

## Drucksache

<b>Tätigkeitsbericht der Patientenfürsprecher sowie Bericht über das Beschwerdemanagement der Rems-Murr-Kliniken gGmbH</b>			
verantwortlich: Amt für Beteiligungen und Immobilien Rems-Murr-Kliniken gGmbH		Drucksache 2019/070	
		10.04.2019	
<b><u>Beschlussfassung:</u></b>	<b>Ö</b>	<b>29.04.2019</b>	<b>Sozialausschuss</b>

### **Beschlussvorschlag:**

1. Der Tätigkeitsbericht der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher an den Rems-Murr-Kliniken wird zur Kenntnis genommen.
2. Der Bericht des Beschwerdemanagements der Rems-Murr-Kliniken gGmbH wird zur Kenntnis genommen.

## 1. Zusammenfassung

Die Einrichtung von Patientenfürsprecherinnen und -sprechern an den Rems-Murr-Kliniken wurde in der Sitzung des Sozialausschusses vom 4. Mai 2015 beschlossen. In der Konzeption für die Einrichtung der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher an den Rems-Murr-Kliniken wurde festgelegt, dass diese einmal jährlich eine Berichterstattung über ihre Tätigkeiten sowie Kontaktzahlen und statistische Werte abgeben (**Anlage 1**).

Das klinikinterne Beschwerdemanagement ist gemäß § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V gesetzlich normiert. Bei Beschwerden, die im Zusammenhang mit dem Klinikaufenthalt stehen, ist das Beschwerdemanagement erste Anlaufstelle. Ein umfassender Einblick in das Beschwerdemanagement wird anhand eines Bericht des klinikeigenen Patientenmanagements gegeben (**Anlage 2**).

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sowohl der Bericht der Patientenfürsprecher, als auch der des Beschwerdemanagements eine hohe Patientenzufriedenheit in den Rems-Murr-Kliniken bescheinigen. Es ist den Rems-Murr-Kliniken inzwischen durch zahlreiche Maßnahmen und Investitionen gelungen, Themen, die in der Vergangenheit immer wieder zu Beschwerden geführt haben, nachhaltig zu verbessern, z.B. im Bereich der Notaufnahme oder Speiserversorgung.

## 2. Sachverhalt

Auf Grundlage der „Konzeption für die Einrichtung eines Patientenfürsprechers/einer Patientenfürsprecherin an den Rems-Murr-Kliniken“ erstellen die Patientenfürsprecherinnen- und -sprecher jährlich einen Tätigkeits- und Erfahrungsbericht zur Präsentation im Sozialausschuss und im Aufsichtsrat der Rems-Murr-Kliniken gGmbH.

Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher nehmen Beschwerden von Patienten oder Angehörigen, die im Zusammenhang mit einem Klinikaufenthalt stehen, entgegen und reichen sie beim Beschwerdemanagement der Rems-Murr-Kliniken ein. Im Anschluss vermitteln die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher dem Patienten/den Angehörigen die Antworten des Beschwerdemanagements und tragen zur Schlichtung und Problemlösung bei.

Seit Beginn der Tätigkeitsaufnahme haben sich die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher gut eingelebt und werden angenommen. Weitere detaillierte Erläuterungen können dem Tätigkeitsbericht der Patientenfürsprecher 2018 entnommen werden (**Anlage 1**).

Dem Beschwerdemanagement wird in den Rems-Murr-Kliniken ein hoher Stellenwert beigemessen. Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen geben einen guten Einblick in die Organisation aus Kundensicht. Neben der Steigerung der Patientenzufriedenheit können aus Beschwerden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden. Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher sind dabei ein möglicher Weg, Rückmeldungen zum Aufenthalt und zur Versorgung in den Rems-Murr-Kliniken zu geben.

Der Bericht des klinikeigenen Beschwerdemanagements kann der **Anlage 2** entnommen werden.

## 3. Finanzielle und personelle Auswirkungen sowie Folgekosten

Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher erhalten jeweils eine Aufwandsvergütung in Höhe von 660,00 Euro pro Jahr.

Anlage01\_Tätigkeitsbericht 2018 Patientenfürsprecher

Anlage02\_Bericht Beschwerdemanagement Rems-Murr-Kliniken gGmbH