



---

## ISRAELITISCHES KRANKENHAUS HAMBURG

AKADEMISCHES LEHRKRANKENHAUS DER UNIVERSITÄT HAMBURG

GEGRÜNDET 1839



# Sommertagung BBfG – Israelitisches Krankenhaus Hamburg

## Lob und Kritik - „Pflicht und Dienstleistung“

Marcus Jahn

„Eine **Pflicht**, alternativ auch ein Sollen oder Müssen genannt, ist eine Aufgabe, Forderung oder Anforderung, die jemandem aus prinzipiellen, persönlichen, situativen oder sozialen Gründen erwächst und deren Erfüllung er sich nicht entziehen kann.“

Beschwerdemanagement

„verpflichtende  
Dienstleistung!“

„Eine **Dienstleistung** ist als ein immaterielles Gut anzusehen, in dessen Mittelpunkt eine Leistung steht, welche von einer natürlichen oder juristischen Person ...**Dienst, den jemand freiwillig leistet oder zu dem jemand verpflichtet ist....**“

Quelle Wikipedia



## MEHR FORTSCHRITT WAGEN

BÜNDNIS FÜR  
FREIHEIT, GERECHTIGKEIT  
UND NACHHALTIGKEIT

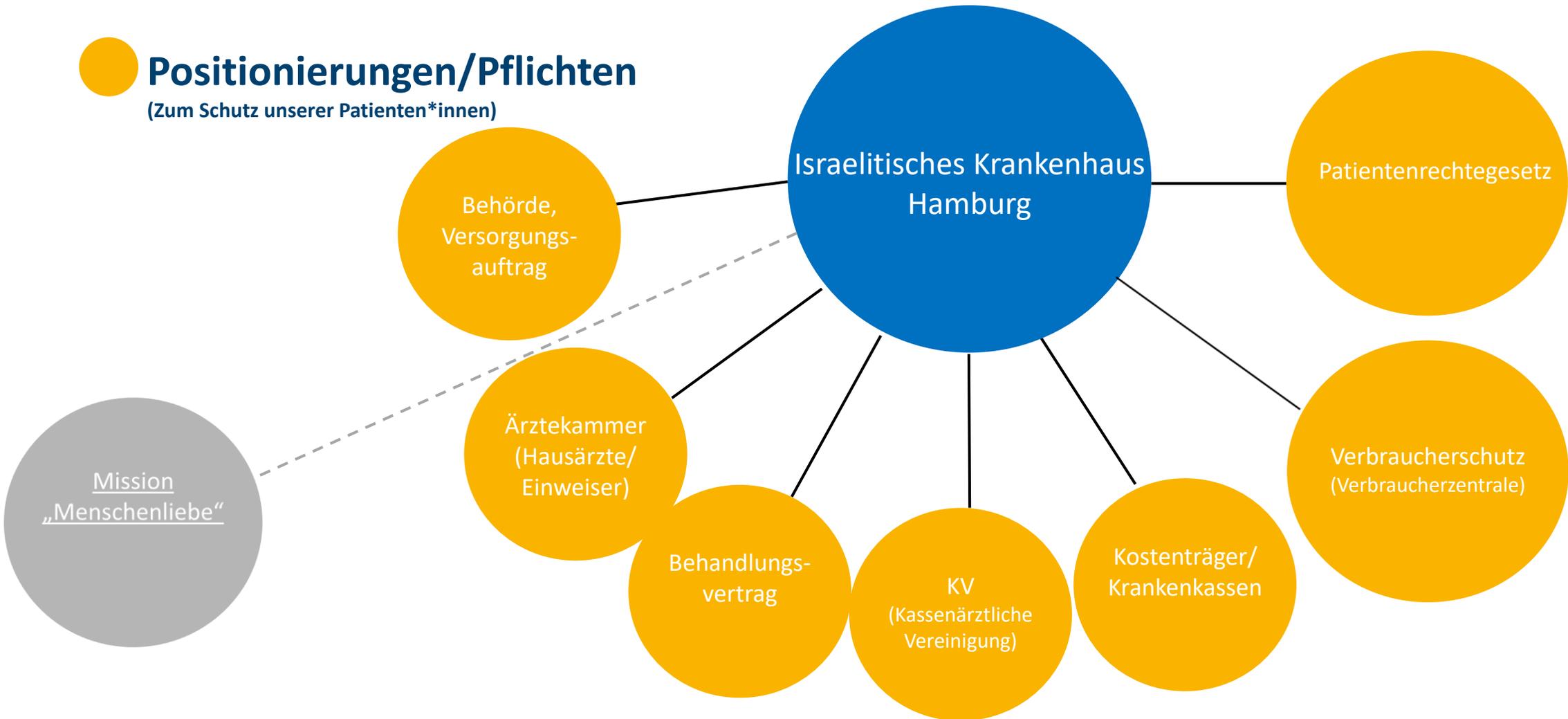
KOALITIONSVERTRAG 2021–2025  
ZWISCHEN DER SOZIALDEMOKRATISCHEN PARTEI DEUTSCHLANDS (SPD),  
BÜNDNIS 90 / DIE GRÜNEN UND DEN FREIEN DEMOKRATEN (FDP)

