

# Frühjahrstagung des Netzwerks Beschwerdemanagement am UKSH

27.04.2012

## **Beschwerdemanager diskutieren Umgang mit Beschwerden im juristischen Grenzbereich**

Beschwerden an deutschen Krankenhäusern nehmen zu. Immer wieder bekommen es die Verantwortlichen dabei auch mit Fällen zu tun, die im juristischen Grenzbereich liegen. Zum Erfahrungsaustausch und einer Fortbildung zu diesem Thema haben sich die Mitglieder des „Netzwerks Beschwerdemanagement“ jetzt am Campus Lübeck des Universitätsklinikums Schleswig-Holstein getroffen. Das Netzwerk wurde auf Initiative des Klinikums Nürnberg 2006 gegründet. Seitdem finden regelmäßig zwei Tagungen pro Jahr statt.

Ziel des Treffens in Lübeck war es, die Teilnehmer darüber zu informieren, wie die einzelnen Häuser mit besonderen Beschwerden umgehen. Beschwerdemanager sind keine juristischen Berater. Sie können jedoch häufig als neutrale Vermittler durch einen strukturierten Beschwerdeprozess im Vorwege zu einer Klärung beitragen, die den Beteiligten juristische Wege erspart.

Die häufigsten Ursachen von Beschwerden sind nach Erfahrung der Beschwerdemanager mangelnde Kommunikation und fehlende Information von Patienten und Angehörigen bei höherer Arbeitsverdichtung, durch gestiegene Patientenzahlen und durch die kürzere Verweildauer der Patienten. Ebenso bieten Organisation und Wartezeiten häufig Anlass zu Kritik.

Die Anzahl von Beschwerden sagt in der Regel allerdings wenig über die Qualität einer Klinik aus, denn ein Aktives Beschwerdemanagement fördert die Beschwerdebereitschaft der Patienten. Dabei geht es um eine konstruktive Konfliktlösung in guter Kooperation mit den Mitarbeitern, nicht um Schuldzuweisungen. Beschwerden enthalten Hinweise auf Ursachen. Daraus können die Kliniken Verbesserungsmaßnahmen ableiten und für Nachhaltigkeit sorgen.

Am Campus Lübeck wurde bereits im Jahr 2000 ein Aktives Beschwerdemanagement eingerichtet, 2005 ebenfalls am Campus Kiel. Ansprechpartnerin am Campus Lübeck ist Renate Holm-Doroszenko, Helga Gerhart ist zuständig für den Campus Kiel.

---

### **Verantwortlich für diese Presseinformation:**

Oliver Grieve, Pressesprecher des Universitätsklinikums Schleswig-Holstein,  
Mobil: 0173 4055 000, E-Mail: [oliver.grieve@uksh.de](mailto:oliver.grieve@uksh.de)

- Campus Kiel, Arnold-Heller-Straße 3, Haus 31, 24105 Kiel,  
Tel.: 0431 597-5544, Fax: 0431 597-4218
- Campus Lübeck, Ratzeburger Allee 160, Haus 1, 23538 Lübeck,  
Tel.: 0451 500-5544, Fax: 0451 500-2161