

Ev. BETHESDA: Erstes NRW-Krankenhaus mit Beschwerdemanagerin

Seit dem 1. März kümmert sich Heike Schiffers federführend um Anliegen von Patienten und vermittelt zwischen ihnen, den Ärzten und dem Pflegepersonal. Zum Ende des Jahres will sich das Haus zertifizieren lassen

Mönchengladbach. Manchmal ist es einfach. Wenn es um quietschende Türen geht, kaputte Telefone oder die fehlende Nichtraucher-Terrasse. Die Beseitigung solcher Mängel zu organisieren, kostet Heike Schiffers nicht viel Zeit und Mühe. Sie ist seit dem 1. März Beschwerdemanagerin im evangelischen BETHESDA Krankenhaus und alle Beschwerden gehen über ihren Tisch. Auf Kritik und Anregungen von Patienten, Angehörigen und Besuchern verspricht das BETHESDA dem Beschwerdeführer eine Antwort innerhalb von 48 Stunden.

Eine unabhängige Beschwerdemanagerin ist Voraussetzung für eine Zertifizierung nach den strengen Richtlinien Hamburger Erklärung, die das BETHESDA für Ende 2011 anstrebt. „Die Hamburger Häuser sind diesbezüglich federführend in Deutschland“, sagt Geschäftsführer Walter Schiller. Sein Haus wird zu den ersten gehören, die sich in NRW zertifizieren lassen. „Wir wollen wissen, wie zufrieden oder unzufrieden unsere Patienten sind, auch wenn es weh tut“, begründet er. „Denn wir wollen unsere Qualität weiter steigern.“

Aktiv wirbt Heike Schiffers um die Stimmen der Patienten, lässt wöchentlich 200 Meinungs-Karten verteilen, bekommt rund die Hälfte zurück und wertet sie aus. „Die meisten sind positiv“ ist ihre Erfahrung in den ersten vier Monaten. „Dann transportiere ich das Lob“, sagt sie.

Brisante Konflikte ergeben sich meist aus der unterschiedlichen Sicht von Medizinern, Pflegern und Patienten. „Notwendigkeiten, die der Klinikalltag in seiner Organisation als Großunternehmen erfordert oder Notfallsituationen, die schnelles Handeln erfordern, werden von Patienten und Angehörigen nicht immer verstanden“, analysiert Schiffers nur zwei der Ursachen, die zu Konflikten zwischen Patient und Personal führen können. Dann greift sie ein, dann bittet sie die Ärzte oder Pflegenden zu Gesprächen, vermittelt, übersetzt, wirbt für Verständnis für die jeweils andere Seite.

„Wir möchten wissen, was der Patient über uns denkt, wollen seine Anregungen aufnehmen und in unsere Qualitätsentwicklung mit aufnehmen“, nennt Walter Schiller das Ziel des Engagements.

INFO:

Beschwerdemanagement: Die Hamburger Krankenhäuser haben seit 2004 mit der Hamburger Erklärung einen Maßnahmenkatalog mit einer Vielzahl von Anregungen und Beispielen für eine gelungene strukturelle Verankerung eines transparenten Beschwerdemanagements in der Krankenhaus-Organisation entwickelt. Am Ende eines Jahres gibt es einen öffentlichen Bericht im Internet.

BETHESDA: Das evangelische BETHESDA Krankenhaus ist NRW-weit das erste Haus, das sich ebenfalls der Hamburger Erklärung verpflichtet hat. Auch hier will man das Ergebnis am Ende des Jahres veröffentlichen.