

**UNIVERSITÄTS  
KLINIKUM** **FREIBURG**

**Herzlich Willkommen am**



**zur Herbsttagung November 2014  
des  
„Netzwerk Beschwerdemanagement“**



# Workshop Freitag, 14.11.2014

**UNIVERSITÄTS  
KLINIKUM FREIBURG**



**„Effizienter Umgang mit  
schwierigen Beschwerdeführern“**

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. **Definition: Schwieriger Beschwerdeführer**
2. **Warum wird man zum „schwierigen Beschwerdeführer“**
3. **Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten**
4. **Welche Gefahren für das Krankenhaus können von schwierigen Beschwerdeführern ausgehen?**
5. **Fallvorstellung**
6. **Bearbeitung des Falls im Workshop**
7. **Vorgehen am Universitätsklinikum Freiburg**

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

- 1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer**
2. Warum wird man zum „schwierigen Beschwerdeführer“
3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten
4. Welche Gefahren für das Krankenhaus können von schwierigen Beschwerdeführern ausgehen?
5. Fallvorstellung
6. Bearbeitung des Falls im Workshop
7. Vorgehen am Universitätsklinikum Freiburg

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer

Duden: Definition: „schwierig“

Bedeutungen ⓘ

Nach oben

1. a. viel Kraft, Mühe, große Anstrengung [und besondere Fähigkeiten] erfordernd  
b. in besonderem Maße mit der Gefahr verbunden, dass man etwas falsch macht, und daher ein hohes Maß an Umsicht und Geschick erfordernd
2. schwer zu behandeln, zufriedenzustellen

Quelle: [www. http://www.duden.de/rechtschreibung/schwierig](http://www.duden.de/rechtschreibung/schwierig)

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer

## Schwieriger Beschwerdeführer = Querulant?

- queri = lat. ~ „vor Gericht klagen“ → Begriff der **Rechtsprechung**
- Personen, die bei Behörden / Gericht ständig unbegründete Anträge stellen
- **Psychiatrie:** wahnhaftes/paranoides Krankheitsbild  
Persönlichkeitsstörung, psychische Störung
- **Achtung:** es gibt keine gesetzliche Definition des Querulanten

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer

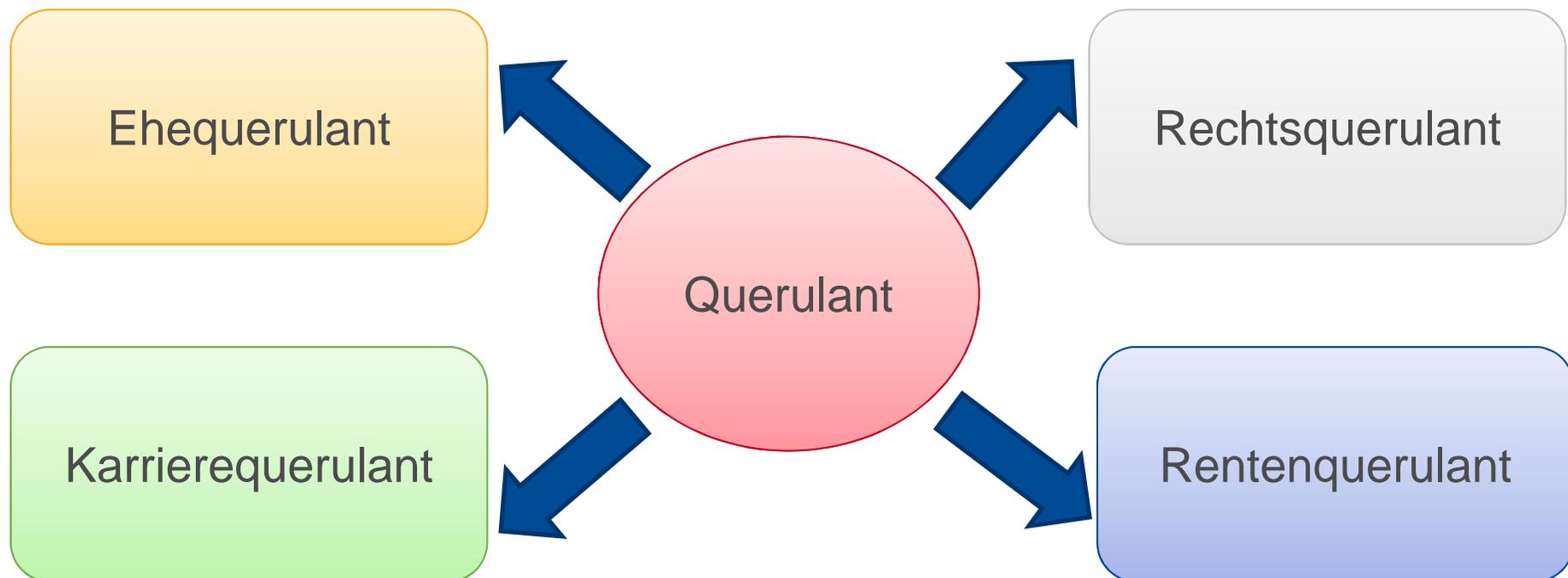
## Schwieriger Beschwerdeführer = Querulant?

