

 Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	Umgang mit Diskrimi- nierungsmeldungen	Dok.-Nr. 00X
		Version 01
		Erstmalig erstellt: 04.07.2023 Stand/letzte Überarbeitung: neu
		Nächste Revision: 01

Ziel und Zweck

Unsere Patient:innen und Mitarbeitenden kommen aus der ganzen Welt und sind international stark vernetzt. Weil diese Vielfalt erhalten und gefördert werden soll, setzt sich **unser Klinikum/ unsere Einrichtung** für eine Unternehmenskultur ein, die Menschen unabhängig von ihrem Alter, Geschlecht & sexueller Identität und Orientierung, Religion & Weltanschauung, sozialer Herkunft, körperlichen & geistigen Fähigkeiten sowie ethnischer Herkunft & Nationalität wertschätzt. Um sicherzustellen, dass diese Vielfalt wer-teoffen im Umfeld von Toleranz und Wertschätzung gelebt wird, hat der Vorstand **unseres Klini-kum/unserer Einrichtung** Mitarbeitende beauftragt, Verfahrensabläufe zu etablieren, die das Ziel haben, Benachteiligungen aus den o.g. Gründen zu verhindern oder entsprechend Abhilfe zu schaffen. **Unser Klinikum/unserer Einrichtung** lehnt im Rahmen der jeweils geltenden Rechte und Gesetze jede Form von Diskriminierung ab. Dennoch kann es passieren, dass **unser Klinikum/unserer Einrichtung** und seine Mitar-beitenden mit Diskriminierungsbeschwerden konfrontiert werden. Im Rahmen dieser **Verfahrensanwei-sung (VA)/ Leitfaden** wird der Ablauf zum Umgang mit diesen Beschwerden beschrieben sowie diesbezüg-liche Ansprechpartner: innen (Anlaufstellen) benannt. In der Gesundheitsversorgung sind Beschwerden ein elementarer Bestandteil der Qualitätssicherung. Durch die Hinweise und Beschwerden von Pati-ent:innen können Potentiale für Verbesserungen identifiziert werden. Dabei ist wichtig, zu beachten, dass zwischen Mitarbeitenden der Versorgung und Patient:innen ein asymmetrisches Machtverhältnis be-steht. Patient: innen sind von der Behandlung abhängig und daher auf die Professionalität der Mitarbei-tenden angewiesen. Dieses erklärt, dass Patient:innen sich teilweise erst im Nachgang (schriftlich) über eine Behandlung oder Situation beschweren. Studien weisen darauf hin, dass über 42% der Betroffenen von Diskriminierung eine direkte Konfrontation meiden und nur ein Viertel der Betroffenen die Diskrimi-nierungserfahrung an eine relevante Beschwerdestelle melden. Für viele Betroffene kann es eine große Hürde sein, die Diskriminierungserfahrung direkt anzusprechen, da sie Angst vor einer direkten Konfron-tation und Abwehrreaktionen haben. Für Mitarbeitende und Führungskräfte ist es daher wichtig, jede Form der Beschwerde ernst zu nehmen, diese nicht als persönlichen Angriff zu werten und im Sinne einer Prozessoptimierung produktiv damit umzugehen. Auch Mitarbeitende können von Diskriminierung durch Vorgesetzte, andere Mitarbeitende oder Dritten betroffen sein. Hierbei ist der Arbeitgeber in der Pflicht, Mitarbeitende vor Diskriminierung zu schützen. Die im Folgenden genannten Anlaufstellen können daher auch von Mitarbeitenden kontaktiert werden. Hinweis zu möglichen Konsequenzen: Durch das Allgemei-ne Gleichbehandlungsgesetz ist der Arbeitgeber verpflichtet, Beschwerden von Mitarbeitenden aufgrund eines diskriminierenden Verhaltens zu prüfen und ggf. durch individuelle arbeitsrechtlich Maßnahmen Abhilfe zu schaffen (z.B. aufgrund Versetzung, Er- oder Abmahnung und ggf. auch Kündigung).

