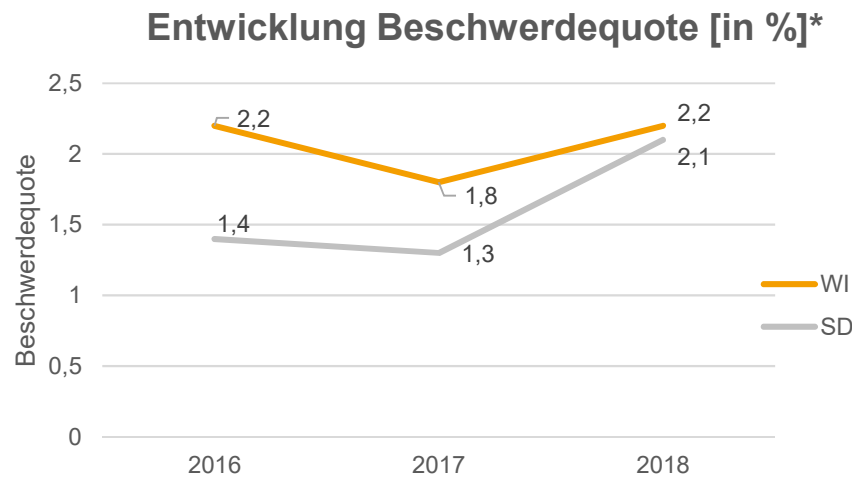


Tätigkeitsbericht 2018 internes Beschwerdemanagement Vorstellung im Sozialausschuss

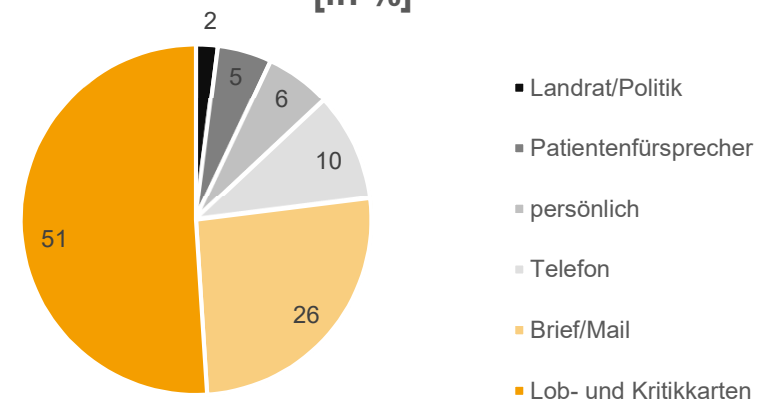
29. April 2019



Gemessen an allen stationären Patienten liegt die Beschwerdequote bei 2,1 % in 2018 (in 2017: 1,6%; in 2016: 2,0%)



Geschätzte Verteilung der Meldekanäle 2018 [in %]



- In den Bereichen Ärzte und Pflege konnte die Beschwerdeanzahl um 5% reduziert werden
- Grund für Zunahme insgesamt: sehr hohe Stationsauslastung und damit einhergehende Wartezeiten auf Infrastruktur und Umstellung der Speiseversorgung im Juli 2018
 - Anzahl 2016 WI+SD: 924 (Quote: 2,0%)
 - Anzahl 2017 WI+SD: 844 (Quote: 1,6%)
 - Anzahl 2018 WI+SD: 1.087 (Quote: 2,1%)

- Über viele Kanäle ist das Beschwerdemanagement erreichbar
- Die Patientenfürsprecher/-innen erfüllen dabei eine bedeutende Aufgabe zur zeitnahen Klärung der Beschwerden und im direkten Kontakt zu den Patientinnen/Patienten

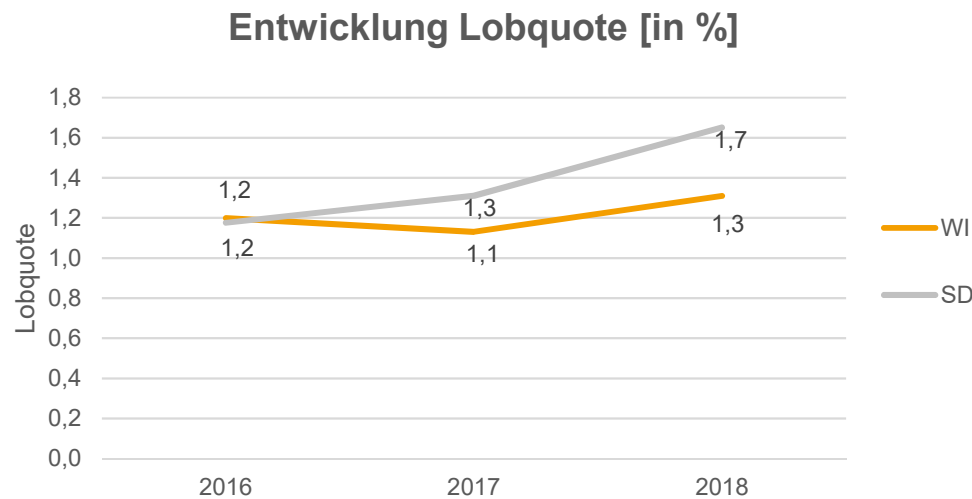
*Berechnung: Anzahl Beschwerden p.a. / stationäre Entlassungen p.a.

