



# Wirksame Kommunikation? Eine Kampagnenbericht

12. APS-Jahrestagung, 4./5. Mai 2017

# Leitbild mündiger Patient?

## 3 Thesen zu einer wirksamen Kommunikation

1. Schon der informierte Patient ist eine große Herausforderung
2. Aber Information alleine reicht nicht aus. „Mündiges Verhalten“ erfordert situativ gelungene Kommunikation aller Beteiligten
3. Und: „Reden über Gefahren“ ist schwierig, womit die Anforderungen an eine wirksame Kommunikation nochmals steigen

# Wie kann eine Krankenkasse zu einer wirksamen Kommunikation beitragen?

## Ausgangssituation

- **Krankenkassen können glaubwürdig kommunizieren**
  - Leitmotiv Sicherheit
  - Rundum-Blick über das Gesundheitswesen
  - Beratungs-Kompetenz der Mitarbeiter
- **Aber einschränkend:**
  - Krankenkassen sind nicht (oder nur indirekt) am Point of Care präsent
  - Krankenkassen haben nur eine begrenzte Anzahl touchpoints mit ihren Kunden
  - Krankenkassen werden als „Behörden“ wahrgenommen

## Anforderungen

- **Emotionaler Zugang, positiv besetzt**
- **Belehrungen vermeiden**
- **Dialog anbieten**
- **Selbstwirksamkeit und Souveränität der Zielgruppe stärken**

# Kampagne der IKK Südwest – Kampagnenauftritt

**#vonherzensicher**



# Inhaltliche Schwerpunkte der Kampagne

## 4 zeitlich versetzte Themenblöcke Mai bis September 2017 (unter Berücksichtigung des IKK-Südwest-Leistungsportfolios)

- Therapie: Sicherheit und Information von Patienten in der Therapie
- Behandlung: Kompetenzbildung und Informationsquellen für Patienten
- Qualität: Zweitmeinung und weitere Unterstützungsangebote
- Kinder: Umfassender Schutz von Anfang an

## Zentrales Motiv

EINE DOSIS GLÜCK  
HAT KEINE  
NEBENWIRKUNGEN.



Mehr Infos erhalten Sie  
unter der kostenfreien  
IKK Hotline 0800 2 00 91 11.

Gehen Sie auf Nummer sicher –  
wir informieren Sie:  
[www.patientensicherheit.com](http://www.patientensicherheit.com)



 **IKK Südwest**  
#vonherzensicher

# Ansprache



Persönlichen Kundenberater kontaktieren



Live Chat starten



Mehr erfahren auf [www.ikk-suedwest.de](http://www.ikk-suedwest.de)

[Startseite](#) > [Behandlungsfehler](#)

## Wenn Fehler Leben ändern

Wie die Statistiken belegen, steigt die Zahl der Behandlungsfehler in Deutschland immer weiter an – im Jahr 2015 ist von 14.800 Behandlungsfehlervorwürfen die Rede. Bei Verdacht auf einen Behandlungsfehler ist es daher umso wichtiger, dass die betreffenden Patienten wissen, an wen Sie sich mit ihren Ängsten, Fragen und Bedenken wenden können. Das Behandlungsfehlermanagement der IKK Südwest ist in diesem Fall ein kompetenter Ansprechpartner.

Bei Verdacht auf einen Behandlungsfehler leiden Patienten oft unter massiven gesundheitlichen Einschränkungen. Zusätzlich sind sie verunsichert, weil eine Behandlung nicht zu dem gewünschten Erfolg geführt hat. Dazu gesellt sich Unverständnis bezüglich der medizinischen Sachverhalte und ein Gefühl der Hilflosigkeit.

