

Lob- und Beschwerdemanagement 2023

Mehr Infos unter



ALLGEMEINE KENNZAHLEN



2304
Eingänge mit Lob und Kritik

1%
der Eingänge
enthielt ein klinisches Risiko

BESCHWERDEKATEGORIEN



16%
Aufnahme/Entlassung



15%
Kommunikation

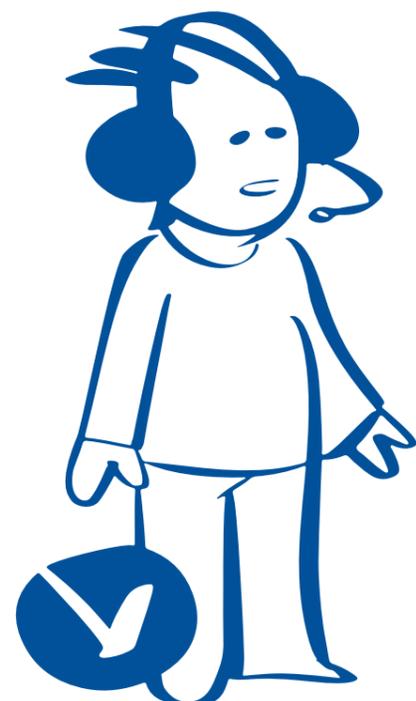


10%
Untersuchungen



8%
Behandlung

MASSNAHMEN



36%
Klärende Antwort

21%
Sofortmaßnahme

21%
Bereich informiert

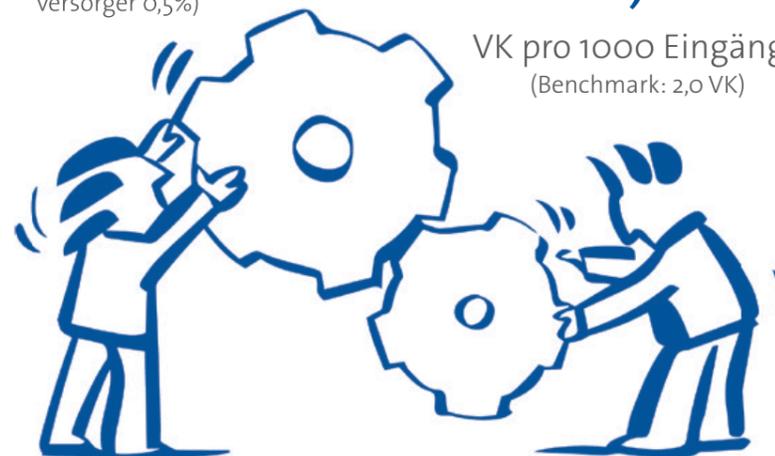
12%
Entschuldigung

BENCHMARK DES BUNDESVERBANDES (BBFG)

6,0
Tage Bearbeitungszeit
(Benchmark: 8,7 Tage)

0,5%
Beschwerdequote
(Benchmark Maximal-
versorger 0,5%)

0,6
VK pro 1000 Eingänge
(Benchmark: 2,0 VK)



3. Platz

Award Patientendialog 2023

„Für ein offenes Lob- und Beschwerdemanagement, als sichtbarer Ausdruck einer guten Versorgung der Patientinnen und Patienten.“

Ausblick 2024

Noch bessere Vernetzung im Bundesverband Beschwerdemanagement für das Gesundheitswesen (BBfG) durch die Teilnahme an Studien. Mit den neuen Erkenntnissen verbessern wir die Prozesse im LBM.



