

Johannes Brühwiler, Kommission «Qualität» von Hausärzte Schweiz



# Beschwerdewesen: «Ihr Lob freut uns – aber nur Ihre Kritik bringt uns weiter»

Eine Beschwerde eröffnet eine Chance zur Verbesserung

**Eine Beschwerde ist ein Feedback, das uns hilft, unser Angebot und unsere Leistung zu verbessern. Eine Feedbackschleife ist das zentrale Element im Qualitätsentwicklungsprozess. Jede Chance auf ein Feedback soll wahrgenommen werden. Unsere Haltung, unser Interesse und unsere Gesprächsbereitschaft sind entscheidend dafür, ob wir ein Feedback erhalten.**

Eine Beschwerde ist ein negativ besetztes Feedback, das bei uns negative Emotionen auslösen kann. Wir sollten uns bewusst werden, dass nur ein negatives Feedback zur Steuerung eines Systems eingesetzt werden kann. Stellen Sie sich ein Flugzeug in der Luft vor, das nur über ein positives Feedback gesteuert wird: Es beginnt sich zu drehen. Eine Korrektur der Fluglage könnte nur über eine Verstärkung der Steuerungsimpulse (positives Feedback) erfolgen, der Absturz wäre die unmittelbare Folge.

Wie das Flugzeug mit positivem und negativem Feedback in einer stabilen Fluglage gehalten werden kann, ist auch in unserer Praxis ein negatives Feedback nach dem Motto «Was können wir verbessern?» sehr erwünscht.

Emotional reagieren wir am ehesten, wenn wir «auf dem falschen Fuss» erwischt werden: Zum Beispiel haben wir geduldig die nächtlichen Telefonate entgegengenommen, haben Hausbesuche zu jeder Unzeit gemacht, und am Schluss war alles doch nicht richtig, und wir werden mit einer heftigen Beschwerde konfrontiert. Überlegen wir uns, warum wir emotional reagieren: Hat das Vorkommnis überhaupt etwas mit uns zu tun? Wir sind zum Beispiel nicht verantwortlich dafür, dass der Patient erkrankt oder verunfallt ist.

Doch wie nehmen wir die Beschwerde entgegen? Wichtig ist, dass wir uns Zeit nehmen und nicht aus einer emotionalen Betroffenheit heraus betupft reagieren. Die Antwort auf ein heftiges und emotionales E-Mail oder Schreiben lässt man mit Vorteil einen Moment «ruhen». Auch im Rahmen der üblichen Höflichkeit haben wir einige Tage Zeit zur Reaktion. Dann haben wir Distanz gewonnen und können den Kern der Beschwerde eher erkennen. Wir sollten aber in jedem Fall signalisieren, dass die Botschaft angekommen ist und bearbeitet wird. Ein persönlicher Kontakt ist für die Antwort immer wertvoll. Unsere Patienten sollen wissen, dass eine Beschwerde als Feedback erwünscht ist und zu unserer Verbesserung beitragen kann.

Dazu sollen die Hinweise im Papier «Beschwerdewesen», formuliert von der Kommission «Qualität» von MFE, dienen (siehe rechts).

## Beschwerdewesen

### Problemstellung

Im Umfeld einer Kleinpraxis ist eine anonyme Beschwerde bei einer unabhängigen Stelle kaum möglich. Feedbacks müssen in der Regel abgeholt bzw. stimuliert werden.

### Möglichkeiten

Briefkasten in Praxis: «Plus und minus: Ihre Rückmeldung bringt uns weiter»; «Wo können wir uns verbessern?»; «Was wünschen Sie von uns?»; Kärtchen auflegen.

### Mitarbeitende sensibilisieren

- Auf versteckte Botschaften achten und nachfragen: «Wie meinen Sie das?»; «Was können wir besser machen?»
- Beschwerden/Kritik: sofort Notiz machen, gleichentags an definierte Person weiterleiten.
- Entscheid: sofortige Kontaktaufnahme nötig oder in regelmässiges Teamgespräch einbringen.
- Mitarbeitende in offener, transparenter Kommunikation ausbilden; z.B. gewaltfreie Kommunikation, allenfalls auch durch geeignete Kurse vermittelt.
- Nach Erhalt einer Beschwerde sind die Bedürfnisse des Betroffenen zu klären und ist diesem mitzuteilen, dass er z.B. innert zweier Tage ein (allenfalls erstes) Feedback erwarten darf.

### Teamgespräche

- Immer Rückmeldungen erfragen.
- Verbesserungspotential erfragen.
- Rückmeldungen: Wer kümmert sich darum und bringt es wieder ins Teamgespräch ein?
- Verbesserungsmassnahme nach PDCA-Zyklus.
- Formalisierung in grösseren Betrieben notwendig.
- Im Kleinbetrieb in Teamgespräch regelmässiges Thema, Zyklus für QZ.

---

### Korrespondenz:

Dr. med. Johannes Brühwiler  
Klosbachstrasse 123  
8032 Zürich  
johannes.bruehwiler[at]hin.ch