- Internationale Klassifikation psychischer Störung → ICD 10
- Querulieren setzt ein gewisses Maß an Befreiung von Angst, Schuldgefühlen, Konventionen und den verinnerlichten Normen voraus.
- Soziale Ungeschicklichkeit, unbefriedigte emotionale Bedürfnisse, Hochmut, Zorn, Neid, Geiz, Ehrsucht, Narzismus und leichte Kränkbarkeit sind die Quellen seines Schmerzes.

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer

Einteilung von Querulanten nach Dietrich\* \*«Querulanten», 1973



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer
- 2. Warum wird man zum „schwierigen Beschwerdeführer“**
3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten
4. Welche Gefahren für das Krankenhaus können von schwierigen Beschwerdeführern ausgehen?
5. Fallvorstellung
6. Bearbeitung des Falls im Workshop
7. Vorgehen am Universitätsklinikum Freiburg

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 2. Warum wird man zum „schwieriger Beschwerdeführer“

### Einteilung von Querulanz

- **Frustrations-Schmerz** über erlittene Verluste oder Beschneidungen narzisstischer Befriedigungen wie Prestige, Macht, Besitz und Recht.
- **Narzisstische Kränkung**, soweit sich diese von der Frustration abgrenzen lässt.
- **Feindselige Gefühle und Aggressionen** gegen die blockierenden und versagenden Instanzen und Personen.
- **geringer Beitrag von Selbstkritik**, der zwar das eigene Ich verantwortlich macht, aber meist verleugnet und projiziert wird (nämlich auf die Anderen).

Quelle: PSYCHIATRIE HEUTE, Seelische Störungen erkennen, verstehen, verhindern, behandeln  
Prof. Dr. med. Volker Faust, Arbeitsgemeinschaft Psychosoziale Gesundheit  
<http://www.psychosoziale-gesundheit.net/pdf/Int.1-Querulanten-Teil21.pdf>



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer
2. Warum wird man zum „schwierigen Beschwerdeführer“
- 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten**
4. Welche Gefahren für das Krankenhaus können von schwierigen Beschwerdeführern ausgehen?
5. Fallvorstellung
6. Bearbeitung des Falls im Workshop
7. Vorgehen am Universitätsklinikum Freiburg

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

### Der Besserwisser

- Verlangt viel Zeit
- Grundstein für spätere Beschwerde oft beim ersten Kundenkontakt
- Fehler finden gehört zum „Vergnügen“
- Ziel: Recht haben und das letzte Wort behalten

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

## Umgang mit dem Besserwisser

- Dank für den wertvollen Hinweis
- Keine Emotionen → Fakten, Zahlen, sachliche Details
- Detailinformationen geben
- Ansprechpartner nicht wechseln

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

### Der negative Zweifler

- Voller Zweifel und Einwände
- Produkt / Dienstleistung wird schlecht gemacht
- Bestätigt sich der Zweifel → fühlt sich bestätigt
- Glaubt eigentlich, Beschwerde lohnt sich nicht

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

## Umgang mit dem negativen Zweifler

- Gemeinsamen Nenner suchen
- Angst und Misstrauen beachten
- Helfen, mit den Emotionen umzugehen
- Ziel: Beschwerdeführer soll Vertrauen fassen