### Das IKK Südwest Behandlungsfehlermanagement

Im Behandlungsfehlermanagement kümmern wir uns um alle Fragen, Sorgen und Probleme, die bei Versicherten entstehen, wenn sie eine fehlerhafte Behandlung vermuten. Auch bei möglichen Fehlern nichtmedizinischer Heilberufe, wie zum Beispiel Krankengymnast, Ergotherapeut und Podologe, sind wir der richtige Ansprechpartner. Zunächst besteht unsere Tätigkeit in der rechtlichen Beratung und in der Schilderung des Falls seitens des Betroffenen. Liegt der Verdacht auf einen Behandlungsfehler nahe, verschaffen wir uns durch die Aussendung eines Fragebogens und Einsicht in die medizinischen Dokumente einen Überblick über den Behandlungsverlauf.

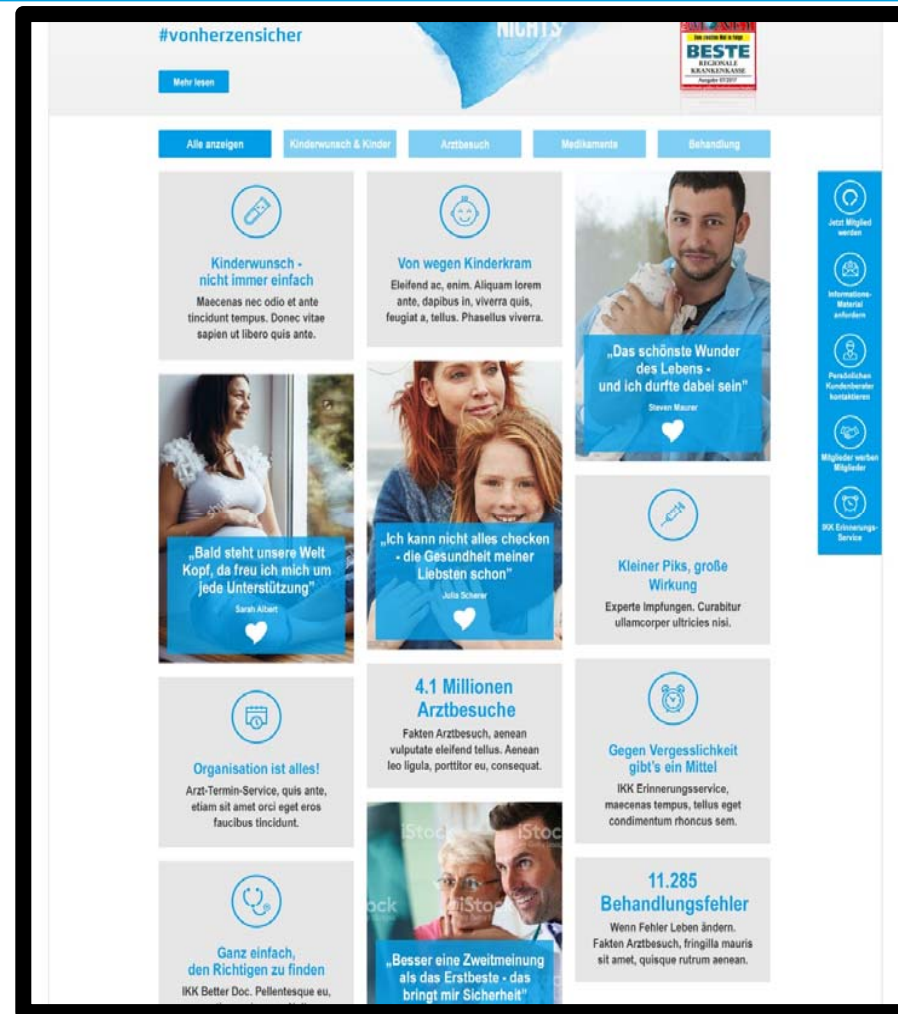


IKK Südwest - Ihre Krankenkasse in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland



