

Beschwerdemanagement

24.11.2014

Sozialausschuss



1. Warum Beschwerdemanagement?

- Auf **keinem andern Weg** erfahren wir so direkt, was Patienten erwarten
- **Kontinuierlicher Verbesserungs Prozess (KVP)** – ohne Rückmeldung aus dem System unsinnig; KVP ist ein wichtiger Baustein der QM-Zertifizierung
- Berichte über Mängel können sich lawinenartig ausbreiten und erzeugen damit **erheblichem Schaden**
- Auf Beschwerden reagiert man adäquat mittels einer **gut geführten Kommunikation**

2.1 Gesetzliche Norm

- **§ 135a SGB V: Verpflichtung zur Qualitätssicherung**
- (...)
- (2) (...) zugelassene Krankenhäuser (...) sind verpflichtet,
- (...) einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln, wozu in Krankenhäusern **auch die Verpflichtung zur Durchführung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements gehört.**

2.2 Unterstützung der Patienten

§ 66 SGB V: Unterstützung der Versicherten bei Behandlungsfehlern

Die Krankenkassen sollen die Versicherten bei der Verfolgung von Schadensersatz-Ansprüchen, die bei der Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen aus Behandlungsfehlern entstanden sind und nicht nach § 116 des Zehnten Buches auf die Krankenkassen übergehen, unterstützen.

§ 116 SGB X regelt Ansprüche gegen Schadenersatzpflichtige nach Unfall usw.

- Die Unterstützung der Patienten in medizinischen Schadensfällen durch die Krankenkasse ist über §66 SGB V geregelt

3.1 Grundgedanke der Durchführung

- **Zentrale Steuerung** von Beschwerden (gesetzliche & QM-Forderung)
- **Konsequente Nutzung** für KVP (QM-Forderung)
- **Verbesserungen** erreichen und aus Fehlern lernen
- qualifizierte **Rückmeldung** an Beschwerdeführer
- dadurch **Folgen** vermeiden
- Eine statistische Auswertung zeigt **Problemfelder**
- **Transparenz** der Abläufe auch für betroffene Mitarbeiter

3.2 Ablauf Beschwerdemanagement

1. **Beschwerde** geht ein
2. Erfassung und Einteilung in **Eskalationsstufen**
3. **Stellungnahme** über Vorgesetzten einholen
4. Versuch sachlicher **Klärung** der Vorwürfe
5. **Antwort** an Beschwerdeführer
6. Anstoßen von **Verbesserungen**

Beschwerden kann man nur mit Kommunikation begegnen, man kann selten widersprechen.

Eine „Gegenklage“ verbietet sich in der Regel unabhängig vom Gefühl, richtig gehandelt zu haben.

Ziel: Verständnis gewinnen, das eigene Mühen um Verbesserungen vermitteln, Vertrauen zurückgewinnen. 6

3.3 Beschwerdemanagement - Eskalationsstufen

- **Stufe A:** Behandlungsfehler und nachhaltige Prozessfehler
- **Stufe B:** eindeutig fehlerhafte Leistung und Sonderfälle
- **Stufe C:** Leistungserbringung in nicht adäquater Qualität
- **Stufe D:** Beschwerden, die adäquate Leistungen auf Standardniveau bemängeln oder nicht veränderbare Umstände kritisieren
- **Stufe E:** unbegründete / nicht nachvollziehbare Beschwerde

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.