megatrends „Kundenbewertungen im Internet“
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Was bieten soziale Netzwerke dem Patienten?
- Klinikbewertungsportale: Wie funktionieren sie?
- Wie kann das Meinungsmanagement einer Klinik auf diese Trends reagieren?
- Fallbeispiele: Auf Patientenbeschwerden im Internet antworten

**Zielgruppe:** Mitarbeiter aus Kliniken oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen, die mit Meinungsäußerungen von Patienten im Internet zu tun haben.

**Methoden:** Impulsreferat, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexion und Feed-back, kollegialer Erfahrungsaustausch, gemeinsame Erarbeitung von Lösungsansätzen für die Praxis.

## Veröffentlichungen der Referentin

- Gisela Meese: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten - Erfolgreich kommunizieren und überzeugen! W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart. 1. Auflage 2018, ISBN 978-3-17-033211-9
- Lexikoneinträge „Beschwerdemanagement“ und „Kundenbeschwerde“ [www.socialnet.de/lexikon](http://www.socialnet.de/lexikon)
- Weitere Fachartikel auf [www.alvs.de](http://www.alvs.de) unter „Veröffentlichungen“

## Referenzen und Teilnehmerbewertungen

Referenzen und Teilnehmerbewertungen unter <https://www.alvs.de/27.0.html>

**Referentin: Gisela Meese**, Organisationsentwicklerin (IHK-zertifiziert), Systemischer Coach (ECA-zertifiziert) und offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement (BBfG). Langjährig war sie Geschäftsführerin mit Personalverantwortung im Gesundheitswesen. Zum Umgang mit Patientenbeschwerden hat sie ein Buch und mehrere Fachartikel veröffentlicht.