### → Rechte von Patientinnen und Patienten

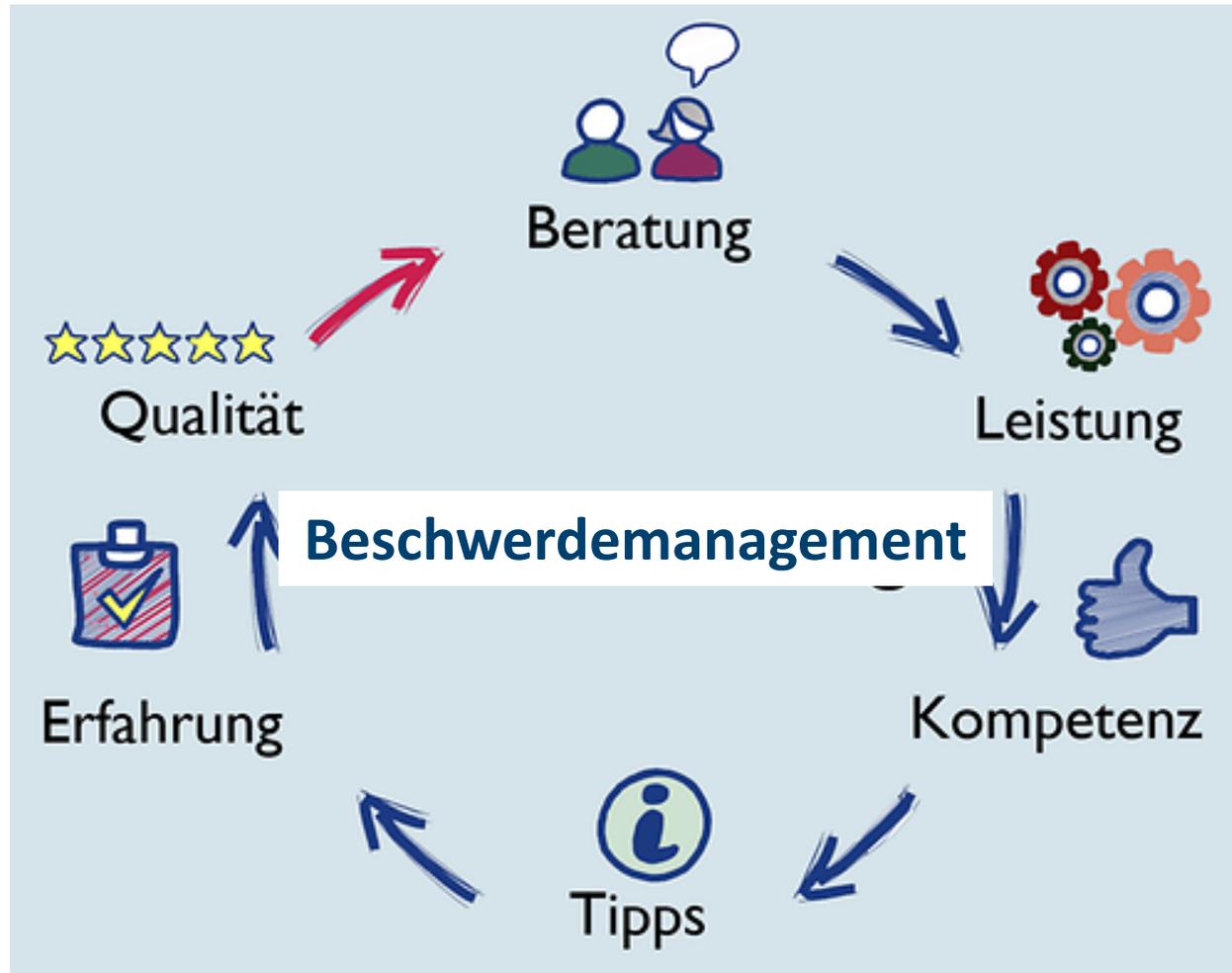
Die **Unabhängige Patientenberatung (UPD)** überführen wir in eine **dauerhafte, staatsferne und unabhängige Struktur unter Beteiligung der maßgeblichen Patientenorganisationen.**

