

Pressemitteilung

Homepage: www.bbf-g-ev.de

Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: info@bbf-g-ev.de

Stuttgart, 10.11.2017

Beschwerdemanager klagen über hohe psychische Belastung

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) stellt Ergebnisse des Benchmark 2017 vor

Beschwerdemanager stehen unter hohem psychischen Druck. Das geht aus dem aktuellen Benchmark des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) hervor, der am 10. November auf der Herbsttagung des BBfG vorgestellt wurde. Die darin erfassten Aussagen von Beschwerdemanagern geben unter anderem Aufschluss über Lob und Kritik von Patienten und deren Angehörigen. 29 Prozent der Beschwerdemanager klagten darin über psychische Beschwerden, 7 Prozent schätzten ihre psychische Belastung als sehr hoch ein.

Seelische Probleme entstünden vor allem durch emotionsgeladenes Verhalten von Patienten und Angehörigen, wie aus der Erfassung hervorgeht. Genannt wurden Drohungen, Angriffe und Aggressivität, die eine friedliche Lösung des

Konflikts teilweise unmöglich machten. Auch mangelnde Reaktionen der betreffenden Mitarbeiter, schwierige Inhalte wie Sterbefälle und schwerwiegende Folgen für Patienten sowie Personalknappheit und Zeitdruck machten Beschwerdemanagern zu schaffen.

Als Lösungsmöglichkeit schlugen die Befragten unter anderem vor, Klinikmitarbeitern bei nicht umgesetzten Maßnahmen möglicherweise Konsequenzen anzudrohen, Kommunikations- und Deeskalationsfortbildungen anzubieten, Betriebspsychologen für Coachings und Mediationen mit einzubinden und das Personal aufzustocken.

Neben der psychischen Belastung der Beschwerdemanager, die in diesem Jahr zum ersten Mal erfasst wurde, konzentriert sich das Benchmark vor allem auf Inhalte der Beschwerden von Patienten und Angehörigen. Die meisten Kritikpunkte beliefen sich im erfassten Jahr 2016 auf Organisation und Logistik (23 Prozent), wie beispielsweise Wartezeiten, gefolgt von Beschwerden zum Gebäude oder der Ausstattung (17 Prozent) und missglückter Kommunikation (16 Prozent). Positiv gingen aus dem Benchmark vor allem Lob zu Pflegeleistungen (25 Prozent) sowie zur Kommunikation (23 Prozent) und der ärztlichen Versorgung (22 Prozent) hervor.

Das im Auftrag des BBfG erstellte Benchmark wird jedes Jahr im Herbst veröffentlicht. Über 200 Kliniken beteiligten sich an der Umfrage. Erhoben wird der Beschwerdebenchmark gemeinsam vom BBfG und der Firma Inworks, Softwarehersteller der Software Intrafox und Marktführer im Bereich der Klinik-Beschwerdesoftware. „Das Benchmark ermöglicht uns, neue Maßstäbe im Beschwerdemanagement und damit eindeutige Kriterien für die Etablierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements im Sinne des

Patientenrechtegesetzes zu setzen“, sagt Matthias Bäuerlein, Stellvertretender Vorsitzender des BBfG.

Unter anderem als Konsequenz der erhaltenen Ergebnisse initiierte und unterstützte der BBfG im Jahr 2015 die Gründung des Bundesverbandes der Patientenfürsprecher (BPiK) und rief 2016 gemeinsam mit dem BPiK und dem Patientenportal www.saluguay.de den Tag des Patienten ins Leben, der am 26. Januar 2018 zum dritten Mal stattfindet. Als Kernaufgaben sieht der BBfG die Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements. Auch die Stärkung des Beschwerdemanagements im Rahmen der Unternehmensentwicklung und innerbetrieblichen Bedeutung gehört zu den primären Zielen des Vereins.