

Qualitätsmanagement

Breisgau-Klinik fördert die Patientenzufriedenheit

Bad Krozingen. Während früher die Existenz von Beschwerden eher als heikles Thema galt, geht man heute damit viel offener um. Kein Unternehmen hat nur zufriedene Kunden. Dieser Idealvorstellung kommt man nur näher, wenn man sich zu Beschwerden bekennt. Man weiß, dass nur etwa fünf Prozent der unzufriedenen Kunden ihre Beschwerde überhaupt vortragen. Die anderen erzählen es Freunden und Bekannten und tragen so zu einem negativen Image eines Unternehmens bei. „Bist Du zufrieden, so sag es anderen, bist Du es nicht, so sag es mir“, dieser Grundsatz ist heute Leitsatz im Umgang mit Beschwerden. In der Breisgau-Klinik werden die Patienten aufgefordert, ihre Unzufriedenheiten oder Beschwerden



Silke Hellhake.

Foto: privat

zu äußern. „Damit erhalten wir die Chance, Zufriedenheit beim Patienten herzustellen“, erklärt Silke Hellhake, seit einem Jahr Qualitätsmanagementbeauftragte der Breisgau-Klinik. „Häufig ist die Zufriedenheit nach einer positiv bearbeiteten Beschwerde sogar größer, als bei Patienten, bei denen von vorn herein alles glatt lief.“ (RK)