



Pressemitteilung, 7. August 2017

## **Patientenbeschwerden ernst nehmen und Lösungen finden**

Nach Laumanns Forderungen zum patientenorientierten Beschwerdemanagement an Kliniken bringt der BBfG erste Steine ins Rollen

Personal ausbauen, Patientenfürsprecher ernst nehmen und die Zusammenarbeit zwischen Patientenfürsprechern und Beschwerdemanagern verbessern: Nach einer von Karl-Josef Laumann in Auftrag gegebenen Studie zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben in Krankenhäusern hat der Bundesverband für Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen (BBfG) trotz guter Ergebnisse großen Perfektionismus an den Tag gelegt und Konsequenzen angekündigt. Viele Steine rollen bereits.

"Ich finde es gut, dass die Bundespolitik das Thema ernst nimmt", freut sich Oliver Gondolatsch, Vorsitzender des BBfG, über den Vorstoß Laumanns. „Wir müssen Patientenbeschwerden ernst nehmen und Lösungen finden. Das muss das Ziel sein.“

Laut der im Sommer erschienenen Studie des Aqua-Instituts ist das patientenorientierte Beschwerdemanagement in den erfassten Krankenhäusern weitgehend implementiert. "Im Bereich der Beschwerdeannahme und -bearbeitung verfügen die Krankenhäuser zu über 90 Prozent über strukturierte und/oder schriftlich niedergelegte Prozessabläufe", heißt es in einer Stellungnahme des ehemaligen Patientenbeauftragten. Das sei sehr positiv zu bewerten. Allerdings bemängelt Laumann, dass die Vorgaben häufig nicht verbindlich seien. Er fordert deshalb, strukturierte Prozessabläufe für das Beschwerdemanagement schriftlich und verbindlich festzulegen.

Kritisch bewertete der CDU-Politiker die Kooperation zwischen Patientenfürsprechern und Beschwerdemanagern. In rund einem Drittel der Kliniken sei überhaupt kein Patientenfürsprecher vorhanden – und zwar auch dort, wo ihr Einsatz inzwischen gesetzlich vorgeschrieben ist. Außerdem gaben 23 Prozent der Befragten an, die Zusammenarbeit

zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern sei verbesserungswürdig. Darüber hinaus wurden mangelndes Personal und fehlende Aus-, Fort- oder Weiterbildungsmöglichkeiten moniert.

Für Oliver Gondolatsch sind die Resultate der Studie wenig überraschend. "Wir haben ähnliche Ergebnisse aus unserem jährlichen Benchmark der vergangenen Jahre erhalten", so der Kölner. Das Fazit der BBfG-Umfrage unter Beschwerdemanagern an Kliniken in Deutschland und Österreich erscheint jedes Jahr im Herbst und hat zuletzt genau das offenbart: Mitarbeiterstellen für das Beschwerdemanagement sind nicht selten mit wenig Personal angesetzt. Beschwerdemanager wünschen sich mehr Ausbildungsmöglichkeiten, zum Beispiel in den Bereichen Gesprächsführung, Deeskalation und Formulierungen von Antwortschreibern.

Mit diesem Wissen ist der BBfG drei Schritte voraus und kann den Forderungen von Karl-Josef Laumann direkt Ergebnisse entgegenstellen. In den vergangenen Jahren habe der BBfG immer wieder Fortbildungen für seine Mitglieder angeboten und würde sie weiter ausbauen, beispielsweise Kommunikationsschulungen, Schreibwerkstätten und Tagungen zum Austausch untereinander. Zur noch besseren Zusammenarbeit zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern sind der BBfG und der BPIK gemeinsam aktiv geworden und werden 2017 Empfehlungen zu einer idealen Kooperation herausgegeben – die Arbeitsgruppe wurde bereits Ende 2016 einberufen und gestartet. Auch das Personalproblem ist erkannt und wird angegangen. Im aktuellen Benchmark sei deshalb eine Frage zur Arbeitsbelastung der Beschwerdemanager enthalten. Das Ergebnis der Umfrage wird am 9./10. November auf der BBfG-Herbsttagung an der Unimedizin Göttingen (UMG) offenbart. „Das sind alles Dinge, die in unseren Empfehlungen bereits verankert sind. Die Mehrheit unserer Mitglieder setzt sie um“, sagt der BBfG-Vorsitzende.

Dennoch sieht auch er mit großem Perfektionismus Luft nach oben. Dass laut der Aqua-Studie 90 Prozent der Kliniken über strukturierte Prozessabläufe verfügen, wertet Gondolatsch – ebenso wie Laumann – grundsätzlich positiv: „Das zeigt aber auch, dass 10 Prozent noch Entwicklungsbedarf haben.“ Das Ziel des BBfG ist es, einen höheren Standard zu setzen, der über gesetzliche Vorgaben sogar noch hinausgeht.

#### **Kontakt für Presseanfragen:**

**Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender

Georgstr. 7

50676 Köln

Fon: 0221 2010136

Mail: [info@bbfg-ev.de](mailto:info@bbfg-ev.de)