Lob- und Beschwerdemanagement 2023

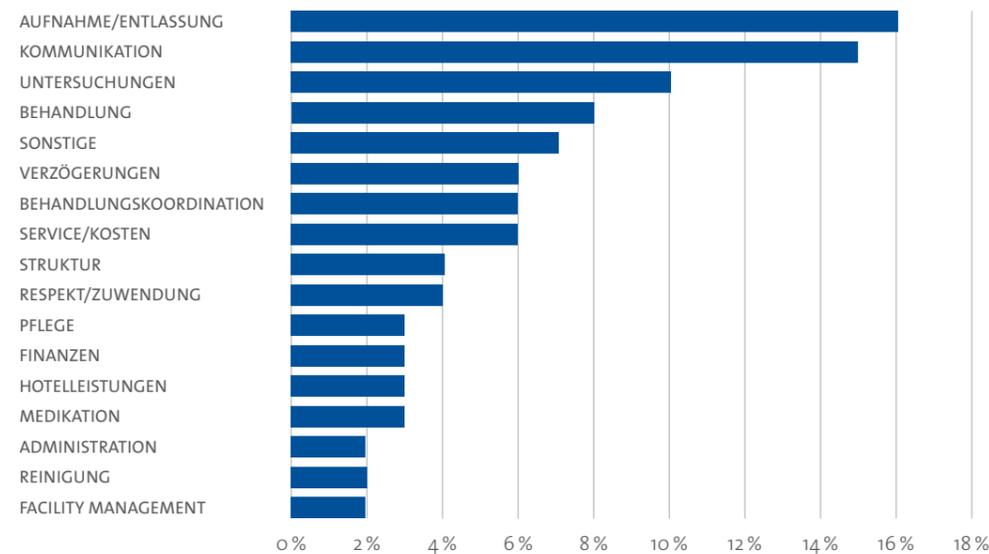
ALLGEMEINE KENNZAHLEN

Eingänge mit Lob und Kritik: **2304**
 Themen in diesen 2304 Eingängen: **3150**
 Korrekturmaßnahmen: **1289**
 Prozessoptimierungen: **15**
 Personalentwicklungen: **5**
 Eingänge mit klinischem Risiko: **24 oder 1 %**

VERTEILUNG DER MELDUNGEN

Externe Beschwerden: **1582 (68 %)**
 Interne Beschwerden: **229 (10 %)**
 Anfragen/Anregungen: **329 (14 %)**
 Sonstige: **13 (1 %)**
 Anteil Lob gesamt: **347 (in 15 % der Meldungen)**
Am häufigsten wurde das klinische Personal gelobt!

INHALTE DER BESCHWERDEKATEGORIEN (Abb.1)



BENCHMARKSTUDIE

Regelmäßige Teilnahme am Benchmark. Evaluation der Beschwerdemanagementsituation in Krankenhäusern in Deutschland. 463 Klinikverbünde und 567 Standorte*.

Beschwerdequote im UKE: **0,5 %** (Durchschnitt im Benchmark Maximal-/ Zentralversorgung Kliniken 0,5 %)

Bearbeitungszeit im UKE: **6 Tage** (Durchschnitt im Benchmark 8,7 Tage)

Personaleinsatz im UKE: **1,5 Vollkräfte (VK)** für 2304 Meldungen. Das bedeutet 0,65 VK für 1000 Meldungen (Durchschnitt im Benchmark: 2,0 VK für 1000 Beschwerden). Das bedeutet 1,4 VK weniger, was auf die große Erfahrung der Mitarbeiter:innen und den hohen Digitalisierungsgrad zurückzuführen ist.

*Studie des Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen und Inworks Ulm. Veröffentlichung 29.11.2023

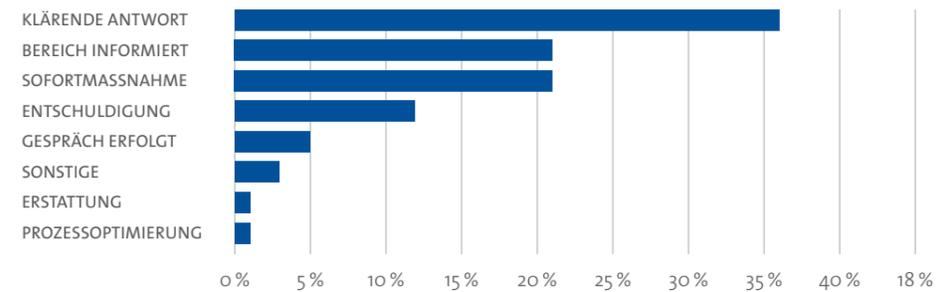
ESKALATIONSSTUFEN

1 Schwerwiegend 2 Bedeutend 3 Moderat 4 Gering 5 Trivial



Erläuterung: Beschwerden werden in Eskalationsstufen kategorisiert. Analyse, ob ein Risiko vorliegt, erfolgt bei bedeutend und schwerwiegend. 1 % der Eingänge enthielten nach Analyse ein klinisches Risiko. Die Meldungen korrelierten mit anderen Meldeverfahren im KRM.

