

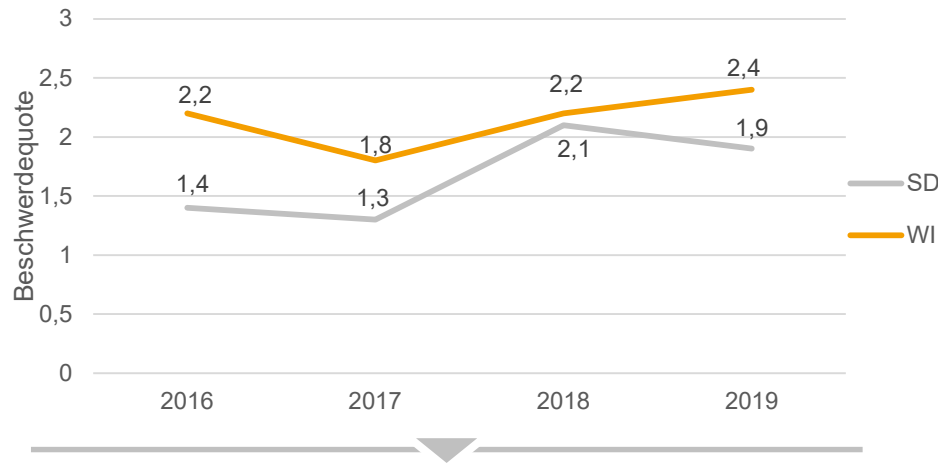
Anlage 2 - Tätigkeitsbericht 2019 internes Beschwerdemanagement

11. Mai 2020



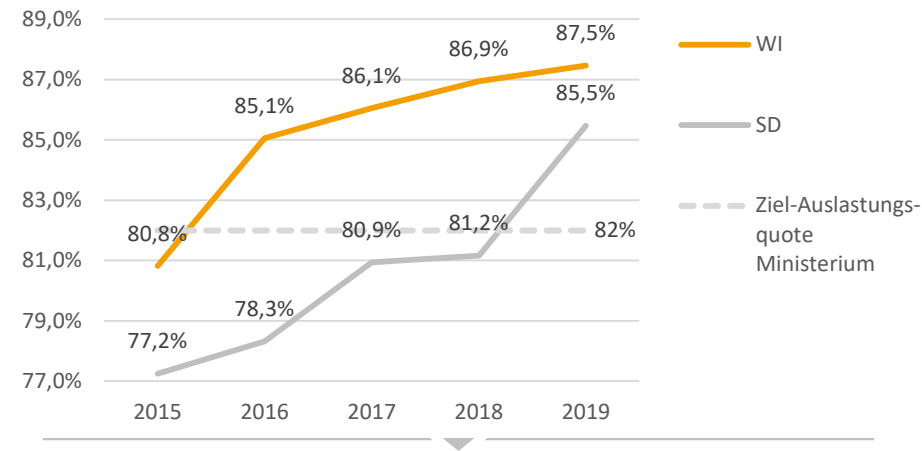
Gemessen an allen stationären Patienten liegt die Beschwerdequote bei 2,3% in 2019 (in 2018: 2,1%; in 2017: 1,6%; in 2016: 2,0%)

Entwicklung Beschwerdequote [in %]*



- Grund für Zunahme insgesamt: sehr hohe Stationsauslastung (siehe Grafik rechts)
 - 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%)
 - Anzahl 2019 WI+SD: 1.157 (Quote: 2,3%)

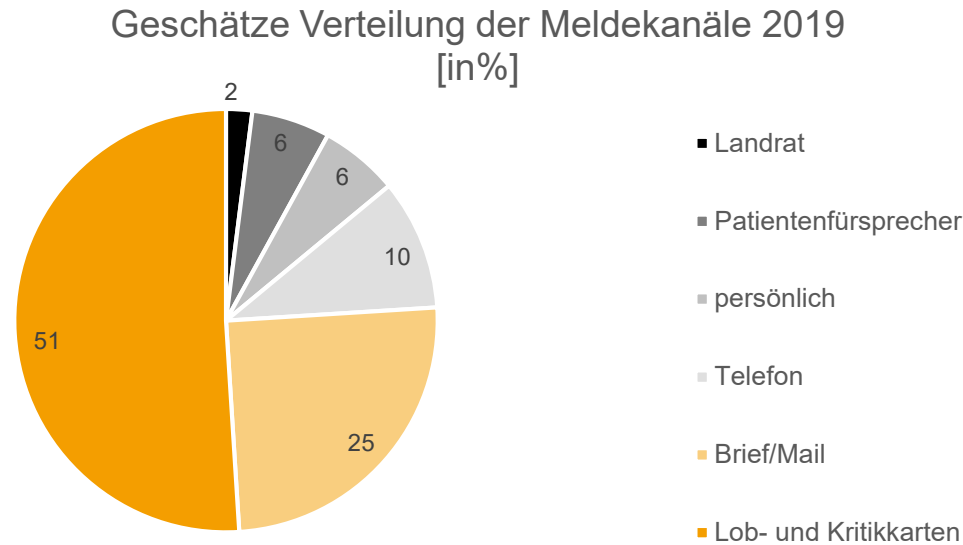
Auslastungsentwicklung [in %]



