

# Reputation in der Pflege: das Unternehmensimage verbessern

Um die äußere Wahrnehmung des Unternehmens zu verbessern, sollte strukturiert vorgegangen werden.

Ein guter Ruf ist für Pflegeeinrichtungen von zentraler Bedeutung, denn er beeinflusst nicht nur die Patientenakquise und -bindung. Er spiegelt auch die Mitarbeiterzufriedenheit wider und wirkt sich auf Beziehungen zu Geschäftspartnern aus. Ein schlechter Ruf dagegen kann diese wichtigen Bereiche negativ beeinflussen und so die langfristige Stabilität eines Unternehmens gefährden. In diesem Artikel stellen wir praktische Schritte vor, um das zu verhindern.

## Strategien für ein positives Unternehmensimage

Um den Ruf nachhaltig zu verbessern, ist ein strukturierter Ansatz entscheidend. Der folgende 5-Punkte-Plan kann dabei helfen, systematisch vorzugehen:

1. **Analyse vorliegender Kritik:** Um auf einen schlechten Ruf reagieren zu können, müssen die Ursachen identifiziert werden. Dazu bietet sich ganz besonders die Auswertung vorhandener Bewertungen auf diversen Portalen oder auf Social Media an. Diese Informationen bilden die Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen.
2. **Interne Mitarbeitendenbefragung:** Mitarbeitende sind oft diejenigen, die Schwachstellen im Betriebsablauf am besten kennen. Eine interne Befragung im Team hilft aber nicht nur, Probleme zu identifizieren. Sie fördert auch Wertschätzung und Zugehörigkeit.
3. **Verbesserung der internen Kultur:** Ein starkes Team ist das Rückgrat jeder erfolgreichen Pflegeeinrichtung. Team-Building-Maßnahmen stärken den Zusammenhalt und die Kommunikation unter den Mitarbeitenden, was unmittelbar die Pflegequalität verbessern kann.
4. **Optimierung des Services:** Kundenzufriedenheit ist ein direkter Indikator für die Qualität der Pflegedienstleistungen. Sind Kunden unzufrieden, muss das durch sofortige Maßnahmen adressiert werden, um die Pflege und auch die Kundenzufriedenheit zu optimieren.

5. **Regelmäßiges Monitoring:** Die Bewertung der Effektivität aller umgesetzten Maßnahmen ist essentiell, um sicherzustellen, dass die eingeleiteten Schritte erfolgreich sind. Dies kann durch regelmäßige Wiederholungen der internen Befragung und ein durchdachtes System für externes Feedback geschehen.

## Fazit

Die Verbesserung des Rufs ist ein Projekt, das kontinuierliches Engagement erfordert. Die vorgestellten Maßnahmen können helfen, die Reputation systematisch zu verbessern und so den Erfolg des Pflegedienstes nachhaltig zu sichern. Es ist wichtig, Feedback regelmäßig einzuholen und in die strategische Planung einzubeziehen, um das Unternehmensimage dauerhaft zu stärken.

### Praxistipp: Regen Sie aktiv zu Feedback an

Wer positives Feedback will, muss es sich einholen. Häufig äußern sich nur unzufriedene Kunden oder Mitarbeitende von selbst. Pflegeeinrichtungen sollten daher proaktiv auch Zufriedene zu positiven Rückmeldungen anregen, zum Beispiel durch die Verteilung kleiner Aufmerksamkeiten: Eine Tafel Schokolade mit beigelegtem QR-Code ist eine simple Methode, um zu Bewertungen zu animieren. So wird Ihr positives Image nach außen sichtbar.



**Giovanni Bruno**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter fokus  
digital GmbH  
[www.fokus-d.de](http://www.fokus-d.de)