

WER IST NOCH MAL...?

Das Lob-und Beschwerdemanagement

HALLO ANDREAS. DU BIST SCHON SEHR LANGE IM HAUS BESCHÄFTIGT UND VIELE HIER KENNEN DICH. KANNST DU DICH TROTZDEM KURZ VORSTELLEN?

Ich bin Andreas Bullwinkel und ich bin Ansprechpartner für Lob und Beschwerden am Klinikum Bremerhaven-Reinkenheide. 1982 habe ich hier im Haus meinen Zivildienst angetreten. Ich habe nach einer Krankenpflegeausbildung 20 Jahre in der Pflege gearbeitet und war von 2004 bis 2014 für die Tätigkeit im Personal- bzw. Betriebsrat freigestellt. Seit dem 01.06.2014 bin ich für das Lob- und Beschwerdemanagement im Klinikum zuständig.

WIE KANN ICH MIR DIE ARBEIT IM LOB-UND-BESCHWERDEMANAGEMENT VORSTELLEN?

Seit 2013 sind alle Krankenhäuser in Deutschland verpflichtet, ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement (PatBM, §135a/SGB V) vorzuhalten. Ich stehe als direkter Ansprechpartner Patientinnen und Patienten, deren Angehörigen, aber auch den Beschäftigten, in Patientenfragen zur Verfügung. Mein Schwerpunkt liegt klar in der Patientenberatung, auch wenn ich diesen nicht immer Recht geben kann. Zudem gehört die Dokumentation, die Auswertung und Verteilung der Rückmeldungen zu meinem Aufgabengebiet.

WIE NEHMEN DIE MENSCHEN KONTAKT MIT DIR AUF?

Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben die Möglichkeit, mit uns über den Qualitätsmeldebogen, per Post oder E-Mail, über unsere Homepage, der Information, telefonisch oder persönlich Kontakt aufzunehmen. Wenn möglich, versuche ich, die Patientinnen und Patienten noch vor Ort, d. h. während des Aufenthaltes hier im Hause, zu besuchen.

UND WORÜBER BESCHWEREN SICH DIE MENSCHEN?

Das ist unterschiedlich. Es geht z. B. häufig mal um lange Wartezeiten, fehlende Informationen, zu wenig Zeit des Fachpersonals. Ein immer wiederkehrendes Thema sind die sanitären Einrichtungen auf den Stationen. **Wo Menschen miteinander umgehen, kann es zu Konflikten kommen.**

Immer häufiger sind die Vorstellungen der Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige übermäßig und in vielerlei Hinsicht nicht mit unseren Möglichkeiten zu vereinbaren. Aber auch einfach nur unangemessenes Verhalten, insbesondere von Angehörigen und Besuchern, führt oftmals zu Eskalationen und Vorwürfen. Die Konfliktschlichtung ist mit erheblichem Zeitaufwand verbunden und stört insbesondere diejenigen, die direkt am Patienten arbeiten bei ihrer professionellen Arbeit.

WAS GLAUBST DU, WORAN LIEGT DAS?

In den letzten Jahrzehnten haben in den Krankenhäusern gravierende Veränderungen stattgefunden. Unterschiedlichste Faktoren haben zu einem Wandel im Gesundheitssystem geführt. Bis zum heutigen Tage haben sich Patientinnen und Patienten immer mehr zu selbstbewussten Beitragszahlern entwickelt. Hinzu kommt, dass das Fachpersonal für viele psychosoziale Aufgaben nicht mehr ausreichend Zeit hat.

Eine von mir sehr geschätzte Kollegin sagte vor kurzem einmal zu mir: *„Ich habe das Gefühl, dass die Gesundheit aus Sicht der Menschen immer mehr zu einem Konsumgut verkommt.“* Das könnte auch einer der Gründe sein.

WIE MANAGT MAN LOB?

In erster Linie gilt es, die Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige in die Bereiche und an die Beschäftigten weiterzuleiten. Viele derjenigen, die Rückmeldungen geben, wollen wiederum von uns eine Rückmeldung haben, ob ihr Lob auch bei den Beschäftigten ankommt.

WAS MÖCHTEST DU ZUM SCHLUSS NOCH SAGEN?

Ich bin überaus gern Ansprechpartner für das Lob- und Beschwerdemanagement am Klinikum und wünsche mir für die Zukunft eine stetig positive Weiterentwicklung der Fehlerkultur.

Das Interview führte Sara Kheiravi (Marketing & Öffentlichkeitsarbeit)