



Klinikum Stuttgart

Beschwerdemanagement und Social Media Crawling

„Mit den Intrafox-Modulen Beschwerdemanagement und Social Media Crawling bekommt man ein Instrument samt fertigem Konzept – was will man mehr!“

Das Klinikum Stuttgart ist selbst auf verschiedenen Social Media Plattformen vertreten. Dass die eigenen Kanäle regelmäßig nach Feedback durchforstet werden, ist hier gängige Praxis. Doch was ist mit den Meinungen der Patienten und Besucher, die auf anderen Plattformen gepostet werden? Allein auf Google oder klinikbewertung.de werden täglich unzählige Posts abgesetzt. Alle zu überwachen klingt nach einer Mammutaufgabe.

Die Lösung: Statt dem früher gebuchten Notifikations-service bei einem Bewertungsportal überwacht das Klinikum Stuttgart jetzt mit Intrafox alle wesentlichen Social Media Portale völlig automatisiert.

„Dass die Meldungen aller angebundenen Portale auch noch in die bestehende Beschwerdemanagement Software integriert werden konnten, spart uns viel Arbeit und erzeugt einen großen zusätzlichen Benefit: Die Datenbasis für das bestehende Beschwerde- und Meinungsmanagement-Reporting ist so deutlich valider geworden und das Klinikum hat einen tagesaktuellen, umfassenden Überblick über das Meinungsbild in den Portalen. Und natürlich kann schneller reagiert werden.“ So Matthias Bäuerlein, Fachbereichsleiter Zentrale Dienste im Klinikum Stuttgart.



Unser Ansprechpartner: Herr Matthias Bäuerlein

Fachbereichsleiter Zentrale Dienste im Klinikum Stuttgart.

Seit 20 Jahren im Bereich Meinungs- und Beschwerdemanagement in Krankenhäusern und vor allem mit den damit verbundenen Projekten zur Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation tätig.

Kundendaten Klinikum Stuttgart

Branche: Health Care
Mitarbeiter: 7.000 Mitarbeiter
Größe: Ca. 2.200 Planbetten, über 50 Kliniken und Institute
Abteilung: Fachbereich Betriebsorganisation
Lösung: Intrafox Modul Social Media Crawling für Beschwerdemanagement

Und warum das alles? Die gute Reputation bei den niedergelassenen Ärzten ist einer der wesentlichen Gründe, warum Patienten aus Stuttgart und der Region Mittlerer Neckar ins Klinikum Stuttgart kommen. *„Aber auch die persönliche Empfehlung spielt eine wichtige Rolle. Telefonische Befragungen zeigen: Über 85% der Patienten vertrauen bei der Meinungsbildung auf Freunde und Bekannte. Das ist ein sehr großer Hebel“.* Und je länger die Zeit zwischen Behandlung und Befragung ist, umso mehr zählen weiche Faktoren. Also Verpflegung, Freundlichkeit, Service etc. Die Meinungen im Internet tragen also stark zum Image des Klinikums bei.

Es geht aber nicht nur um das Image. Das Klinikum Stuttgart will zu seinen Mitarbeitenden stehen, wenn deren Name im Internet erscheint. *„Wenn ehrverletzende Kommentare namentlich an das Personal gerichtet erscheinen, greifen wir schnell ein. Dann wenden wir uns direkt an das betreffende Social Media Portal, damit solche Posts vom Betreiber gelöscht werden! Das ist nicht nur selbstverständlich für uns, es erhöht auch die Mitarbeiterbindung“.*



© Klinikum Stuttgart

Warum Inworks

- ✓ Intrafox verbindet klassisches Beschwerdemanagement mit Social Media Management
- ✓ Wir fördern damit nicht nur das Image, sondern auch die Mitarbeiterbindung
- ✓ Automatische Überwachung aller gewünschten Social Media Kanäle
- ✓ Integration in das bestehende Beschwerdemanagementsystem als zusätzlicher Benefit
- ✓ Sehr gute Erfahrungen mit anderen Intrafox-Modulen (CIRS, Ideen- und Beschwerdemanagement)



© Klinikum Stuttgart

Das Klinikum Stuttgart

In Deutschland gehört das Klinikum Stuttgart zu den größten und leistungsfähigsten Krankenhäusern. Über 50 Kliniken und Institute ermöglichen eine hohe Spezialisierung und ein umfassendes Leistungsspektrum in nahezu allen medizinischen Fachdisziplinen. Die drei Häuser des Klinikums verfügen über knapp 2.200 Planbetten und tagesklinische Behandlungsplätze. Jährlich werden rund 90.000 Patienten stationär und etwa 600.000 ambulant behandelt. Über 7.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen für umfassende medizinische Versorgung für die Menschen in Stuttgart und der Region Mittlerer Neckar.