



# Super-GAU in Arztpraxen und Krankenhäusern: Wenn Patienten sich beschweren

Von IFABS

Erstellt am 3 Feb 2015 - 07:20

Die Anzahl der aktiv geäußerten Beschwerden ist gering

Beschwerden sind in Arztpraxen und Krankenhäusern ein Tabu-Thema, sowohl für die Leistungsanbieter als auch für deren Patienten. Beanstandungen werden von der zweitgenannten Gruppe nur äußerst selten gegenüber den Verursachern der Beschwerdegründe offen ausgesprochen, man handelt einfach und wechselt z. B. den Arzt. Und auch in Bewertungsportalen überwiegt nach wie vor das Lob die Kritik.

??Praxis- und Klinikteams verdrängen am liebsten

In den meisten Praxen und Kliniken gilt die Beschwerde als ein Vorkommnis, das unbedingt vermieden werden muss. Zum einen passt sie nicht in die vielfach zeitlich sehr eng durchgeplanten Prozesse. Zum zweiten sind viele Teams, vor allem in Arztpraxen, die ein intensives Qualitätsmanagement betrieben, der Überzeugung, dass viele Patientenbeschwerden unzutreffend, ungerecht und unangemessen sind. Kritiker werden als Nörgler und schwierige Patienten klassifiziert, natürlich auch aus Bequemlichkeit, da man sich in diesem Fall nicht kümmern muss. Hier hinein wirkt noch ein dritter wichtiger Grund: die negative Emotionalisierung, die von Vorgesetzenseite mit der Erörterung von Patientenkritik verbunden ist („...wenn das der Chef erfährt...“). In deren Fokus steht weniger der Beschwerdegrund als die Fahndung nach dem Verursacher und die Ahndung des Vergehens. Hinzu kommt, dass Praxis- und Klinikmitarbeiterinnen häufig nicht wissen, wie sie auf Klagen reagieren sollen. Diese Unkenntnis / Unfähigkeit, verbunden mit der Angst vor internem Ärger, führt zu Vertuschen und Zudecken oder mündet in Gegenbeschuldigungen.

Auch bei Beschwerden gilt: das Glas ist halbvoll

Doch diese Handhabung löst die Probleme nicht, denn Unzufriedenheit, die auf Fehlern in Praxis- und Klinikbetrieben beruht, wird in diesem Kontext ja nicht beseitigt. Nur ein aktiver und sachlicher Umgang mit Kritik verhindert Folge-Beschwerden und Beschwerde-Folgen. Ein professionelles Beschwerdemanagement in Kliniken und Praxen besteht aus zwei Elementen: der Prophylaxe in Form von Patientenzufriedenheitsbefragungen, in denen auch nach Ärger-Anlässen und Verbesserungsmöglichkeiten gefragt wird und der Schulung des Personals, auf Kritik adäquat zu reagieren (Wahrnehmung der kritisierenden Person, Eingehen auf den Sachverhalt, Unterbreitung eines Lösungsangebots).

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/03/super-gau-in-arztpraxen-und-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:54): <http://www.medkom24.eu/node/19928>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/03/super-gau-in-arztpraxen-und-krankenhausern-wenn-patienten-sich-beschweren/>