

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	11
Vorwort der Autorin	15
1 Einleitung: Der Beschwerdebrief als Chance	19
1.1 Die Macht der Einzelmeinungen	20
1.2 Warum gibt es immer mehr schriftliche Beschwerden?	21
1.3 Um welche Patientenbeschwerden geht es in diesem Buch?	23
1.4 Strategische Ziele und Handlungsoptionen	26
2 Was Sie nach der Lektüre dieses Buches gelernt haben	29
3 Der Ton macht die Musik: Ein guter Schreibstil zahlt sich aus	31
3.1 Allgemeinverständlich schreiben	32
3.2 Kurze Sätze	32
3.3 Aktiv schreiben	33
3.4 »Verbalstil« statt »Nominalstil«	35
3.5 Lebendig und anschaulich schreiben	38
3.6 Verbindlich schreiben	39
3.7 »Sie-Stil« statt »Wir-Stil«	41

4	Entrümpeln Sie Ihre Schriftsprache	45
4.1	Überflüssige Wendungen vermeiden (»Redundanzen«)	45
4.2	Vermeiden Sie Füllwörter	46
4.3	»Doppelt gemoppelt« vermeiden	47
4.4	Niemand muss »müssen«!	48
4.5	Negativ besetzte Begriffe vermeiden	48
4.6	»Amtsdeutsch« vermeiden	50
5	Entschuldigungen: Angemessen, authentisch und »dosiert«	53
5.1	Kleine Aufmerksamkeiten	55
6	Das Beschwerdeschreiben analysieren	57
6.1	Das »Analyseschema«	58
Exkurs 1: Wie funktioniert menschliche Kommunikation? Die Sach- und Beziehungsebene einer Botschaft		61
7	Positives und patientenorientiertes Schreiben	65
8	Ihre Mediatorenrolle zwischen Unternehmenspräsentation und Patientenperspektive	69
8.1	Inwieweit informiere ich den Patienten über interne Betriebsabläufe?	71
Exkurs 2: Das AIDA-Prinzip		73

9	Das Antwortschreiben richtig aufbauen – und die gewünschte emotionale Wirkung erzielen	75
10	Begrüßungs- und Abschlussformeln: »Mit freundlichen Grüßen« oder »Mit besten Grüßen«?	79
11	Wettbewerbsfaktor »Patientenorientierung« – Projektmanagement und Ressourcen	83
11.1	Fehler- und Beschwerdekultur eines Unternehmens im Gesundheitswesen	84
11.2	Transparente Strukturen und Zuständigkeiten	87
11.3	Zeitmanagement	88
11.4	Wann kann ich auf eine schriftliche Beschwerde telefonisch antworten?	91
11.5	Mit Textbausteinen die Effizienz steigern ...	92
Exkurs 3: Vorsicht! Wenn mit der Presse gedroht wird ..		95
12	Netzwerke	99
12.1	Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG)	100
12.2	Bundesverband der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPiK) e. V.	100
Schlusswort: Geben Sie sich Zeit		103
Literaturempfehlungen		105
Literatur		107

Anhang	109
Anhang 1: Tipps für einen guten Schreibstil	110
Anhang 2: Entschuldigungsformeln	113
Anhang 3: Analyseschema (© Gisela Meese)	114
Anhang 4: Negative und positive Formulierungen	116
Anhang 5: Das Antwortschreiben richtig aufbauen – die Struktur des Antwortschreibens	118
Anhang 6: Schlussformeln	120
Anhang 7: Beispiele für Empfangsbestätigungen ...	121