

## **Erwünschtes Patientenfeedback**

Bereits zum 15. Mal trafen sich Beschwerdemanager vom „Netzwerk Beschwerdemanagement“ aus ganz Deutschland zum fachlichen Austausch. Beim diesjährigen Treffen des Netzwerkes, das 2006 auf Initiative des Klinikums Nürnberg gegründet wurde, standen aktuelle Themen wie das neue Patientenrechtegesetz und die sozialen Medien auf der Tagesordnung.

Im Klinikum Nürnberg – wie in den meisten Krankenhäusern Deutschlands auch – gibt es schon seit vielen Jahren einen Beschwerdemanager sowie unabhängige Patientenvertreter / Patientenfürsprecher. „Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge von Patienten zeigen uns, was wir besser machen können“, betont Alois Hirth (5.v.l.), Beschwerdemanager des Klinikums Nürnberg. Krankenhäuser, die bisher auf ein offizielles Beschwerdemanagement verzichtet haben, müssen nun nachrüsten. Das neue Patientenrechtegesetz schreibt ein strukturiertes Beschwerdemanagement explizit vor.

Kopfzerbrechen bereiten den Beschwerdemanagern die neuen sozialen Medien. Anonyme Beschwerden auf Bewertungsportalen, in Chatrooms oder Fachforen können den Ruf eines Krankenhauses schädigen, ohne dass man die erhobenen Vorwürfe überprüfen kann. Der Beschwerdemanager könne nur über E-Mail Kontakt zum anonymen Beschwerdeführer aufnehmen und hoffen, dass er das Gesprächsangebot annimmt. Das findet Beschwerdemanager Hirth schade: „Man sollte den Krankenhäusern die Chance geben, auf Beschwerden zu reagieren.“ ds

*Patientinnen und Patienten des Klinikums und ihre Angehörigen können sich mit Beschwerden und Kritik, aber auch mit Lob und Anregungen wenden an:  
Beschwerdemanager Alois Hirth, Tel. 398-3773, E-Mail: [beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de](mailto:beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de) oder an die Patientenvertretung / Patientenfürsprecher, 398-2701 (Klinikum Nord) und 398-5099 (Klinikum Süd).*