Mit einer Reform des G-BA beschleunigen wir die Entscheidungen der Selbstverwaltung, stärken die Patientenvertretung und räumen der Pflege und anderen Gesundheitsberufen weitere Mitsprachemöglichkeiten ein, sobald sie betroffen sind. Der Innovationsfonds wird verstetigt. Für erfolgreiche geförderte Projekte, wie die der Patientenlotsen werden wir einen Pfad vorgeben, wie diese in die Regelversorgung überführt werden können. Bei Behandlungsfehlern stärken wir die Stellung der Patientinnen und Patienten im bestehenden Haftungssystem. Ein Härtefallfonds mit gedeckelten Ansprüchen wird eingeführt.

## Positionierungen/Pflichten (Zum Schutz unserer Patienten\*innen)



## Dienstleistung



## Aussagen/Gedanke aus der Praxis:

- „Es ist eine Unternehmensvorgabe..“
- „Gehört halt zum QM... “
- „Der Kunde ist König... müssen wir machen“
- „Beschwerdemanagement ist negativ besetzt...“



und auch... „Jede Beschwerde ist ein Schatz“

# Betriebliche Interaktionen des Beschwerdemanagements:



... alles Pflichten der Unternehmensführung und somit:

„CHEFSACHE“ sowie Vorgabe der gelebten Unternehmenskultur!



## Betriebliche Interaktionen FÜR das Beschwerdemanagements:

- frühe „Berührung“ der Mitarbeiter\*innen mit dem BM – Einführungstage neuer Mitarbeiter\*innen
- BM als innerbetriebliche Fortbildung (Pflichtfortbildung)
- die Verantwortung und Zuständigkeit ist geregelt und wird gelebt (Stellenbeschreibung bekanntmachen!)
- Freistellung BM-Beauftragen, sinnvoll ist die Kopplung mit QM (Vertretung)
- Rückmeldemanagement (Feedback-Kultur) über Beschwerden und Lob, mehr bestärken und loben – keine Anklage
- die Mitarbeiter\*innen werden bereits „nur“ für die erste Interaktion gelobt, gedankt – nicht genervt reagieren
- „negative Besetzung“ durch Vorbildfunktion entgegenwirken, auch die Vorgesetzten gehen in den Dialog, geben Rückmeldung und sind verantwortlich – sie sind endverantwortlich!