MASSNAHMEN



Erläuterung: Ziel ist es, durch Beschwerden Verbesserungen zu erwirken. Unser Schwerpunkt liegt auf den Sofortmaßnahmen. Patient:innen, Angehörige und sonstige Kontakte profitieren direkt.

Klärende Antworten direkt oder nach Stellungnahmen (36 %). Die sonstigen Sofortmaßnahmen (21 %) helfen zügig und individuell. Per Telefon, per E-Mail, direkt vor Ort im LBM-Büro, auf der Station und schriftlich per Fax oder Brief. Beispiele für Sofortmaßnahmen: Reinigung nachgeholt, Reparaturen veranlasst, Patienteneigentum gesucht und gefunden, Arztbriefe nachträglich versendet, Telefonkontakt hergestellt, Parktickets aus Kulanz storniert, Rechnungskorrekturen/-überprüfungen veranlasst.

DIE WICHTIGSTEN „BAUSTELLEN“

Hauptthemenfelder aus Abb. 1: Aufnahme und Entlassung, Kommunikation, Untersuchungen und Behandlung. Verbesserungspotenziale werden benannt.

Schwerpunkte zu den Themenfeldern

Aufnahme und Entlassung: Telefonische Erreichbarkeit

Kommunikation: Dialog zwischen Patient:innen und Mitarbeitenden

Untersuchungen: Mangelhafte Befundkommunikation

Behandlung: Verzögerter Behandlungsbeginn

Die gute Nachricht: im Vergleich zu 2022 sind zur Thematik der Aufnahmen – Entlassungen 200 Beschwerden weniger eingetroffen und zur telefonischen Erreichbarkeit ebenso 200 Beschwerden weniger.

RÜCKBLICK UND AUSBLICK

Die interne und externe Vernetzung sowie Publikationen standen im Vordergrund.

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG): Bewerbung für den Award Patientendialog 2023. Platzierung, 3. Platz: „Für ein offenes Lob- und Beschwerdemanagement, als sichtbarer Ausdruck einer guten Versorgung der Patientinnen und Patienten“.

Bericht darüber in der Fachzeitschrift f&w: führen und wirtschaften im Krankenhaus (Fachmagazin für das Klinikmanagement (21.12.2023).

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG): Leitfaden veröffentlicht, der zum Umgang mit Diskriminierungsmeldungen im Gesundheitswesen Orientierung gibt. Die Grundlage dafür: Expertise vom LBM und anderen UKE internen Fachexpert:innen.

Bericht auch in der Fachzeitschrift f&w (12.12.2023) und im Mitgliederbereich des BBfG.

Netzwerken mit anderen Universitätskliniken: Intensiver fachlicher Austausch mit Kolleg:innen der Universitätskliniken Charité und Göttingen. Dies verfolgen wir auch in 2024 weiter.

Ausblick 2024: Weiter Vernetzung im BBfG und die Teilnahme an der Studie: Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2023/24 in Krankenhäusern in Deutschland. Dadurch Verbesserung der Prozesse im LBM durch die neusten Studienergebnisse.

Autor:innen Hilke Holsten-Griffin und Beate Gerber, Geschäftsbereich Qualitätsmanagement und Patientensicherheit, „Mach mit!“ und „UKE Auszeichnung Patientenorientierung“, E-Mail: Ihre-Meinung@uke.de
 Dr. Hans-Jürgen Bartz, Leitung des Geschäftsbereichs Qualitätsmanagement und Patientensicherheit