Prozessablauf

Das Klinikum/die Einrichtung kommuniziert offen und dialogorientiert über die Anforderungen des dis-kriminierungsfreien Verhaltenskodex und über dessen Umsetzung gegenüber Patient:innen und Mitarbei-tenden, Angehörigen, Kund:innen, Lieferanten und anderen Interessens- und Anspruchsgruppen. Arbeits-gruppen setzen sich mit den unterschiedlichen Themenfeldern der Diskriminierung auseinander und be-schließen Maßnahmen bei Benachteiligung unter Berücksichtigung der Beteiligungsrechte Dritter. Über

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 1 von 6
Dr. Sidra Khan-Gökkaya Uta Greißinger Beate Gerber Universitätsklinikum Hamburg- Eppendorf	Vorstand und Mitglieder BBfG	Arbeitsgruppe Beate Gerber Hilke Holsten-Griffin	

 Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	Umgang mit Diskrimi- nierungsmeldungen	Dok.-Nr. 00X
		Version 01
		Erstmalig erstellt: 04.07.2023 Stand/letzte Überarbeitung: neu
		Nächste Revision: 01

Berichte und Aktionen werden Mitarbeitende und andere Interessengruppen für diese Themen sensibilisiert. Meldungen über Diskriminierungen, die das Beschwerdemanagement (BM) erreichen, werden an die zuständigen Vorgesetzten zur Aufarbeitung mit den betroffenen Mitarbeitenden weitergeleitet. Anhand von Stellungnahmen und getroffenen Maßnahmen findet eine Rückmeldung aus dem BM an die meldenden Personen statt. Die Beauftragten des Klinikums/der Einrichtung (z.B. Inklusionsbeauftragte, Schwerbehindertenbeauftragte) werden bei Problemen im Arbeitsumfeld informiert. Über individuelle Gespräche mit dem Ziel der Sachaufklärung und Fortbildungsmaßnahmen greifen die Beauftragten die Problematiken auf und versuchen Barrieren abzubauen.

Ablauf der Beschwerdebearbeitung:

1. Beschwerde wird von Betroffenen oder Angehörigen direkt an MA oder Führungskraft herangetragen
2. Beschwerde wird über das BM oder die Beauftragten an MA oder Führungskraft herangetragen
3. Bitte um Stellungnahme
4. Rückmeldung an Betroffene
5. Mögliche Interventionen (in Absprache mit allen Beteiligten)

Hinweise zum professionellen Umgang mit Beschwerden:

Nehmen Sie die Sorgen der Betroffenen Person in Bezug auf Diskriminierung ernst: Diskriminierung kann eine alltägliche Erfahrung sein und kommt auch im Gesundheitswesen vor. Sprechen Sie die Diskriminierungserfahrung nicht ab und versuchen Sie, den Betroffenen zu versichern, dass das Klinikum/ die Mitarbeitenden sich bemühen, alle Patient:innen gleichwertig zu behandeln. Lassen Sie sich nicht auf eine inhaltliche Diskussion dazu ein, was diskriminierend ist und was nicht. Bei diesen Diskussionen geht es nicht um eine sachliche Lösung, sondern den Anspruch der Deutungshoheit. Vermeiden Sie zum Zwecke der Deeskalation diese Diskussionen.

- Einfache Statements wie „Es tut mir leid, dass Sie diese Erfahrungen machen“, „Wir bedauern, dass Sie diese Erfahrung gemacht haben“, „Das, was Sie beschreiben, habe ich schon mal gehört“ oder „Ich weiß von anderen Fällen, dass es zu Diskriminierung kommen kann“ führen zu einer Erleichterung bei Betroffenen, da ein Teil ihrer Lebensrealität anerkannt und gewürdigt wird und die Mitarbeitenden sich solidarisch mit ihnen zeigen.
- Frühzeitiges Einbeziehen der zuständigen Beauftragten (z.B. Integrations- und Anti-Rassismusbeauftragte (wenn diese etabliert sind), Behindertenbeauftragte, Gleichstellungsbeauftragte, AGG Beschwerdestelle) und ggf. der Rechtsabteilung.
- Auf den schriftlichen Beschwerdeweg verweisen, damit es nicht zu Missverständnissen kommt.
- Bei möglicher Öffentlichkeitsrelevanz: Information an den Vorstand, ggf. Unternehmenskommunikation/ Pressestelle.
- Bei schwerwiegenden Vorwürfen/ eskalierten Situationen hinzuziehen einer Einrichtungs-unabhängigen Stelle in Erwägung ziehen, z.B. Ombudspersonen/ Patientenfürsprecher:innen, Antidiskriminierungsberatungsstellen.