- inhaltliche Unterstützung: Mediation, Supervision, Psychologische „Begleitung“, Konfliktmanagement
  - Regeln: Empathie entwickeln, Ruhe auszustrahlen, Beziehungen aufzubauen und Lösungen herbeizuführen
- Fachlichkeit beachten: Pflege, Medizin, Küche/Koch, Verwaltung....?
- Status, Religion, auch die Profession beachten
- die „Krankheit“ und das Spannungsfeld spielen eine wesentliche Rolle (Sorgen und Nöten Raum geben), Seelsorge?
- Engagement und Lösungen von Mitarbeiter\*innen mit prämiieren, Anerkennungen ausloben (s. Ideenmanagement)
- die Auswahl für die/den „Beschwerdebeauftragten/in“ ist für das betriebliche BM entscheidend („investieren“ in Qualifikation und persönliche Entwicklung!)
- die Interaktion/Arbeitsebene zwischen Geschäftsführung und Beschwerdebeauftragte/en beachten (Priorität)
- der Vorgesetzte (Geschäftsführung, Klinikleitung....) ist von der Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit des BM überzeugt



beschwerdemanagement Hamburger kliniken

Bilder

News

Maps

Videos

Bücher

Flüge

Finanzen

Ungefähr 68.100 Ergebnisse (0,34 Sekunden)

In jedem **Hamburger Krankenhaus** gibt es eine **Beschwerdestelle**. Als unabhängige Beratungsstellen stehen die Patienten-Initiative e.V., die Verbraucherzentrale **Hamburg** oder Patientenfürsprecher als Anprechpartner zusätzlich allen Patientinnen und Patienten zur Verfügung.

 Hamburgische Krankenhausgesellschaft  
<https://www.hkgev.de> › Krankenhäuser

### Beschwerdestellen in Hamburger Krankenhäusern

 Informationen zu hervorgehobenen Snippets •  Feedback

 Hamburg.de  
<https://www.hamburg.de> › patientenrechte › beschwer...

### Beschwerdestellen in Krankenhäusern - hamburg.de

**Beschwerdestellen** gibt es in über 30 **Hamburger** Krankenhäusern. Bei Problemen während eines Krankenhausaufenthaltes sollten Sie das Gespräch mit den ...

-  Vorlesen
-  Drucken
-  Artikel teilen

## Kontakt

# Beschwerdestellen in Krankenhäusern

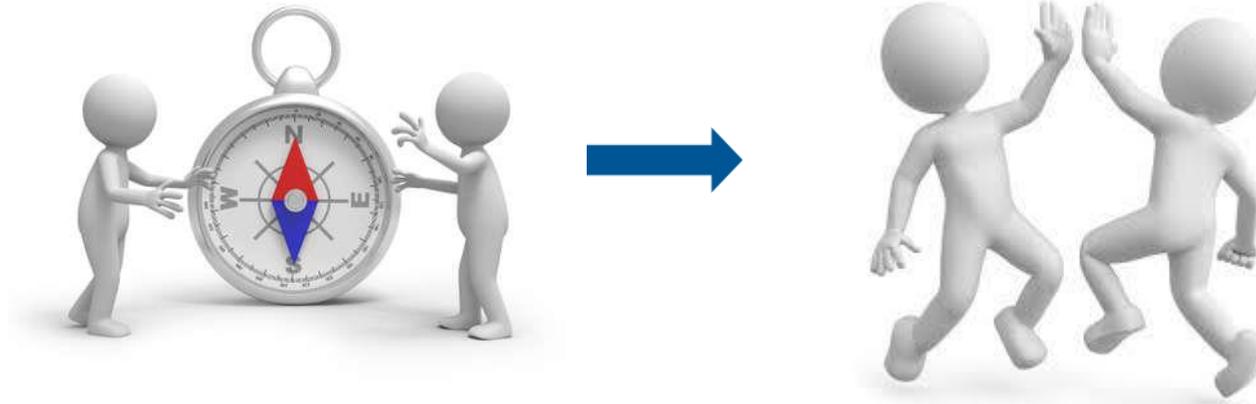
Patientenorientiertes Handeln liegt im Interesse der Kliniken. Doch bei einem Aufenthalt im Krankenhaus kann es auch zu Problemen und Konflikten kommen. Wohin können sich Patienten und Angehörige im Fall der Fälle wenden?



Bild: © Colourbox.de

## Liste der Beschwerdestellen

Beschwerdestellen gibt es in über 30 Hamburger Krankenhäusern. Bei Problemen



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**