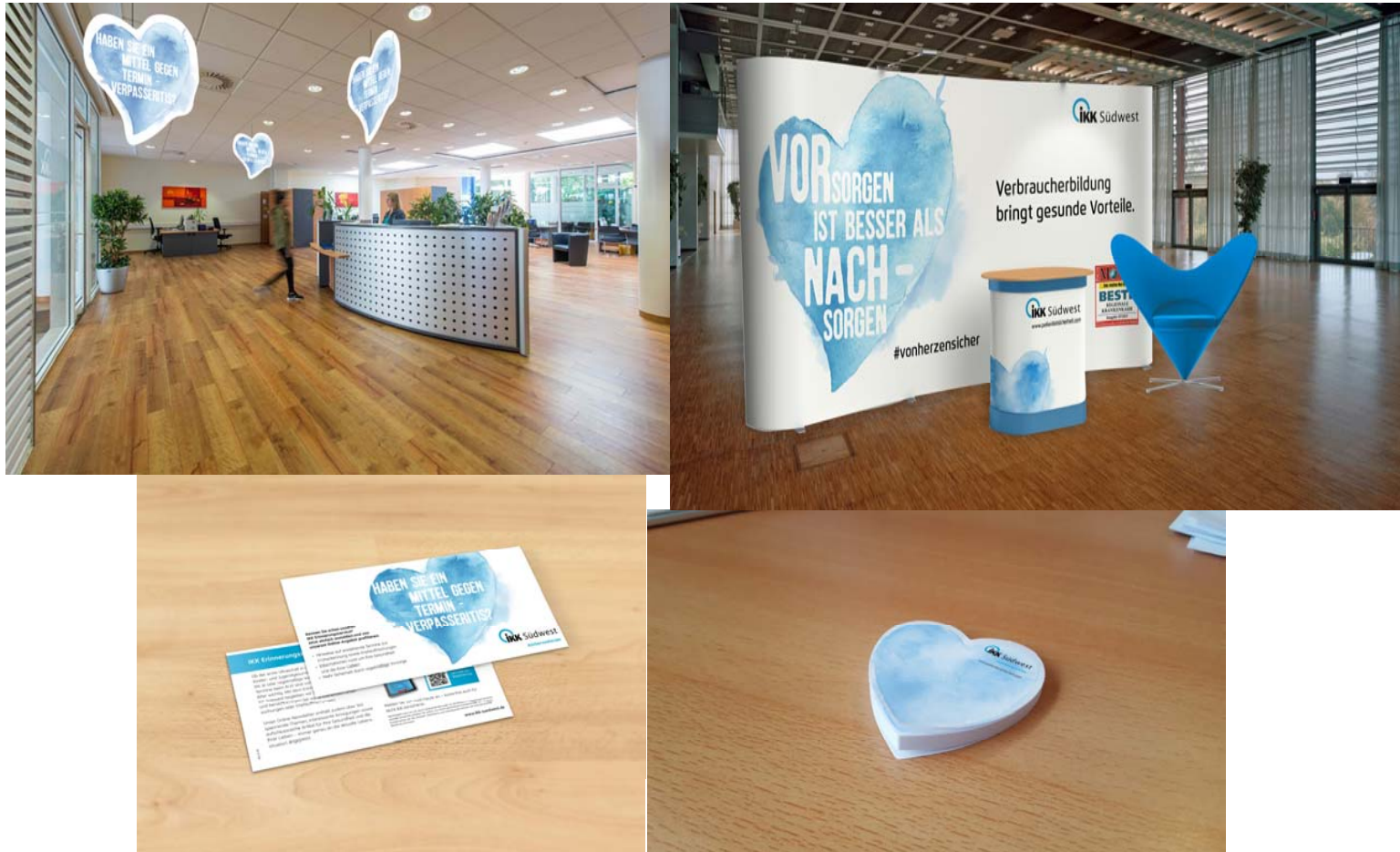



# Landing page der Kampagne





# Kampagnen-Materialien





*Herzlichen  
Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!*

**Dr. Lutz Hager**  
E-Mail: [lutz.hager@ikk-sw.de](mailto:lutz.hager@ikk-sw.de)