

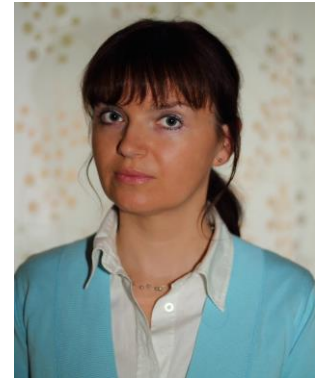
Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA

# Unzufriedene Patientinnen und Patienten... Fluch oder Segen?

## Stellenwert des

## Beschwerdemanagements in den

## NÖ Universitäts- und Landeskliniken



### Beschwerden an das Salzamt versus Beschwerden als Chance

Unzufriedene Kunden sind einigen Unternehmen immer noch ein Dorn im Auge. Anstatt sich mit Kritik auseinander zu setzen und das darin enthaltene Verbesserungspotential zu nutzen, gibt es nach wie vor Organisationen, die keinen strukturierten und professionellen Umgang mit Beschwerden pflegen. Vielfach ist es für die Kunden dann nicht ersichtlich, an wen sie ihre negativen Erfahrungen richten können. Fehlende Ansprechpersonen in den betreffenden Unternehmen führen dazu, dass Kunden ihrem Ärger im privaten Umfeld – beispielsweise bei Verwandten, Freunden und Bekannten – oder auch unter Einbeziehung diverser Medien Luft machen. Damit ist langfristig weder dem enttäuschten Kunden, noch der Organisation geholfen.

„Wenn Sie zufrieden sind, erzählen Sie es weiter; wenn Sie unzufrieden sind, erzählen Sie es uns“ spiegelt die Einstellung von Unternehmen wider, die Beschwerden als wesentliches Potential erkannt haben und Kunden nicht als Gegner sondern Partner wahrnehmen. Eine win-win-Situation ist also auch auf diesem heiklen Terrain durchaus möglich. Der Kunde kann auf kurzem Weg seine Unzufriedenheit artikulieren und das Unternehmen darauf direkt entsprechend reagieren sowie aus der Kritik lernen.

### Beschwerden in Gesundheitsunternehmen

Keine Branche ist vor Unzufriedenheit und Beschwerden gefeit. Gerade im Gesundheitswesen können Beschwerden sehr intensiv und emotional ausfallen.

Autorin: Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA

© März 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · Unzufriedene Patientinnen und Patienten... Fluch oder Segen?

Seite 1 von 5

Schließlich geht es um das höchste Gut des Menschen – die Gesundheit. Die Erwartungshaltung von kranken, oftmals verzweifelten Menschen und deren besorgten Angehörigen an das System Krankenhaus ist verständlicherweise hoch. Nicht immer können diese Erwartungen und Wünsche vollständig erfüllt werden, die Gründe dafür sind mannigfaltig. Möglichkeiten für Missverständnisse und Kommunikationsdefizite gibt es in hoch komplexen Gesundheitsorganisationen genug. Ein systematisches Beschwerdemanagement ist also gerade in dieser Branche enorm wichtig.

## **Beschwerdemanagement in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken**

In den NÖ Universitäts- und Landeskliniken nimmt man sich bereits seit 2007 strukturiert und professionell um die Kritik und Anliegen der Patientinnen und Patienten an. Kritische Rückmeldungen können einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Zufriedenheit und Verbesserung der medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Versorgung leisten. Defizite und Mängel sind für das kompetente und bemühte Personal im Arbeitsalltag nicht immer ersichtlich, weswegen die Einbeziehung der Patientenperspektive mit Hilfe des Beschwerdemanagements sehr wichtig geworden ist.

Für eine systematische und professionelle Beschwerdebearbeitung steht in NÖ jedem Klinikum eine Ombudsfrau bzw. ein Ombudsmann zur Verfügung. Die Anliegen der Patientinnen und Patienten werden streng vertraulich behandelt, das Ziel – unkompliziert und rasch Hilfe anzubieten – steht im Mittelpunkt des Bemühens. Als Voraussetzung für diese anspruchsvolle und verantwortungsvolle Tätigkeit müssen diese Personen über hohe soziale Kompetenz, Empathie, Kenntnisse der hausinternen Prozesse sowie Gegeben- und Gepflogenheiten und Patientenrechte verfügen.

Bei der professionellen Beschwerdebearbeitung geht es grundsätzlich darum, sich mit den Abläufen und der Kommunikation innerhalb des jeweiligen Klinikums kritisch auseinanderzusetzen. Unreflektierte Schuldzuweisungen gegenüber Einzelpersonen sind dabei kontraproduktiv, vielmehr steht eine sachliche systembezogene Betrachtung im Vordergrund. In vielen Fällen resultieren nämlich Beschwerden und Unzufriedenheit aus organisatorischen bzw. systembedingten Unzulänglichkeiten, die ein einzelner Mitarbeiter nicht lösen kann.

Die engagierten und versierten Ombudsfrauen und Ombudsmänner unterstützen sowohl die Patientinnen und Patienten, als auch das Klinikpersonal bei der Bearbeitung von Konflikten bzw. Problemen und der Lösungsfindung. Sie sind das Bindeglied zwischen dem in der Patientenversorgung tätigen Personal – das innerhalb des eigenen

**Autorin: Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA**

© März 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · Unzufriedene Patientinnen und Patienten... Fluch oder Segen?

Handlungsspielraumes und der vorgegebenen Systemgrenzen sein Bestes gibt – und mündigen Patientinnen bzw. Patienten, die eine bestimmte Erwartungshaltung an das System Krankenhaus haben und dessen Leistungen kritisch hinterfragen.