Prozessverantwortliche

Mitarbeitende im BM, beauftragte Mitarbeitende und Führungskräfte zu den Benachteiligungsgründen Rassismus, ethnische Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexuelle Identität.

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 2 von 6
Dr. Sidra Khan-Gökkaya Uta Greißinger Beate Gerber Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	Vorstand und Mitglieder BBfG	Arbeitsgruppe Beate Gerber Hilke Holsten-Griffin	

 Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	Umgang mit Diskrimi- nierungsmeldungen	Dok.-Nr. 00X
		Version 01
		Erstmalig erstellt: 04.07.2023 Stand/letzte Überarbeitung: neu
		Nächste Revision: 01

Prozessbeteiligte und –schnittstellen

Prozessbeteiligte	Beschreibung
Alle Mitarbeitenden	Alle Mitarbeitenden sind aufgerufen; sich offen gegen Diskriminierungen zu positionieren
Führungskräfte	Führungskräfte sind aufgerufen ihren Bereich diskriminierungssensibel zu gestalten und bei Beschwerden zur Aufklärung des Sachverhaltes und zur Deeskalation beizutragen
Beschwerdeführende Person (z.B. Patient:innen, Angehörige, Mitarbeitende)	Meldung der diskriminierenden Situation

Schnittstellen	Beschreibung
Inklusionsbeauftragte	So genannte Inklusionsbeauftragte unterstützen Mitarbeitenden mit Behinderungen am Arbeitsplatz
Gleichstellungsbeauftragte/Gleichstellungsteam	Die Aufgaben und Tätigkeiten der Gleichstellungsbeauftragten ist/ sind als Querschnittsaufgabe zu verstehen. Sie berücksichtigt dabei den Gedanken des Gender Mainstreaming als auch die Haltung zur Diversität- „Es ist normal vielfältig zu sein.“- um Geschlechtergerechtigkeit herzustellen. Dazu berät und unterstützt die Person in (vertraulichen) Gesprächen hierarchieübergreifend und setzt sich für den Abbau von Diskriminierung auf Grund des Geschlechts, der geschlechtlichen Identität und sexuellen Orientierung ein. Zudem begleitet sie Personen bei erlebter sexualisierter Gewalt am Arbeitsplatz.
AGG Beschwerdestelle	Mit dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz sollen Diskriminierungen am Arbeitsplatz aus rassistischen Gründen, der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität verhindert oder beseitigt werden. Vor diesem Hintergrund haben alle Mitarbeitenden das Recht, sich bei der AGG-Beschwerdestelle zu beschweren, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 3 von 6
Dr. Sidra Khan-Gökkaya Uta Greißinger Beate Gerber Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	Vorstand und Mitglieder BBfG	Arbeitsgruppe Beate Gerber Hilke Holsten-Griffin	

 Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	Umgang mit Diskrimi- nierungsmeldungen	Dok.-Nr. 00X
		Version 01
		Erstmals erstellt: 04.07.2023 Stand/letzte Überarbeitung: neu
		Nächste Revision: 01
		Dritten wegen einer der oben genannten Gründe benachteiligt fühlen. Die Beschwerde ist zu prüfen und das Ergebnis der beschwerdeführenden Person mitzuteilen
Personal- und Betriebsräte		Der Personal-/Betriebsrat hat zusammen mit der Dienststelle darüber zu wachen, dass alle Mitarbeitenden nach Recht und Billigkeit behandelt werden, insbesondere jede unterschiedliche Behandlung wegen des Geschlechts, der sexuellen Identität und Orientierung, der Abstammung, aus rassistischen Gründen, des Glaubens, der religiösen oder politischen Anschauung, der Heimat, der Herkunft, der Beziehung oder der politischen oder der gewerkschaftlichen Betätigung oder Einstellung unterbleibt.
Ombudspersonen/Patientenfürsprecher:innen		ehrenamtlich berufen und keine Angestellten des Klinikums/der Einrichtung , daher unabhängig, vertraulich und verschwiegen, unparteiisch vermittelnd.
Schwerbehindertenvertretungen		Die Schwerbehindertenvertretungen fördern die Eingliederung schwerbehinderter Menschen im Arbeitsleben, vertreten ihre Interessen und gewährleisten beratende Hilfestellungen.

Prozessdokumentation

Software im Beschwerdemanagement, MS-Office-Dokumentation

Prozessrisiken

- Fehlerhafte Einschätzung der Situation durch die bearbeitenden Personen
- Imageschaden, z.B. durch negative Presse, negative Social Media- Einträge
- Eskalation der Situationen
- Schlechtere Versorgung von Patient:innen
- Vertrauensverlust

Prozesskennzahlen

Prozesskennzahlen
Meldungen/Jahr: Erfassung von Meldungen, die Diskriminierungen beinhalten
Meldungen/Jahr: Erfassung von Meldungen, die speziell rassistisch geprägt sind
Meldungen/Jahr: Erfassung von Meldungen, die speziell sexuelle Diskriminierung beinhalten

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 4 von 6
Dr. Sidra Khan-Gökkaya Uta Greißinger Beate Gerber Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	Vorstand und Mitglieder BBfG	Arbeitsgruppe Beate Gerber Hilke Holsten-Griffin	

 Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	Umgang mit Diskrimi- nierungsmeldungen	Dok.-Nr. 00X
		Version 01
		Erstmalig erstellt: 04.07.2023 Stand/letzte Überarbeitung: neu
		Nächste Revision: 01

Mitgeltende Unterlagen

- Studie zu Diskriminierung im Gesundheitswesen
- §§88 Abs. 1 Nr.18 und 19 HmbPersVG
- §§ 77, 78 HmbPersVG
- §§ 75, 80 BetrVG

Literatur, Rechtsvorschriften und Normen

- SGB IX
- §85 HmbPersVG
- Charta der Vielfalt
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Hamburgisches Gleichstellungsgesetz

In anderen Bundesländern sollten Entsprechende gesetzliche Regelungen einbezogen werden.

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Erläuterung
BM	Beschwerdemanagement
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
MA	Mitarbeitende

Anmerkungen:

Diese Verfahrensanweisung/ Leitfaden muss für die jeweilige Klinik/Einrichtung angepasst werden

Inhalte dieses Leitfadens sind das geistige Eigentum der Autorinnen. Diese müssen bei Verwendung der Inhalte namentlich genannt werden.

Erstellt durch (Autoren): Dr. Sidra Khan-Gökkaya Uta Greißinger Beate Gerber Universitätsklinikum Hamburg- Eppendorf	Geprüft durch: Vorstand und Mitglieder BBfG	Freigegeben durch: Arbeitsgruppe Beate Gerber Hilke Holsten-Griffin	Seite 5 von 6
--	---	---	--------------------------------

	Umgang mit Diskrimi- nierungsmeldungen	Dok.-Nr. 00X
		Version 01
		Erstmalig erstellt: 04.07.2023 Stand/letzte Überarbeitung: neu
		Nächste Revision: 01
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.		

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 6 von 6
Dr. Sidra Khan-Gökkaya Uta Greißinger Beate Gerber Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	Vorstand und Mitglieder BBfG	Arbeitsgruppe Beate Gerber Hilke Holsten-Griffin	