



Strafaktionen statt Problemlösungen: Patienten-Beschwerden in Krankenhäusern

Von *IFABS*

Erstellt am 12 Feb 2014 - 07:10

Krankenhäuser müssen sich um Beschwerden kümmern

Gemäß Beschluss des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) sind für Krankenhäuser künftig Risikomanagement- und Fehlermeldesysteme verpflichtend vorgeschrieben. Hierzu zählt auch die Implementierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements. Es soll sicherstellen, dass alle Patienten über die Möglichkeit von Beschwerden aktiv informiert werden und im “Ernstfall” eine zeitnahe Bearbeitung erfolgt.

Das gegenwärtige Beschwerdemanagement ist unprofessionell

Diese Anforderung ist in ihrer organisatorisch-technischen Ausgestaltung problemlos umsetzbar, um sie mit Leben zu füllen, bedarf es jedoch eines grundlegenden Turnarounds des gegenwärtig falschen klinikinternen Umgangs mit Beschwerden:

- Personalisierung

Bei Beschwerden steht nicht die Frage im Vordergrund, was hierfür verantwortlich war, sondern wer. Es wird nach Schuldigen gesucht, nicht nach Fehlerursachen und ihrer Vermeidung.

- Emotionalisierung

Beschwerden werden als Versagen einer oder mehrerer Personen gesehen, die hierfür die volle Verantwortung tragen und – je nach Schwere des “Vergehens” – deshalb auch zumindest getadelt, besser bestraft werden müssen. Das Erschrecken über eine Beschwerde entlädt sich emotionalisiert in teilweise vollkommen überzogenen Strafaktionen, in die auch Beschwerde-unabhängige Aspekte der bisherigen Zusammenarbeit einfließen.

Beschwerden als akut unangenehmes Instrument der Optimierung

Natürlich ist jeder Mitarbeiter für seine Fehler selbst verantwortlich. Das in Kliniken hieran gekoppelte “Ahndungswesen” lässt jedoch kaum Spielraum für eine gute Beschwerdebehandlung. Diese kann erst erfolgen, wenn den Anlässen möglichst objektiv begegnet wird. Im Vordergrund steht zunächst die Wiederherstellung der Patientenzufriedenheit, danach die Beseitigung des Beschwerdegrundes. In der Regel handelt ja niemand bewusst fahrlässig oder mutwillig. Vielmehr sind häufig organisatorische Defizite, Ausbildungsmängel oder Überforderung für Beschwerden verantwortlich, Punkte also, für die der einzelne Mitarbeiter meist gar nicht direkt die Schuld trägt, sondern die auch im Verantwortungsbereich übergeordneter Ebenen oder der Zustände liegen. Gelingt es, einen Wandel im Denken zu erzielen und Beschwerden als ein akut unangenehmes Instrument der Optimierung zusehen, dürfte einer adäquaten Umsetzung der neuen Regelung nicht mehr viel im Wege stehen.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/02/12/strafaktionen-statt-problemlo...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:23): <http://www.medkom24.eu/node/18770>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/02/12/strafaktionen-statt-problemlösungen-patienten-beschwerden-in-krankenhausern/>