Die Analyse der Beschwerdegründe ist Grundlage für unsere umzusetzenden Maßnahmen zur stetigen Verbesserung

Häufige Beschwerdegründe in den Rems-Murr-Kliniken Datenjahr 2018

Bereich	Grund	Anteil 2017	Anteil 2018	Maßnahmen
Sonstiges	Zimmerausstattung, Nachbarpatienten	17%	17%	Zimmertausch auf Patientenwunsch, geänderte Beschilderung , Umbau Stationen in Schorndorf
Pflege	Pflegerische Patientenversorgung	10%	10%	Überprüfung bestehender und Festlegung neuer Arbeitsabläufe , Mitarbeitergespräche
Ärzte	Kommunikation (Gesprächsangebot, Verständlichkeit)	12%	10%	Kurzfristige Vermittlung Arztgespräch , Schulungen im Rahmen des Fortbildungsangebots , Mitarbeitergespräche
Ärzte	Ärztliche Patientenversorgung/ Therapie	10%	9%	Überprüfung bestehender und Festlegung neuer Arbeitsabläufe , interdisziplinäre Fallanalysen
Speisenversorgung	Qualität	4%	8%	Kontinuierliche Verbesserungen der Speisenkomponenten mit Hersteller , Projekt zur Wiedereinführung von Brötchen
Pflege	Kommunikation (Gesprächsangebot, Verständlichkeit)	8%	6%	Schulungen im Rahmen des Fortbildungsangebots , Mitarbeitergespräche
Bauliche Gegebenheiten/ Organisation	Wartebereich, Ablauf bei Aufnahme	7%	5%	Durchführung von Prozessaudits , Weiterentwicklung Zentrales Belegungsmanagement und Holding area , Anpassung Wegeleitung
Pflege	Freundlichkeit/ Empathie	4%	5%	Schulung im Rahmen des Fortbildungsangebots
Ärzte	Wartezeiten	4%	5%	Kontinuierliche Verbesserung der Organisation und Einteilung im ärztlichen Bereich
Pflege	Personalmangel	4%	4%	Erfolgreiches Bewerbermarketing , eigene Ausbildung von Fachpersonal
Speisenversorgung	Sonstiges	2%	4%	Anpassung der Essenszeiten , Verbesserung der Essenswägen

Insgesamt gingen durchschnittlich zwei Lobe pro Woche mehr für die Kliniken ein als im Vorjahr



Kommentar

- Im Jahr 2018 gingen durchschnittlich 13 Lobschreiben pro Woche ein - im Vorjahr 11
- Mehr Lob gab es hauptsächlich für das pflegerische und ärztliche Personal

- Anzahl 2016 WI+SD: 556 (Lobquote: 1,2%)
- Anzahl 2017 WI+SD: 593 (Lobquote: 1,2%)
- Anzahl 2018 WI+SD: 697 (Lobquote: 1,4%)

Die Analyse der Lobgründe gibt uns Aufschluss über unsere gut funktionierenden Bereiche

Häufige Lobgründe in den Rems-Murr-Kliniken Datenjahr 2018

Bereich	Anteil 2017	Anteil 2018	Gründe
Pflege	44%	44%	Verbesserung der Kommunikationskompetenz durch interne Fortbildungen, Verbesserung der Strukturen (u.a. Prozessoptimierung; Entlastung Pflegekräfte durch Servicekräfte und Pflegehelfer)
Ärzte	41%	38%	Verbesserung der Arztsprechzeiten und Verbesserung der Kommunikationskompetenz
Sonstiges	15%	18%	Verschönerung Eingangsbereich , Verbesserung der Strukturen in anderen Berufsgruppen (z.B. Ablauf Transportbestellung)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Rems-Murr-Kliniken

**Rems-Murr-Klinikum
Winnenden**

Am Jakobsweg 1
71364 Winnenden
+49 (7195) 591 - 0

**Rems-Murr-Klinik
Schorndorf**

Schlichtener Straße 105
73614 Schorndorf
+49 (7181) 67 - 0

info@rems-murr-kliniken.de
www.rems-murr-kliniken.de