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

### Der tobende Vulkan

- Gefühlsausbrüche → stark emotional gesteuert
- unberechenbar → was passiert als nächstes?
- Bei emotionalem Ausbruch kein logischer Gedanke möglich
- Oft beleidigend, kann sich nicht zurückhalten

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

### Umgang mit dem tobenden Vulkan

- Austoben lassen → Ärger verrauchen lassen
- Verständnis auf der emotionalen Ebene (verstehe die Verärgerung)
- Mit Namen ansprechen → persönlich wahrnehmen
- Einfacher in persönlichem Gespräch (Körpersprache)

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

### Der zynische Beschwerdeführer

- Aufzeigen von Fehlern = Freizeitsport
- Rhetorisch-verbale „geschliffene Klinge“
- Werden Schwachstellen erkannt, wird schonungslos nachgebohrt
- Oft beleidigend, will persönlich verletzen

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

## Umgang mit dem zynischen Beschwerdeführer

- Keine rhetorischen Duelle führen
- Möglichkeitsformen vermeiden (auf bestimmte Formulierung achten)
- Per Nachfrage klare Stellungnahme von ihm fordern
- Auf Gespräch gut vorbereitet sein (Zahlen, Fakten)

Quelle: Wenn der Kunde laut wird: professioneller Umgang mit Beschwerden

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

***Es gibt eine „neue“  
Qualität von Beschwerden....***

***Kollektivquerulant***

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten

## **Kollektivquerulanten**

- Zur Selbst-Bestätigung und Identitätsfindung braucht der Kollektiv-Querulant Beifall, braucht Jünger und Zeloten; zumindest eine Solidaritäts-Erklärung.
- Nicht wenige Medien nützen das für ihre eigene Quote

Quelle: Prof. Dr. med. Volker Faust  
Arbeitsgemeinschaft Psychosoziale Gesundheit



K. Pahlke, QM-Koordinatorin, ZQM  
14.11.2014

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten



Vor dem Tribunal der Allgemeinheit (Presse, Funk, Fernsehen und *inzwischen aller neuen Median-Formen*) tobt so mancher querulatorische „Kampf um die Wahrheit“ .

# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

1. Definition: Schwieriger Beschwerdeführer
2. Warum wird man zum „schwierigen Beschwerdeführer“
3. Typen von Beschwerdeführern → Umgangsmöglichkeiten
4. **Welche Gefahren für das Krankenhaus können von schwierigen Beschwerdeführern ausgehen?**
5. Fallvorstellung
6. Bearbeitung des Falls im Workshop
7. Vorgehen am Universitätsklinikum Freiburg

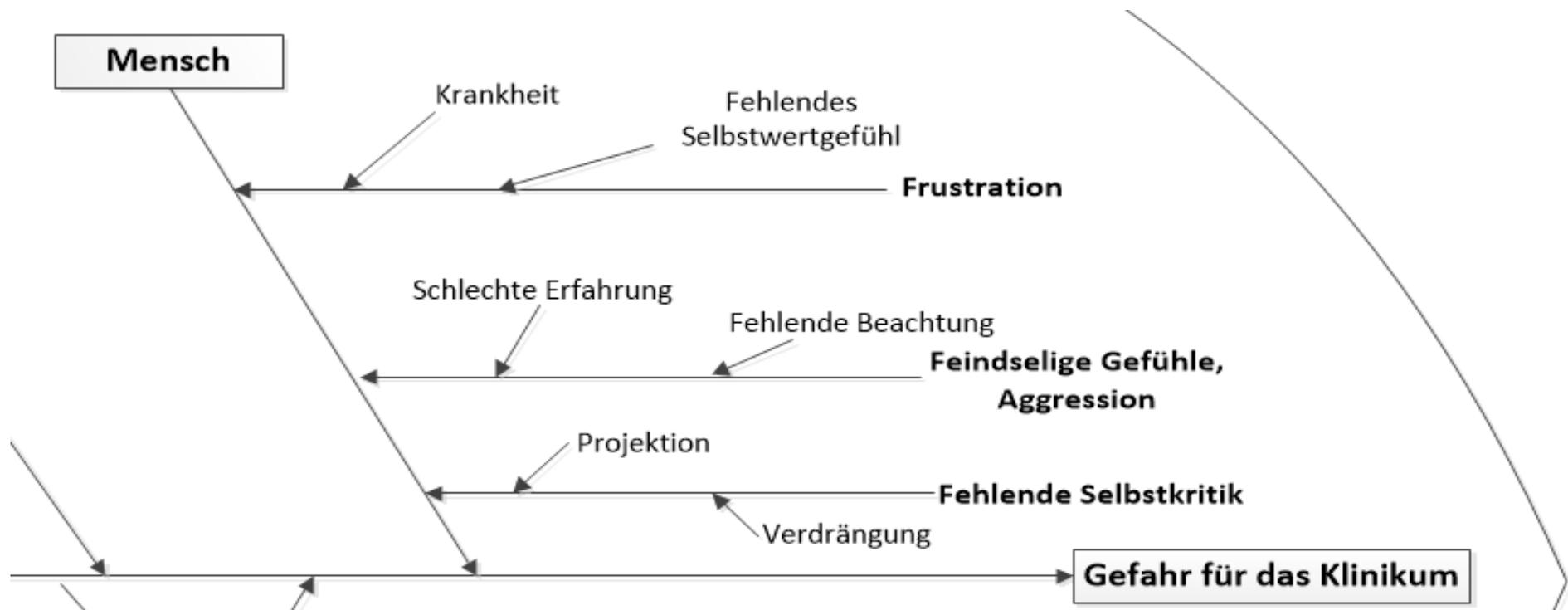
# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 4. Welche Gefahren können für das Klinikum resultieren



