



# Beschwerden als Chance nutzen

Was steckt hinter Kundenbeschwerden und welche Schlüsse können daraus gezogen werden?

**B**eschwerden können manchmal frustrierend und ärgerlich sein, aber sie bieten auch eine Chance, Probleme zu erkennen und zu lösen. Doch, warum beschweren sich Kund:innen? Welches Bedürfnis steckt dahinter? Kundenbeschwerden sind oft Ausdruck von Frustration, Unzufriedenheit oder einem unerfüllten Bedürfnis. Patienten und Angehörige haben bestimmte Erwartungen an Ihren Pflegedienst. Wenn diese Erwartungen nicht erfüllt werden, fühlen sie sich enttäuscht und äußern dies durch Beschwerden.

Wie sieht es grundsätzlich mit Ihrer Kommunikation aus? Unklare, fehlende oder missverständliche Informationen können zu falschen Erwartungen führen. Wenn Patient:innen und Angehörige nicht umfassend informiert sind oder keine Antworten auf ihre Fragen bekommen, beschweren sie sich. Unhöfliches oder unprofessionelles Verhalten der Mitarbeitenden führt oft zu Beschwerden.

### Nehmen Sie Beschwerden immer ernst

Die Beschwerdeführer sehen ein Problem und wünschen sich eine Veränderung. Geben Sie ihnen nach Klärung des Beschwerdegrundes zeitnah eine Rückmeldung. Erfassen und werten Sie Beschwerden systematisch aus. Nutzen Sie dafür ein Formular, in dem alle relevanten Informationen, wie der Beschwerdeführer, das Datum, der Grund der Beschwerde und die Rückmeldung/Lösung festgehalten werden. Diese Formulare sollten zentral gesammelt und regelmäßig, beispielsweise quartalsweise, ausgewertet werden.

Indem Sie die Gründe für Kundenbeschwerden verstehen, können Sie gezielt Maßnahmen ergreifen, um die Qualität Ihrer Dienstleistungen zu verbessern und die Zufriedenheit Ihrer Kunden und auch Ihrer Mitarbeiter zu erhöhen. Beschwerden bieten wertvolle Einblicke und sollten als Chance zur Optimierung und Weiterentwicklung genutzt werden. Hier sind ein paar



Foto: AdobeStock/fotografier

Gründe, warum es sich lohnt, Beschwerden als Chance zu nutzen:

#### Verbesserungspotenzial erkennen:

Beschwerden zeigen auf, wo ein Verbesserungspotenzial bestehen könnte. Beispielsweise beschweren sich die Patient:innen, dass das Personal immer unpünktlich erscheint. Diese Beschwerden machen deutlich, dass das Erstgespräch um einen wichtigen Informationspunkt erweitert werden muss: Pünktlichkeit und Zeitspannen. Informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten proaktiv im Erstgespräch darüber, dass Ihre Mitarbeitenden beispielsweise in der Zeit von 9 Uhr bis 10 Uhr erscheinen werden. Feste Uhrzeiten können Sie als Pflegedienst weder versprechen noch einhalten. Integrieren Sie Ihre Mitarbeitenden aktiv in diesen Prozess. Sie sind es, die sich häufig den Unmut der Patienten anhören müssen. Schulungen und klare Kommunikation sind essenziell, damit Ihre Mitarbeitenden diese Informationen verständlich weitergeben können. Dies verhindert Missverständnisse und Frustrationen. Durch diese Maßnahmen schaffen Sie Transparenz und stärken das Vertrauen Ihrer Patienten in Ihre Dienstleistung. Ein gut informiertes Team und klar kommunizierte Zeitspannen tragen wesentlich zur Zufriedenheit und zum reibungslosen Ablauf in der Pflege bei.

**Imagepflege:** Eine positive Reaktion auf Beschwerden kann das Image

Ihres Pflegedienstes verbessern und dazu beitragen, dass es als kunden- und serviceorientiert wahrgenommen wird.

**Neue Ideen generieren:** Beschwerden können auch als Inspiration für neue Ideen dienen. Indem man sich damit auseinandersetzt, was Patient:innen unzufrieden macht, können Sie gemeinsam mit Ihrem Team Ideen für innovative Lösungen und Verbesserungen generieren.

**Mitarbeitermotivation steigern:** Wenn Mitarbeitende sich aktiv mit Beschwerden auseinandersetzen und Lösungen erarbeiten können, kann das ihre Motivation und Zufriedenheit erhöhen.

#### Fazit

Beschwerden sind keine lästigen Störungen, sondern wertvolle Rückmeldungen, die Ihnen helfen, Ihren Pflegedienst kontinuierlich zu verbessern. Insgesamt lohnt es sich also, Beschwerden als Chance zu betrachten, um Probleme zu lösen, Kundenbindung und Image zu stärken, neue Ideen zu generieren und Mitarbeitermotivation zu steigern.



Foto: Privat

#### Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)