



Professionalisierung des Beschwerdemanagements im Krankenhaus: Turnaround statt Erklärungen und Selbstverpflichtungen

Von IFABS

Erstellt am 3 Aug 2017 - 06:56

Auf Homepages, in Broschüren und Presseveröffentlichungen von Krankenhäusern finden sich unzählige Hinweise, wie wichtig den Verantwortlichen Patientenbeschwerden sind. Doch Patienten, die tatsächlich Kritik üben, erkennen schnell, dass die meisten Erklärungen nur ein Marketingargument sind. Doch es gibt eine Lösung: Umdenken.

Krankenhäuser sind verpflichtet, sich um Beschwerden zu kümmern

Die Fachpresse berichtete aktuell über die erneut abgeschlossene Selbstverpflichtung der Hamburger Kliniken für ein patientenzentriertes Beschwerdemanagement. Sie verfolgt das Ziel, kontinuierlichen Optimierungs-Prozesse in den Häusern zu induzieren und die Versorgungsqualität zu verbessern. Was vor dem Hintergrund dieser öffentlichkeitswirksamen Aktion fast schon wieder in Vergessenheit geraten ist: gemäß Beschluss des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) sind für Krankenhäuser 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.

Aber was geschieht mit der Patienten-Kritik an konkreten Sachverhalten und Verhaltensweisen tatsächlich?

Eine Exploration zu dieser Frage unter Ärzten und Mitarbeitern des Pflege-Personals erbrachte drei grundsätzliche Reaktionen: ...weiterlesen: <http://ow.ly/LhzA30e81nd> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:27): <http://medkom24.eu/node/22543>

Links:

[1] <http://ow.ly/LhzA30e81nd>