

Hürden und Chancen eines professionellen Beschwerdemanagements

Patientenbeschwerden liefern wichtige Informationen, um die Qualität und Leistung einer Klinik zu erhöhen. Daraus resultierende Veränderungsprozesse sind aber nur erfolgreich, wenn sie im abteilungs- und hierarchieübergreifenden Konsens geschehen.

Ute C. Amting, Kock & Voeste, Berlin

Die Dokumentationspflicht in Krankenhäusern ist umfangreich und zeitintensiv. Jeder zusätzliche Aufwand stößt verständlicherweise auf Widerstand. Beschwerdemanagement als QM- und Marketing-Instrument steht im Spannungsfeld zwischen Pflege- und Stationspersonal, medizinischer und kaufmännischer Leitung, Trägerschaft, Verwaltungsrat und Patienten. Vor allem im öffentlichen Krankenhausbetrieb agieren Abteilungen oft noch sehr autark und richten sich nicht immer nach den Vorgaben einer übergeordneten Verwaltung. Dies ist aber eine wichtige Voraussetzung für ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement, um verwertbare, Nutzen spendende Informationen zur Steigerung von Qualität, Patientenzufriedenheit und wirtschaftlichem Erfolg zu liefern.

Nur wenige Schritte sind hierzu nötig:

- Abteilungs- und funktionsübergreifende, positiven Grundhaltung zu Beschwerden,
- Abteilungsübergreifende Kommunikationswege und Zuständigkeiten,
- Zentralisierte organisatorische Abläufe,
- Verankerung im QM,
- Auswertung und Kommunikation der Ergebnisse, Abgleich mit Zielvorgaben,
- Beschwerdestimulation durch aktive Ansprache der Patienten,
- Angebot des direkten, mündlichen Beschwerdewegs sowie vollständig anonymisierter Wege.

Bewusstseinswandel und Veränderungsprozess

Eine positive Grundhaltung ist Basis für den Wandel von der reinen

Beschwerdeannahme zum Beschwerdemanagement. Auf dem Weg dorthin müssen Mitarbeiter geschult, die interdisziplinäre Zusammenarbeit gefördert und eine kritische Auseinandersetzung mit der „Beschwerdekultur“ etabliert werden. Erst so werden auf allen Ebenen bereichsübergreifend die Voraussetzungen für erfolgreiches, nachhaltiges Beschwerdemanagement geschaffen. Beschwerdemanagement impliziert den bewussten, konstruktiven, systematischen Umgang mit Beschwerden



sowie entsprechende Maßnahmen, die das Krankenhaus ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wiederherzustellen und die Patientenbeziehung zu stabilisieren.

Um realistische, messbare und vergleichbare Ergebnisse zu erzielen, müssen alle Abteilungen einem Prozedere folgen.

Ziele des Beschwerdemanagements

Professionelles Beschwerdemanagement dient in erster Linie dazu, die Patientenzufriedenheit wiederherzustellen und zu stabilisieren. Es soll die Patienten aktiv in den Verbesserungsprozess einbinden und ist fester Bestandteil des QM-Systems. Erfassung, Bearbeitung, Koordination und

Auswertung von Beschwerden erfolgt meist zentral. Die damit verbundenen Ziele sind:

- Steigerung der Patientenzufriedenheit,
- Beschwerden vermeiden, ohne diese zu unterdrücken,
- Beschwerdestimulation etablieren,
- Beschwerdebearbeitung zeitnah garantieren,
- Verbesserungspotentiale auswerten und ausschöpfen,
- Beschwerdeanlässe senken.

Abläufe sollten den Mitarbeitern sukzessive vermittelt werden. In einem Organigramm wird dabei festgelegt, wo Beschwerden eingehen, wer zuständiger Koordinator und Bearbeiter ist sowie welches die Kommunikationswege und internen Schnittstellen sind. QM-Bbeauftragte der Abteilungen sind erste Anlaufstelle für Beschwerden.

Ein übergeordneter Leiter sollte zudem abteilungsübergreifend das Beschwerdemanagement vorantreiben und steuern und dies kommunikativ nach innen und außen begleiten und fördern. Zur Beschwerdestimulation sollten verschiedene Kommunikationskanäle angeboten werden, die auf Wunsch auch 100% Anonymität des Beschwerdeführers garantieren, um so die Chance auf ein offenes Feedback zu erhöhen. Standardisierte Formulare zur Erfassung und Beauftragung erlauben eine schnelle Reaktion, ebenso wie vorformulierte Antwortschreiben. Arbeits- und Ablaufdiagramme legen fest, wo Daten erfasst werden und wer, wann, wie, was in welcher Form weiterhin durchführt. Diese schnelle, systematisierte Bearbeitung stößt bei Patienten immer auf positive Resonanz.

Unterstützend sollten alle Mitarbeiter abteilungsübergreifend in der Gesprächsführung geschult werden, um geeignete Handlungsstrategien zu erlernen und Sicherheit im Umgang mit Patientenbeschwerden zu erlangen. Dies fördert sowohl den Teamgeist als auch den positiven Konsens im Umgang mit Patientenbeschwerden nachhaltig.

Fazit

Professionelles Beschwerdemanagement ist ein strategisches, konstruktives, zielführendes Werkzeug im modernen Krankenhaus- und Qualitätsmanagement. Eine positive Grundhaltung zu Beschwerden ist wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung von professionellem Beschwerdemanagement. Die Zentralisierung und Systematisierung entlastet das Stationspersonal und unterstützt eine interdisziplinäre Erfassung und Auswertung von Beschwerden, um in Anbindung an das QM-System Qualität, Patientenzufriedenheit und wirtschaftlichen Gesamterfolg nachhaltig zu steigern.

| www.kockundvoeste.de |



[management-krankenhaus.de/
tags/qualitaetsmanagement](http://management-krankenhaus.de/tags/qualitaetsmanagement)