

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement

Beate Bahner

	Rn.
1 Was ist patientenorientiertes Beschwerdemanagement?	1 – 8
1.1 Definition und Ziele des Beschwerdemanagements	1, 2
1.2 Beschwerdemanagement als Instrument der Qualitätssicherung	3
1.3 Patientenorientierung des Beschwerdemanagements	4 – 6
1.4 Herausforderungen für die Klinikleitung	7, 8
2 Was ist eine Beschwerde?	9 – 24
2.1 Definition	9, 10
2.2 Vorurteile und Chancen	11 – 13
2.2.1 Typische Vorurteile gegen Beschwerden	11
2.2.2 Patientenbeschwerden als Chance	12, 13
2.3 Wie entstehen Beschwerden?	14 – 24
2.3.1 Unzufriedenheit durch enttäuschte Erwartungen	14
2.3.2 Intensität der Unzufriedenheit als Stimmungsbarometer	15 – 19
2.3.3 Motivation der Patienten und Angehörigen	20, 21
2.3.4 Typische Fehlreaktionen auf Beschwerden	22 – 24
3 Wie geht man professionell mit Beschwerden um?	25 – 64
3.1 Stimulation von Beschwerden	27 – 29
3.2 Annahme von Beschwerden	30 – 35
3.2.1 Verantwortung aller Mitarbeiter	30, 31
3.2.2 Informationsaufnahme	32
3.2.3 Erst- und Folgebeschwerde	33, 34
3.2.4 Gründe für eine Folgebeschwerde	35
3.3 Bearbeitung von Beschwerden	36 – 55
3.3.1 Das Beschwerdegespräch	36 – 50
3.3.1.1 Vorbereitung des Gesprächs	37, 38
3.3.1.2 Atmosphäre und Gesprächsbeginn	39, 40
3.3.1.3 Klärung des Sachverhaltes	41, 42
3.3.1.4 Klärung der Interessen und Bedürfnisse des Patienten	43, 44
3.3.1.5 Besprechung der Lösungsmöglichkeiten	45 – 47
3.3.1.6 Gesprächsabschluss	48 – 50
3.3.2 Schriftliche Beschwerdebearbeitung	51 – 53

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement

	Rn.	
3.3.3	Typische Fehler beim Umgang mit Beschwerden	54, 55
3.4	Nachbereitung von Beschwerden	56 – 64
3.4.1	Auswertung von Beschwerden	57 – 60
3.4.2	Beseitigung der Beschwerdegründe	61 – 64
4	Wie errichtet man ein Beschwerdemanagement-System?	65 – 85
4.1	Aufgabe der Klinikleitung	65, 66
4.2	Analyse der Beschwerde-Situation in der Klinik	67
4.3	Beschwerdemanagement-Konzept	68
4.4	Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagements	69 – 81
4.4.1	Einsatz qualifizierter und kompetenter Mitarbeiter	69 – 71
4.4.2	Schulung der Mitarbeiter	72, 73
4.4.3	Infrastruktur des Beschwerdemanagements	74, 75
4.4.4	Beachtung der Schweigepflicht	76 – 78
4.4.5	Datenschutz	79 – 81
4.5	Outsourcing des Beschwerdemanagements	82
4.6	Controlling des Beschwerdemanagements	83 – 85
5	Zusammenfassung	86 – 89

Literatur

Schlagwortübersicht

	Rn.		Rn.
ärztliche Schweigepflicht	76	konkrete Vereinbarungen	48
Beschwerdebearbeitung	36	Lösungsoptionen	63
Beschwerdeformulare	58	Nachbereitung der Beschwerden	56
Beschwerdegespräch	36	Outsourcing	82
Beschwerdegrund	45	Patientenfragebögen	58
Beschwerdemanagement	1	patientenorientiertes Beschwerdemanagement	4, 13
Beschwerdemanagement-Konzept	68	Patientenorientierung	5
Beschwerdemanagementsystem	7	Patientenzufriedenheit	65
Beschwerdemanager	31	persönlicher Kontakt	52
Beschwerdestelle	31	persönliches Beschwerdegespräch	8
Controlling	83	professionelle Schulung	72
Datenschutz	79	Programm für das Beschwerdemanagement	75
direktes Beschwerdemanagement	26	Qualitätssicherung	3
Erstbeschwerde	33	schriftliche Beschwerdebearbeitung	51
Feedback	49	Stimulation von Beschwerden	27
Folgebeschwerde	33	strukturiertes Beschwerdemanagement	25
Gesprächsbereitschaft	40	Verbesserungsvorschläge	12
Handlungsbefugnisse des Beschwerdemanagers	46	Wertschätzung	49
indirektes Beschwerdemanagement	26	Wiedergutmachung	24, 45
internes Qualitätsmanagement	3		
Klärung des Sachverhaltes	42		