

Pressemitteilung

Homepage: www.bbf-g-ev.de

Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: info@bbf-g-ev.de

Stuttgart, 19.10.2018

Fehlinvestitionen vermeiden

Benchmark des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen zeigt Vorzüge und Schwachstellen von Kliniken auf

Mängel in der Organisation, Kommunikationsprobleme und die räumliche Ausstattung waren im Jahr 2017 die häufigsten Gründe für Beschwerden in Krankenhäusern. Das geht aus dem aktuellen Benchmark des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG), dem Deutschen Krankenhausinstitut und dem Softwarehersteller inworks, Marktführer im Bereich der Klinik-Beschwerdesoftware, hervor. Die Auswertung der Befragung von Beschwerdemanagern aus ganz Deutschland ist am 18. Oktober auf der Herbsttagung des BBfG im Rahmen des Symposiums Patientendialog am Ortenau Klinikum vorgestellt worden.

„Das Benchmark ist ein wichtiges Instrument, mit dem BBfG-Mitglieder sehen können, wie ihr Krankenhaus im Vergleich zu anderen aufgestellt ist und was geändert werden sollte, um die

Patientenzufriedenheit zu erhöhen“, sagt Matthias Bäuerlein, stellvertretender Vorsitzender des BBfG und ergänzt: „Wir versuchen damit ein Stimmungsbild einzufangen, das Aufschluss darüber geben soll, welche Probleme im Krankenhaus bestehen und wo mögliche Ansätze sind, etwas zu ändern.“

Genau in diesem Punkt, der Umsetzung eingegangener Beschwerden, wünschen sich die Initiatoren für die Zukunft noch mehr Hartnäckigkeit. Die Beschwerdeinhalte wie beispielsweise die am häufigsten genannten Mängel in der Organisation, in der Kommunikation und in der räumlichen Ausstattung werden laut Benchmark zwar erfasst und in 94 Prozent der Fälle werden auch entsprechende Veränderungen veranlasst. Pro 100 Beschwerden gibt es der Erhebung zufolge 35 Verbesserungsmaßnahmen. Allerdings werden diese Maßnahmen in nur 19 Prozent der Fälle auch immer auf Ihre Wirksamkeit hin überprüft. „Es ist wichtig, dass diese Verknüpfung in Zukunft besser funktioniert und verbindlich geregelt wird“, zeigt Bäuerlein Optimierungsbedarf auf. Sonst würde möglicherweise an der falschen Stelle investiert.

Häufigstes Lob gab es für Kliniken in den Bereichen pflegerische Leistung und Versorgung (27,5 Prozent), ärztliche Leistung und Versorgung (25,1 Prozent) sowie Kommunikation (19,3 Prozent). „Das zeigt, dass diese wichtigen Bereiche, nämlich Versorgung der Patienten und Dialog mit Patienten, bereits in vielen Häusern gut umgesetzt werden“, so der stellvertretende Vorsitzende des BBfG.

Weiteres Augenmerk legte das Benchmark auf die Arbeitsbedingungen für Beschwerdemanager, die zum Großteil hochqualifiziert sind. „Ein Großteil hat ein Studium absolviert oder in der Pflege gearbeitet. Damit sind sie kompetente Ansprechpartner für sich beschwerende Patienten und deren

Angehörige, weil sie eine gute Ausbildung haben und sich im Bereich Krankenhaus auskennen.

Allerdings hatte bereits die Auswertung im vergangenen Jahr ergeben, dass Beschwerdemanager unter einer hohen psychischen Belastung stehen. „Das ist leider immer noch der Fall“, bedauert Bäuerlein und verweist auf 77,5 Prozent der Befragten, die angeben, eher, überwiegend oder vollkommen unter psychischen Belastungen durch ihre Arbeit als Beschwerdemanager zu stehen.

Als Gründe wurden unter anderem emotionales Verhalten der Beschwerdeführer wie Drohungen, Angriffe und Aggressivität und Zeitdruck in der Bearbeitung der Beschwerden genannt. Im gleichen Zug bestätigten gut 80 Prozent der Befragten, dass psychische Belastungen in Ihrer Gesundheitseinrichtung ernstgenommen würden. Um die Belastungen zu reduzieren, wünschen sich 32 Prozent der Befragten Fortbildungen und Coachings zu den Themen Kommunikation und Deeskalation.

Das im Auftrag des BBfG erstellte Benchmark wird jedes Jahr im Herbst veröffentlicht. 347 Klinikverbände mit insgesamt 427 Standorten – und damit deutlich mehr als in den vergangenen Jahren – hatten sich an der Umfrage beteiligt. Erhoben wird der Beschwerdebenchmark gemeinsam vom BBfG, der Firma Inworks sowie dem erstmals in diesem Jahr beteiligten Deutschen Krankenhausinstitut. Am meisten beteiligten sich Beschwerdemanager aus Nordrhein-Westfalen an der Befragung, gefolgt von Baden-Württemberg und Bayern sowie Niedersachsen und Hessen.