

BBfG

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen

Presseinformation

Homepage: www.bbf-g-ev.de

Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Tel. (02 01) 6400-1020

Fax (02 01) 6400-1029

Mail o.gondolatsch@kk-essen.de

Essen, 07.08.2015

„Wir brauchen eine offene Beschwerdekultur“

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG) sieht Defizite in deutschen Krankenhäusern

Im Krankenhaus gibt es viele Wege, Lob und Kritik zu äußern – ob durch ein offenes Gespräch mit dem Arzt, durch einen Anruf bei den Mitarbeitern oder durch einen Fragebogen. Die Berufung von Patientenfürsprechern als neue, wichtige Kommunikationsschnittstelle zwischen Patienten und Krankenhaus ist ein weiterer Weg.

Wie in NRW schon seit 2013 für Krankenhäuser verpflichtend, ehrenamtliche Patientenfürsprecher oder andere unabhängige Beschwerdestellen für Patienten einzurichten, ist dies noch nicht in allen Bundesländern entsprechend eingeführt. „Leider gibt es noch immer viele Kliniken, in denen unabhängige Patientenfürsprecher als Ansprechpartner für Fragen und Probleme nicht zur Verfügung stehen“, kritisiert Oliver Gondolatsch, 1. Vorsitzender des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG). „Wir brauchen in deutschen Krankenhäusern mehr denn je eine offene Fehlerkultur.“

Mehr Standards auf Bundesebene

Laut Gondolatsch mangelt es in vielen deutschen Kliniken an unabhängigen Beschwerdestellen. Der Experte bemängelt, dass die Vernetzung zwischen Patientenfürsprechern und dem Beschwerdemanagement bislang nicht überall zufriedenstellend funktioniert. „Die Zusammenarbeit zwischen

Beschwerdemanagement und Patientenfürsprechern müssen künftig durch automatisierte Maßnahmen vernetzt sein und im Beschwerdemanagement-Prozess verankert werden. Wir brauchen detaillierte Standards auf Bundesebene“, fordert Gondolatsch im Namen des BBfG. Der BBfG setzt sich dafür ein, dass der Klinik-interne Austausch zwischen Geschäftsführung und Beschwerdemanagement zunimmt, Handlungsempfehlungen zu geben und den aktuellen Dialog über die Patientenrechte zu intensivieren. Ein innovatives Beschwerdemanagement, welches auch die Ressource „Patientenfürsprecher“ nutzt, wäre ein wichtiges Instrument der Unternehmensentwicklung. Doch „Neues“ erzeuge immer auch Widerstände und werde kritisch betrachtet, genauso wie der Mut zur Offenheit bei Fehlern.

Ziel jedes Beschwerdemanagements ist es, das Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Krankenhaus zu fördern. Dabei nehmen auch die Patientenfürsprecher eine wichtige Rolle ein, denn Sie sorgen für eine sachgerechte Lösung von Problemen, sind zur Verschwiegenheit und Vertraulichkeit verpflichtet und dürfen keine medizinische und rechtliche Beratung übernehmen. „Damit leisten sie einen unverzichtbaren Beitrag zur Patientenzufriedenheit. Sie stärken die Rechte der Patienten und tragen zur Verbesserung des Beschwerdemanagements in den Krankenhäusern bei, da der Kontakt unmittelbarer wird und auch einige Fälle, die sonst ggf. nicht im Krankenhaus angekommen wären, im Beschwerdemanagement landen und dort zum stetigen Verbesserungsprozess der Klinik beitragen können“, so Gondolatsch.