

## Pressemitteilung

Homepage: [www.bbf-g-ev.de](http://www.bbf-g-ev.de)

**Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: 0221 2010 136

Mail: [info@bbf-g-ev.de](mailto:info@bbf-g-ev.de)

Stuttgart, 05.09.2017

### **Knigge für Streitschlichter**

BBfG veröffentlicht Empfehlungen für die Zusammenarbeit zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern

Beschwerdemanager und Patientenfürsprecher in Krankenhäusern wollen zum Wohl des Patienten enger zusammenrücken. In einer Pressemitteilung gab der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) in Abstimmung mit dem Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPiK) eine Empfehlung für die Zusammenarbeit beider Ämter heraus.

Mit der Empfehlung soll die Zusammenarbeit der Beschwerdestellen verbessert werden. „Mancher Orts arbeiten Beschwerdemanager und Patientenfürsprecher hervorragend zusammen. Leider ist das nicht überall der Fall“, kommentiert Oliver Gondolatsch, Vorsitzender des BBfG, den Vorstoß. Einerseits gingen für die Statistik wichtige Informationen verloren, wenn Patientenfürsprecher Beschwerdemanager nicht über Einzelfälle informierten. Andererseits würden Patientenfürsprecher ausgebremst, werden sie von Beschwerdemanagern nicht einbezogen. Dabei sieht Gondolatsch eine Zufriedenheit von Krankenhauspatienten und die Wahrung ihrer Patientenrechte vor allem durch die enge Zusammenarbeit von Patientenfürsprechern und Beschwerdemanagern gewährleistet.

Beschwerdemanager erfassen über verschiedene Kanäle eingegangene Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen, erstellen daraus eine Statistik und schlichten bei Bedarf. Darüber hinaus initiieren sie auf Basis der eingegangenen Beschwerden Änderungen. So wird auf Probleme

hingewiesen und werden notwendige beispielsweise bauliche Veränderungen angestoßen. Ein Informationskanal des Beschwerdemanagements sind Patientenfürsprecher. Sie sind nicht bei der Klinik angestellt, somit also unabhängig von den Interessen der Klinik, und ergänzen als Mittler zwischen Patient und Krankenhaus das Beschwerdemanagement. „Manche trauen sich vielleicht nicht, sich direkt an das Krankenhaus zu wenden und haben über Patientenfürsprecher eine weitere Anlaufstelle“, so der BBfG-Vorsitzende.

Patientenfürsprecher prüfen, ob es sich bei einem Anliegen schon um eine Beschwerde oder erst mal nur eine Verständnisfrage handelt und setzen sich für die Klärung von Konflikten im Sinne des Patienten ein. Durch ihre Unabhängigkeit von der Klinik haben sie die Möglichkeit, Fallkonferenzen einzuberufen und damit auch Chefärzte und die Geschäftsführung in die Verantwortung zu nehmen. Am Ende landet – im Idealfall – jede Beschwerde aber auch beim Beschwerdemanager.

Damit dieser Ablauf künftig noch besser funktioniert, initiierte der BBfG in seiner Mitgliederversammlung im Jahr 2016 eine Arbeitsgruppe, um eine Art „Benimmregeln“ für Beschwerdemanager und Patientenfürsprecher bzw. eine Empfehlung für die Zusammenarbeit zu entwickeln. Der BPIK beteiligte sich auf Anfrage direkt aktiv an der Ausgestaltung der Planung. Wesentliche Inhalte der Empfehlungen sind, dass sich Beschwerdemanager und Patientenfürsprecher regelmäßig über ihre Arbeit austauschen, bei Bedarf gegenseitig beraten und Patienten wechselseitig aufeinander aufmerksam machen. Patientenfürsprecher sind künftig dazu angehalten, jeden Einzelfall für eine möglichst lückenlose statistische Erfassung an das Beschwerdemanagement zu übermitteln – auch anonym, wenn es der Datenschutz erfordert. Beschwerdemanager sollen, wenn nötig und auf Wunsch des Patienten, zusätzlich einen Patientenfürsprecher hinzuzuziehen.

„Mit unseren Empfehlungen wollen wir verhindern, dass für die Statistik wichtige Informationen verloren gehen“, sagt Oliver Gondolatsch. Außerdem möchte der BBfG-Vorstand vor allem Neueinsteigern eine Empfehlung geben, „damit jeder weiß, wer in welcher Phase einer Beschwerde was zu tun hat“. Längerfristig spielt der BBfG-Vorstand auch mit dem Gedanken – bei Bedarf – gemeinsam mit dem BPIK Schlichtungsstellen für die Streitschlichter einzurichten. Er spricht dabei von einer übergeordneten Instanz, die sich einschaltet, wenn Patientenfürsprecher oder Beschwerdemanager ihrer wechselseitigen Bringschuld nicht nachkommen.

An der Arbeitsgruppe haben in nahezu paritätischer Besetzung Klinikmitarbeiter, die mit dem institutionellen Beschwerdemanagement vertraut sind, und unabhängige Patientenfürsprecher teilgenommen. Im Einzelnen waren die folgenden Personen bzw. Kliniken vertreten:

- Ute Büchner, Meinungs- und Beschwerdemanagement, Universitätsmedizin Göttingen
- Kerstin Freitag, Beschwerdemanagerin, St. Alexius-/ St. Josef-Krankenhaus Neuss
- Oliver Gondolatsch, 1. Vorsitzender des BBfG, Referent für Krankenhausfragen im Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.
- Birgit Hagen, Schatzmeisterin des BPIK, Patientenfürsprecherin, Marienhospital Essen-Altenessen
- Gisela Juschka, Vorstandsmitglied des BPIK, Patientenfürsprecherin, St. Vincenz Krankenhaus, Essen-Stoppenberg
- Hans-Jürgen Mahnkopf, Schriftführer des BPIK-Vorstand, Patientenfürsprecher, DRK-Krankenhaus Clementinenhaus, Hannover
- Stefan Mattes, Leiter Marketing, Kommunikation und Beschwerdemanagement, Katholisches Klinikum Essen
- Michael Münch, Patientenfürsprecher, St. Alexius-/St. Josef-Krankenhaus Neuss
- Barbara Rottländer, Qualitätsmanagerin, St. Alexius-/St. Josef-Krankenhaus Neuss
- Detlef Schliffke, 1. Vorsitzender des BPIK, Patientenfürsprecher, Philippusstift, Essen-Borbeck
- Sieglinde Voß, Ideen- und Beschwerdemanagement, Evangelisches Krankenhaus Weende

Der BBfG-Vorstand, vertreten durch seinen 1. Vorsitzenden Oliver Gondolatsch, dankt allen Beteiligten für die intensive Diskussion, die zu einem guten Ergebnis geführt hat, und allen Kliniken, die ihre Mitarbeiter für die Beteiligung an der Arbeitsgruppe freigestellt haben.

Das Arbeitspapier soll in regelmäßigen Abständen überarbeitet und neuen Gegebenheiten angepasst werden.