



BBfG

Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V.



Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e.V.

Pressemitteilung

Homepage: www.bbf-g-ev.de

Ihre Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: info@bbf-g-ev.de

Detlef Schliffke

1. Vorsitzender BPiK

Telefon: (0151) 25393959

Mail: info@bpik.de

Stuttgart, 22.10.2018

Ausrichtung am Patienten, nicht an Erlösen

Symposium Patientendialog am Ortenau Klinikum zeigt Wege zu vertrauensvoller Beziehung zwischen Arzt und Patient

Ärzte sollten sich mehr Zeit für einen gewinnbringenden Dialog mit Patienten nehmen: Das ist Tenor des ersten Symposiums Patientendialog, das am 18. und 19. Oktober vor rund 80 Ärzten, Beschwerdemanagern, Patientenfürsprechern und weiteren Experten aus dem Gesundheitsbereich am Offenburger Ortenau Klinikum stattgefunden hat. Initiatoren sind neben dem Gastgeber der Bundesverband Beschwerdemanagement in Krankenhäusern (BBfG), der Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPiK) und die Kommunikationsagentur Visioness. Mit einem Grußwort unterstützt wurde die Veranstaltung unter anderem vom Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Dr. Ralf Brauksiepe.

„Wenn soziale Bereiche wie Krankenhäuser zu Wirtschaftsunternehmen umdefiniert werden, ist die Situation von Patienten gefährdet“, mahnt der an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg lehrende und bundesweit in der Gesundheitsbranche bekannte Medizinethiker Prof. Dr. Giovanni Maio. Er bemängelt, dass Krankenhäuser Erlöse erzielen müssten, um zu bestehen,

statt sich danach auszurichten, was Patienten bräuchten. Die Verantwortung sieht er in der gesundheitspolitischen Ausrichtung der Bundesregierung. Optimierungsbedarf bestehe vor allem im Dialog mit Patienten, für den Ärzte sich Zeit nehmen sollten. In einem offenen Austausch müssten Bedürfnisse von Patienten wahrgenommen werden. Sie sollten in die Entscheidung über die individuell beste Therapie einbezogen werden und schließlich Unterstützung erhalten. Wie Ärzte Hilfe leisten könnten, erschließe sich aus dem Dialog. Oft sei das Gespräch selbst bereits die Lösung.

Für einen offenen Dialog plädierte auch Ingrid Fuchs, Patientenfürsprecherin des Ortenau Klinikums Offenburg-Gengenbach. Die gelernte Krankenschwester, ehemalige Pflegedirektorin und stellvertretende Oberbürgermeisterin ist an einem friedlichen Austausch und der Lösung von Konflikten interessiert. Die große Kunst bestehe darin, Kritik positiv zu sehen: „Jede Beschwerde kann dazu beitragen, die Leistungen und das Angebot am Klinikum zu verbessern“, sagt die Patientenfürsprecherin und legt sich und dem Ortenau Klinikum das Motto auf: „Jeder Fehler ist ein Schatz, den es zu heben gilt.“ Dabei lobt die Patientenfürsprecherin die hervorragende Unterstützung und Kooperationsbereitschaft, die sie von Klinikleitung und Mitarbeitern des Hauses erhält.

Für eine offene Fehlerkultur steht auch der BBfG, der die Ergebnisse seines jährlichen Benchmarks verkündete. Der Befragung unter Beschwerdemanagern aus ganz Deutschland zufolge sind Mängel in der Organisation, Kommunikationsprobleme und die räumliche Ausstattung von Krankenhäusern im Jahr 2017 die häufigsten Gründe für Beschwerden. Lob gab es am meisten für pflegerische und ärztliche Leistung und Versorgung sowie Kommunikation. Unterstützt wurde das Benchmark in diesem Jahr erstmals vom Deutschen Krankenhausinstitut.

Detlef Schliffke, 1. Vorsitzender des Bundesverbands Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPiK), stellte den mit dem Symposium in Zusammenhang stehenden gleichnamigen Award Patientendialog vor, für den 14 Kliniken aus der Bundesrepublik nominiert sind. Der Preis wird am 14. November im Rahmen der BPiK-Fachtagung auf dem Deutschen Krankenhaustag in Düsseldorf am Rande der weltgrößten Medizin-Messe

Medica an eine Klinik verliehen, die sich in besonderer Weise für den Dialog mit Patienten einsetzt.

Marie-Christin Sablotni, Referentin Medizin des Clinotel-Krankenhausverbands, stellte Erfassungsmodelle für die Patientenzufriedenheit innerhalb der Klinikgruppe vor und Greta Schuler, Beraterin des Sozialverbands vdk Patienten- und Wohnberatung Baden-Württemberg, informierte über Hilfsangebote für Patienten für die Zeit nach dem Krankenhausaufenthalt.

Weitere Informationen zum Symposium Patientendialog und dem gleichnamigen Award finden Sie auf der Website www.patientendialog.de.