



Pressemitteilung

Homepage: www.bbfq-ev.de

Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch
1. Vorsitzender BBfG e.V.
Telefon: 0221 2010 136
Mail: info@bbfq-ev.de

Universitätsmedizin Göttingen (UMG):

Ute Büchner
Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
Robert-Koch-Str. 42
37075 Göttingen
Telefon: 0551 3966996
Mail: ute.buechner@med.uni-goettingen.de

Stuttgart / Göttingen, 13.09.2017

Kommunikationsprobleme oder lange Wartezeiten

Ute Büchner spricht über ihre Arbeit im Meinungs- und Beschwerdemanagement der Universitätsmedizin Göttingen

Wenn Ute Büchner den Hörer abnimmt, wird es auch mal laut. Oft sind große Emotionen im Spiel, wenn Patienten oder Angehörige ein Anliegen klären möchten. Die Beschwerdemanagerin an der Universitätsmedizin in Göttingen (UMG) hat dafür Verständnis. „Die persönliche innere Anteilnahme ist nachvollziehbar“, sagt sie.

Seit fünf Jahren arbeitet Ute Büchner in der Stabsstelle Qualitäts- und klinisches Risikomanagement der UMG und hat dort das Meinungs- und Beschwerdemanagement neu strukturiert und weiterentwickelt. Selten steht ihr Telefon still. Sie nimmt Kritik, aber auch Lob und Anregungen entgegen - insbesondere von Patienten und Angehörigen, aber auch von Mitarbeitern, Krankenkassen und anderen. Anschließend leitet sie die Rückmeldungen an die zuständigen Bereiche weiter und unterstützt dabei, im Konfliktfall Lösungen zu finden.

Ziel ist es, die Anliegen möglichst schnell und umfassend zu klären. Ihre Erfahrungen als qualifizierte Mediatorin bringen der langjährigen Mitarbeiterin der UMG dabei hilfreiche Vorteile.

"Mein persönliches Ziel ist eine neue Beschwerdekultur"

„Als Mediatorin ist es mir wichtig, die Interessen aller Beteiligten zu berücksichtigen. Dabei werte und urteile ich nicht und versuche – bei allem empathischen Verständnis – neutral zu bleiben“, sagt die zudem staatlich geprüfte Krankenschwester und Heilpraktikerin für Psychotherapie und findet: „Das ist eine Frage der Einstellung.“ Sie sehe es jedes Mal als neue und wichtige Herausforderung, gemeinsam mit dem Beschwerdeführer zu überlegen, welche weiteren Schritte für die Problembhebung möglich sind. Oft reiche schon eine Entschuldigung oder die Vermittlung eines klärenden Gespräches. Im Gegenzug sei sie dankbar, dass Patienten ihr und den Mitarbeitern der UMG die Möglichkeit geben, von potentiellen Unzulänglichkeiten zu erfahren. „Mein persönliches Ziel ist eine neue Beschwerdekultur zu etablieren“, sagt Ute Büchner. Es gehe ihr nicht darum, nach Schuldigen zu suchen, sondern die Hintergründe zu beleuchten: „Wie können wir Lösungen herbeiführen und was sollten wir tun, damit so etwas nicht wieder passiert“, nennt sie einige ihrer priorisierten Fragestellungen.

Häufig meldeten sich Patienten und Angehörige aufgrund von Kommunikationsdefiziten oder administrativen sowie organisatorischen Problemen bei ihr. Das könne beispielsweise unfreundliches Verhalten sein oder das Auftreten von Mitarbeitern sowie lange Wartezeiten, zum Beispiel in der Notaufnahme.

Jede Beschwerde wird bearbeitet

Jeder, der etwas klären möchte, kann sich per E-Mail, Brief oder über die Hauspost an das Meinungs- und Beschwerdemanagement wenden. Es besteht die Möglichkeit anzurufen, auf der Homepage ein entsprechendes Kontaktformular auszufüllen, auf einer Station Bescheid zu geben oder persönlich die Beschwerdemanagerin aufzusuchen. „Jede Beschwerde wird dokumentiert und bearbeitet“, verspricht Ute Büchner. Eine interne Verfahrensanweisung sieht vor, dass Beschwerdeführer innerhalb von drei Tagen eine schriftliche oder mündliche Empfangsbestätigung erhalten. Abgeschlossen sein sollte der Prozess innerhalb von 15 Arbeitstagen. „Das lässt sich nicht immer einhalten, beispielsweise weil ein Mitarbeiter im Urlaub ist und eine Stellungnahme deswegen nicht zeitnah eingeholt werden kann“, räumt die Beschwerdemanagerin ein. In solchen Fällen würde der Verfasser der Beschwerde über die Verzögerung der Bearbeitung informiert.

Ein Aufwand, der sich aus Sicht von Ute Büchner auszahlt. Die Universitätsmedizin Göttingen könne dank ihrer offenen Beschwerdekultur Verbesserungspotenziale erkennen und stetig ihre Versorgungs- und Servicequalität optimieren. Die Zufriedenheit der Patienten oder Angehörigen mit dem Haus würden dadurch wiederhergestellt und erhöht. Patienten finden Gehör, fühlen sich ernstgenommen und verstanden und würden Nachbarn oder Freunden das Krankenhaus weiterempfehlen.

Unterstützung bietet der BBfG

Professionelle Unterstützung bekommen Beschwerdemanager vom Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG). Der Verein versteht sich als Interessenvertretung der Beschwerdemanager in Gesundheitseinrichtungen. Er fördert den Austausch untereinander, organisiert Schulungen, sorgt mit einer jährlichen Umfrage unter Beschwerdemanagern für Transparenz im Umgang mit Kritik und legt Leitlinien für die Bearbeitung von Beschwerden fest. Für Ute Büchner eine große Hilfe: „Die Teilnahme an den Tagungen ist wertvoll, um als schwierig erlebte Situationen zu reflektieren und intra-kollegial beraten zu werden. Zudem stehen auf der Homepage des BBfG hilfreiche Vorlagen zur Verfügung, die zum Beispiel für die Entwicklung eigener Dokumente und Verfahrensabläufe genutzt werden können.“

Ihre Tätigkeit übt Ute Büchner mit großem persönlichem Einsatz aus. „Ich mache das gerne, das ist ganz sicher“, sagt sie mit überzeugender Euphorie. Als frühere Mitarbeiterin im Qualitätsmanagement des Pflegedienstes der UMG habe sie vor einigen Jahren die Möglichkeit bekommen, das Meinungs- und Beschwerdemanagement von Anfang an mit aufzubauen. „Daraus ist eine interessante Institution geworden, die in vielerlei Hinsicht präsent ist“, sagt sie und verweist beispielsweise auf Flyer, ein gut auffindbares Büro und Hinweise zum Beschwerdemanagement auf der Homepage der Klinik. Auch bietet Ute Büchner innerbetriebliche Fortbildungen zum Umgang mit Beschwerden an. „Besonders schön ist für mich“, so Büchner, „wenn ich nach einem emotional aufgeladenen Gespräch höre, dass die Anliegen zur Zufriedenheit der Beteiligten geklärt werden konnten“. Es sei gut, zu erfahren, dass ihre Arbeit als hilfreich und unterstützend wahrgenommen wird.