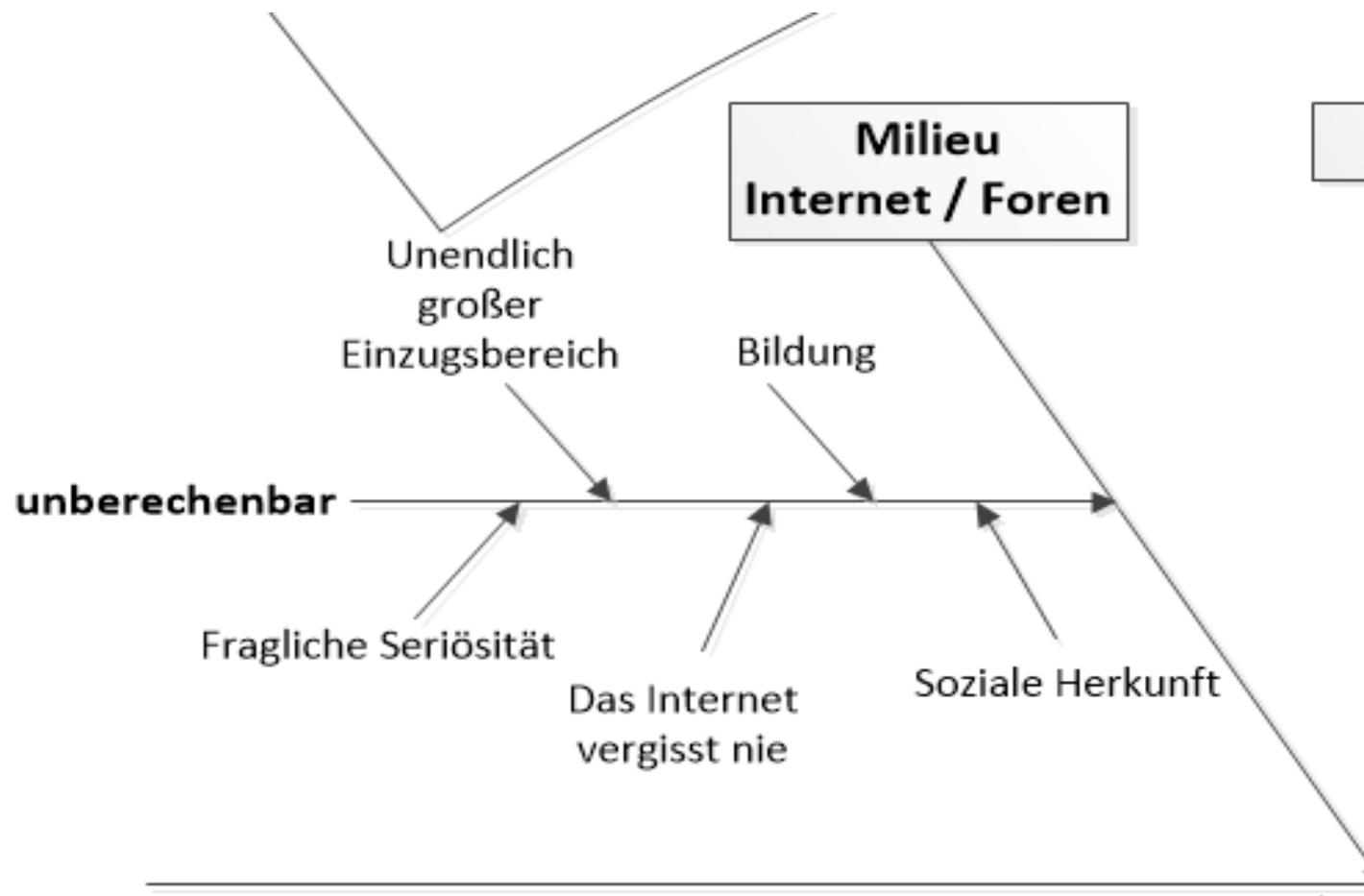
# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 4. Welche Gefahren können für das Klinikum resultieren