Unzufriedenen Patientinnen und Patienten geht es erfahrungsgemäß oftmals darum, wahrgenommene Mängel und Unzulänglichkeiten aufzuzeigen, um anderen Personen unangenehme Erfahrungen zu ersparen. Die vorgebrachten Kritikpunkte sind naturgemäß sehr unterschiedlich. Sie betreffen Serviceleistungen – wie beispielsweise die Zimmerausstattung, Sauberkeit oder die Essensversorgung – oder aber auch die konkrete medizinische und/oder pflegerische Behandlung. Auch Defizite im zwischenmenschlichen Umgang – also wahrgenommene Unfreundlichkeit, mangelnde Wertschätzung oder das nicht Eingehen auf Bedürfnisse – geben Anlass zur Beschwerde. Darüber hinaus bietet ein Klinikum mit naturgemäß eingeschränkter Vorhersehbarkeit sowie Planbarkeit Anlass für Unzufriedenheit im Zusammenhang mit langen Wartezeiten und Terminverschiebungen.

Ein immerwährendes Beschwerdethema in einem Krankenhaus ist auch das Informationsmanagement. Die Erfahrungen zeigen, dass Kommunikations- und Informationsdefizite der Nährboden für Missverständnisse und damit für Beschwerden sind. Umfassend informierte und aufgeklärte Patientinnen bzw. Patienten sind erfahrungsgemäß zufriedener. Nicht selten beruhen zunächst sehr heftig vorgebrachte Beschwerden auf simplen Informationsmängeln, die im Rahmen von klärenden Gesprächen oftmals rasch kompensiert werden können.

Wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung Verbesserungspotentiale identifiziert und daraus in weiterer Folge sinnvolle und in der Praxis umsetzbare Maßnahmen abgeleitet werden können, profitieren davon nicht nur zukünftige Patientinnen und Patienten, sondern die gesamte Organisation.

## **Beschwerdemanagement in der NÖ Landeskliniken-Holding**

Zusätzlich zum klinikinternen Beschwerdemanagement besteht seit Jahren ein konstruktiver Austausch zwischen der NÖ Patienten- und Pflegetherapeutischen Vereinigung und der NÖ Landeskliniken-Holding. In regelmäßigen Abständen treffen sich der Patientenanwalt und die mit der Thematik Patientensicherheit sowie Ergebnisqualität befassten Mitarbeiterinnen der Holding-Zentrale und besprechen ausgewählte Fälle, die ein Verbesserungspotential in der Behandlung und/oder Kommunikation erkennen lassen.

**Autorin: Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA**

© März 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · Unzufriedene Patientinnen und Patienten... Fluch oder Segen?

Seite 3 von 5

Dieses Feedback wird an die Kliniken weitergegeben und in weiterer Folge vor Ort von den Behandlungsteams bearbeitet.

## **Fazit: unzufriedene Patientinnen und Patienten als Chance zur Optimierung und Weiterentwicklung**

Nicht jede Beschwerde ist berechtigt, nicht alle Patientinnen und Patienten wird man vollständig zufriedenstellen können. Dies ist einerseits bedingt durch die Diskrepanz zwischen den Erwartungen an ein Krankenhaus und den gleichzeitig bestehenden systembedingten Möglichkeiten und Grenzen. Andererseits können Fehler und Konflikte auch bei größter Anstrengung und Sorgfalt nicht vollständig verhindert werden. Essentiell ist aber immer, dass man den Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten entsprechend Beachtung schenkt und die erhaltenen Informationen im Sinne der Qualitätssicherung sowie Weiterentwicklung der Versorgung nützt.

Vom Qualitätssicherungsgedanken der Patientinnen und Patienten sowie der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft profitieren die NÖ Universitäts- und Landeskliniken sowie die NÖ Landeskliniken-Holding ganz erheblich. Kritische Rückmeldungen tragen maßgeblich zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie Patientenzufriedenheit und Steigerung der Patientensicherheit bei. Der Nutzen eines systematischen Beschwerdemanagements für das Qualitäts- und Risikomanagement liegt auf der Hand, weswegen der Stellenwert innerhalb der Organisation entsprechend hoch ist.

„Das neue Grundgesetz ist, dass wir, um zu lernen, gerade von unseren Fehlern lernen müssen. Fehler zu vertuschen ist deshalb die größte intellektuelle Sünde.“  
(Karl Popper)

**Autorin: Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA**

© März 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · Unzufriedene Patientinnen und Patienten... Fluch oder Segen?

Seite 4 von 5

## Über die Autorin:

**Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA**

Daniela Laure hatte als Berufsangehörige der gehobenen medizinisch-technischen Dienste über 11 Jahre im direkten Patientenkontakt die Möglichkeit, das System Krankenhaus intensiv kennenzulernen.

Mit Absolvierung des berufsbegleitenden Studiums Gesundheitsmanagement an der IMC Fachhochschule Krems und dem Wechsel in das Beschwerdemanagement in einem Klinikum erweiterte sich der Blickwinkel auf das Gesundheitswesen im Allgemeinen. Weitere vertiefende Ausbildungen mit den Schwerpunkten Risiko- und Qualitätsmanagement führten zur intensiven Beschäftigung mit der Thematik Patientensicherheit. Im Jahr 2014 wechselte sie vom Klinikum in den Bereich Patientensicherheit und Beschwerdemanagement der Abteilung Medizinische Betriebsunterstützung in der NÖ Landeskliniken-Holding.

### Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**Autorin: Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA**

© März 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · Unzufriedene Patientinnen und Patienten... Fluch oder Segen?

Seite 5 von 5