

Pressemitteilung

Homepage: www.bbf-g-ev.de

Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: info@bbf-g-ev.de

Stuttgart, 20.08.2019

„Qualität entsteht aus Liebe zum Detail“

Anette Grundmann vom Universitätsklinikum Münster (UKM) spricht als Beschwerdemanagerin über Fingerspitzengefühl im Spannungsfeld zwischen Nähe und Distanz

Prominent und gut sichtbar sind die Feedbackbriefkästen an den Ein- und Ausgängen des Zentralgebäudes des Universitätsklinikums Münster platziert. Diese traditionelle Art der Meinungsbefragung ist einer der Wege, über die am UKM Lob und Kritik geäußert werden kann, doch bei weitem nicht der einzige: Per Telefon, per E-Mail, per FAX oder persönlich – das UKM bietet seinen Patienten, Angehörigen und Besuchern vielfältige Kanäle um Lob, Beschwerden oder Anregungen auszudrücken. Eines haben jedoch alle gemeinsam: Sie landen auf dem Schreibtisch der Lob- und Beschwerdemanagerin Anette Grundmann, wo sie mit besonderem Augenmerk bearbeitet werden. „Im Grunde hat es jede Rückmeldung verdient, dass man sie beachtet und sich mit ihr auseinandersetzt. Denn besonders Beschwerden können oftmals umfangreiche Verbesserungsprozesse anstoßen und werden von mir daher als Zugewinn für das Klinikum gewertet“, erklärt sie ihre Sichtweise.

Mit der Grundeinstellung, dass jede Rückmeldung eine kostenlose Form der „Unternehmensberatung“ darstellt, schenkt Anette Grundmann den Beschwerdeführern ein offenes Ohr, nimmt ihre Anliegen ernst und sorgt dafür, dass diese erfasst und an die zuständige Stelle weitergeleitet werden. Mit Unterstützung der jeweils verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemüht sich die Beschwerdemanagerin, den Patientenanliegen stets bestmöglich gerecht zu werden. Diese Aufgabe erfordert viel Fingerspitzengefühl und eine gute Balance im Spannungsbogen zwischen menschlich-empathischer Nähe und professionell-sachlicher Distanz.

Vielfältige Eigenschaften sind der Schlüssel

Doch genau dieses Spannungsfeld ist es, was Anette Grundmann bei ihrer Tätigkeit als Beschwerdemanagerin fasziniert: „Ich gewinne durch diese Arbeit täglich an Menschenkenntnis hinzu und fühle mich dadurch zugleich gefordert und gefördert. Ein gutes Gespür für Situationen und eine hohe Flexibilität verknüpft mit ausreichend Frustrationstoleranz sind genauso erforderlich wie Humor, Kommunikationsgeschick und Empathie“, beschreibt sie zudem die Schlüsselfähigkeiten eines Beschwerdemanagers und fügt schmunzelnd an: „Langeweile wird zum Fremdwort. Man weiß nie, was der Tag so bringt.“

Diese Fähigkeiten und Charakterzüge waren vor gut sechs Jahren auch der Grund für Anette Grundmanns Einstieg in das Lob- und Beschwerdemanagement. Zuvor war die ausgebildete Ergotherapeutin und praktizierende Autodidaktin seit 2006 als – wie sie selbst lachend sagt – „Mädchen für alles“ in einem Institutssekretariat des UKM tätig, wo sie schnell die Verantwortung für das Qualitätsmanagement übernahm. Begabt mit einem ausgeprägten Kommunikationstalent wechselte sie 2013 über die Pressestelle des Universitätsklinikums schließlich in das Lob- und Beschwerdemanagement. Dort hat sie sich mittlerweile einen festen Stand erarbeitet.

Jede Beschwerde wird akribisch bearbeitet

Dazu trägt maßgeblich ihre akribische Arbeitsweise bei: Die Bearbeitung und fundierte Beantwortung von Beschwerden erfordert Anette Grundmann zufolge eine sorgfältige und zum Teil sehr zeitintensive Hintergrundrecherche, Kommunikation und Dokumentation. Hinter diesem komplexen und umfassenden Arbeitsablauf steht die Überzeugung, dass Beschwerdeführer, deren Anliegen ernst genommen und zur Zufriedenheit beantwortet werden, dem Klinikum loyaler gegenüberstehen als Patienten, die sich nicht oder noch nie beschwert haben. Daher bemüht die Beschwerdemanagerin sich, stets nach der Devise zu handeln, die als Post-It allzeit sichtbar an ihrem Computerbildschirm klebt: „Qualität ist das Produkt der Liebe zum Detail!“

„Als außergewöhnlichen Erfolg werte ich es immer, wenn es gelingt, sowohl dem Beschwerdeführer als auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Klinikums glaubhaft zu vermitteln, dass Beschwerden einen Zugewinn für das Klinikum darstellen. Das kostet Überzeugungsarbeit, Zeit und die Bereitschaft, aktiv zuzuhören“, berichtet die engagierte Mitarbeiterin. Eine gehörige Portion Idealismus sei ebenfalls notwendig, um dieses nicht immer leichte Geschäft im Klinikalltag zu bewältigen: „Manchmal ist es, als würde man mit einem Eierlöffel einen Berg Sand abtransportieren, der ständig neu aufgefüllt wird.“

Dennoch vergisst sie am Ende nicht, auch die kleinen Erfolgsmomente hervorzuheben: „Häufig münden die Bemühungen in ein ehrlich gemeintes „Danke“. Das motiviert mich, als Beschwerdemanagerin weiterhin dazu beizutragen, klinische Abläufe zu verbessern und die Patientenaufenthalte so beschwerdefrei wie möglich zu gestalten.“ So wird Anette Grundmann auch in Zukunft jede Beschwerde behandeln – mit Leidenschaft und der Liebe zum Detail.