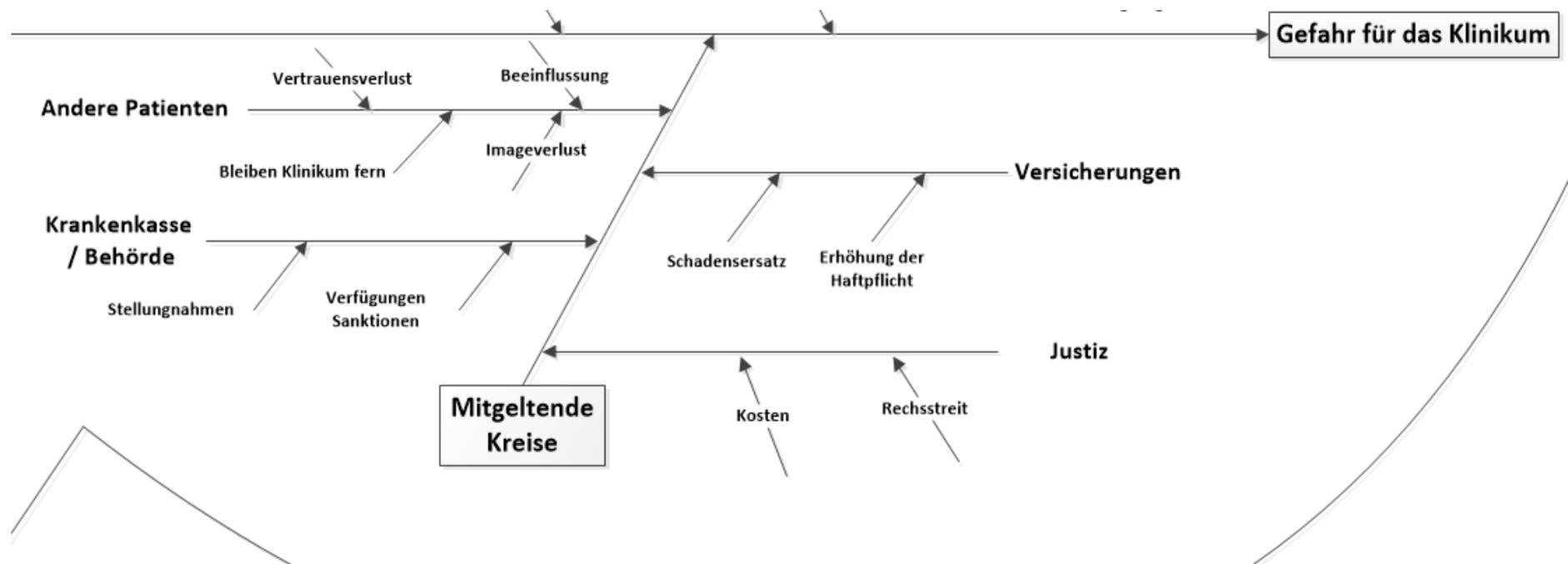
# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

4. Welche Gefahren können für das Klinikum resultieren



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

## 4. Welche Gefahren können für das Klinikum resultieren



# „Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

4. Welche Gefahren können für das Klinikum resultieren

*Wie geht man mit diesen Personen um?*