

Inhalt

I	Rahmenbedingungen _____	1
1	Sinn und Zweck des Beschwerdemanagements _____ <i>Oliver Gondolatsch</i>	3
2	Beschwerde – Grundlagen, Definition und Abgrenzung _____ <i>Oliver Gondolatsch und Yvonne Denker</i>	13
II	Organisation, Prozess und Abläufe _____	19
1	Die Stimulation von Beschwerden _____ <i>Nils Löber und Angelika Bode</i>	21
2	Die professionelle Annahme von Beschwerden _____ <i>Nils Löber und Angelika Bode</i>	31
3	Das persönliche Beschwerdegespräch mit dem Patienten _____ <i>Oliver Gondolatsch und Birgit Steffens</i>	39
4	Die schriftliche Bearbeitung von Beschwerden _____ <i>Oliver Gondolatsch</i>	45
5	Die professionelle Nachbereitung von Beschwerden _____ <i>Oliver Gondolatsch</i>	53
6	Beschwerdecontrolling _____ <i>Oliver Gondolatsch und Birgit Steffens</i>	63
7	Chancen der Digitalisierung im Beschwerdemanagement _____ <i>Oliver Zwirner und Markus Tannheimer</i>	71
8	Die Einführung Ihres digitalen Beschwerdemanagements _____ <i>Oliver Zwirner und Markus Tannheimer</i>	79
III	Methoden und Verfahren _____	83
1	Umsetzung des Beschwerdemanagements im Krankenhaus _____ <i>Karl Blum und Sophia Siewert</i>	85

Inhalt

2	Empfehlungen zur Umsetzung _____	91
	<i>Yvonne Denker</i>	
3	Bedeutung und Einordnung Beschwerdemanagement in Bezug auf die Patientensicherheit _____	105
	<i>Peter Gausmann</i>	
4	Zusammenhang, Verbindung und Abgrenzung zum Fehlermanagement, bei Schadensfällen und Einbindung der Versicherung _____	111
	<i>Peter Gausmann</i>	
5	Kümmerer, Anwalt und Betriebsrat: Patientenführer in Kliniken und Krankenhäusern _____	115
	<i>Hajo Neu und Oliver Gondolatsch</i>	
6	Mediation im Beschwerdemanagement _____	123
	<i>Heinz Pilartz</i>	
7	Lobmanagement _____	135
	<i>Susanne Greshake und Tosca Hrnjak</i>	
8	Kompetenzmodell für Beschwerdemanager:innen in Gesundheitseinrichtungen _____	143
	<i>Matthias Bäuerlein</i>	
9	Bedeutung der Führungskultur – Professionelles Beschwerdemanagement als Führungsaufgabe im Krankenhaus _____	157
	<i>Oliver Gondolatsch und Carmen Himmel</i>	
10	Der Patientendialog _____	165
	<i>Hajo Neu</i>	
11	Checkliste für die Einrichtung des Beschwerdemanagements _____	173
	<i>Oliver Gondolatsch</i>	
IV	Kommunikation _____	175
1	Beschwerdemanagement und Social Media _____	177
	<i>Oliver Gondolatsch</i>	

Inhalt

2	Umgang mit Beschwerden leicht gemacht – Ein Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden _____	185
	<i>Ute Büchner</i>	
V	Beispielfälle aus dem Klinikalltag eines Beschwerdemanagers __	189
	Fall 1: Beschwerde wegen Nutzung von Patientendaten _____	192
	Fall 2: Behandlung in der Notfallambulanz _____	193
	Fall 3: Unklarheit über die Todesursache in der Klinik _____	194
	Fall 4: Die teilweise unberechtigte Rechnung _____	195
	Fall 5: Der vergessene Tupfer _____	196
	Fall 6: Beschwerde wegen Zimmerreinigung _____	197
	Fall 7: Fehlende Kommunikation während der Wartezeit _____	198
	Fall 8: Beschwerde über die Verpflegung _____	199
	Fall 9: Fehlende Barrierefreiheit in der Klinik _____	200
	Fall 10: Zustand und Nutzung der Nasszellen _____	201
	Fall 11: Missverständliche Kommunikation und Wahrnehmung _____	202
	Fall 12: Missverständnis durch fehlende Information (Anregung) _____	204
	Fall 13: Akteneinsicht nach Tod eines Patienten _____	206
	Fall 14: Unangemessener Umgangston der Physiotherapeutin _____	207
	Fall 15: Rauer Umgangston in der Ambulanz _____	208
	Fall 16: Entlassung gegen den Wunsch des Patienten _____	209
	Fall 17: Die kurzfristig abgesagte Operation _____	210
	Fall 18: Umgang mit MRSA-Befund _____	211
	Fall 19: Sturz einer älteren, dementen Patientin _____	212
	Fall 20: Gendergerechte Sprache (Anregung) _____	213
	Fall 21: Die unberechtigte Mahnung _____	214

Fall 22: Wartezeit in der Notaufnahme _____	215
Fall 23: Angeblicher Verstoß gegen Hygienevorschriften _____	216
Fall 24: Medikamentengabe _____	218
Fall 25: Wertschätzende Worte an das Behandlungsteam (Lob) _____	219
Fall 26: Wiedergutmachung (Lob) _____	220
Sonderfall: Psychiatrische Einrichtungen _____ <i>Wolfram Schmidt</i>	223
Sonderfall: Beschwerdemanagement am Beispiel der Uniklinik Essen – Von den ersten Schritten bis zum Managementsystem _____ <i>Martina Beher, Silke Nick und Oliver Steidle</i>	231
Anhang _____	237
Patientenfürsprecher in den (Landes-)Krankenhausgesetzen _____	239