- Die Stationsauslastung steigt seit 2015
- In Schorndorf ist die durchschnittliche Auslastung von 77% (2015) auf 86% (2019) angestiegen
- In Winnenden ist ein Anstieg der durchschnittlichen Auslastung von 81% (2015) auf 88% (2019) zu verzeichnen
- Dabei werden Spitzenauslastungen im Monatsschnitt von bis zu 94% bzw. an einzelnen Tagen von 100% erreicht

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

Patienten und Angehörige nutzen verschiedenste Kanäle zur Übermittlung von Lob und Kritik



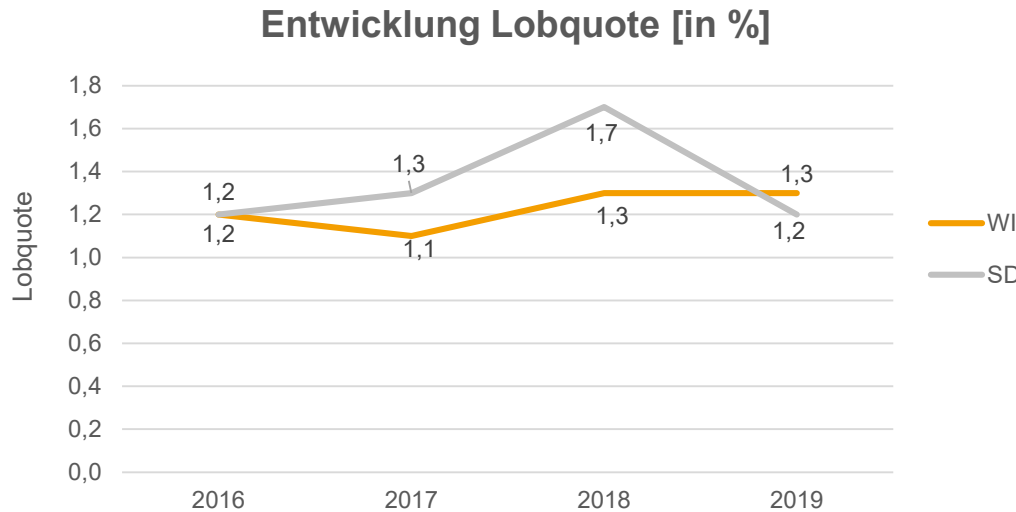
- Über viele Kanäle ist das Beschwerdemanagement erreichbar
- Die Patientenfürsprecher/-innen erfüllen dabei eine bedeutende Aufgabe zur zeitnahen Klärung der Beschwerden und im direkten Kontakt zu den Patientinnen/Patienten

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

Häufige Beschwerdegründe in den Rems-Murr-Kliniken Datenjahr 2019 (absteigend sortiert nach Häufigkeit der Nennung)

Bereich	Grund	Anteil 2018	Anteil 2019	Maßnahmen
Sonstiges	Zimmerausstattung, Nachbarpatienten	17%	16%	Zimmertausch auf Patientenwunsch, geänderte Beschilderung , Modernisierung Stationen in Schorndorf
Ärzte	Kommunikation (Gesprächsangebot, Verständlichkeit)	10%	12%	Kurzfristige Vermittlung Arztgespräch , Schulungen im Rahmen des Fortbildungsangebots , Mitarbeitergespräche
Ärzte	Ärztliche Patientenversorgung/ Therapie	9%	10%	Überprüfung bestehender und Festlegung neuer Arbeitsabläufe , interdisziplinäre Fallanalysen
Pflege	pflegerische Patientenversorgung	10%	10%	Überprüfung bestehender und Festlegung neuer Arbeitsabläufe (z.B. Stationskonzept) , Mitarbeitergespräche
Ärzte	Wartezeiten	5%	7%	Kontinuierliche Verbesserung der Organisation und Einteilung im ärztlichen Bereich
Pflege	Freundlichkeit/ Empathie	5%	6%	Schulung im Rahmen des Fortbildungsangebots
Bauliche Gegebenheiten/ Organisation	Wartebereich, Ablauf bei Aufnahme	5%	5%	Durchführung von Prozessaudits , Weiterentwicklung Zentrales Belegungsmanagement und Holding area , Anpassung Wegeleitung
Speisenversorgung	Qualität	8%	5%	Umstellung Backwarenanbieter, ständige Verbesserung eigene Produktion und Qualität Lieferanten
Pflege	Kommunikation (Gesprächsangebot, Verständlichkeit)	6%	4%	Schulungen im Rahmen des Fortbildungsangebots , Mitarbeitergespräche
Pflege	Personalmangel	4%	3%	Erfolgreiches Bewerbermarketing , eigene Ausbildung von Fachpersonal

Insgesamt gingen durchschnittlich zwölf Lobe pro Woche für die Kliniken ein



Kommentar

- Im Jahr 2019 gingen durchschnittlich 12 Lobschreiben pro Woche ein - im Vorjahr 13
- Anzahl 2016 WI+SD: 556 (Lobquote: 1,2%)
- Anzahl 2017 WI+SD: 593 (Lobquote: 1,2%)
- Anzahl 2018 WI+SD: 697 (Lobquote: 1,4%)
- Anzahl 2019 WI+SD: 638 (Lobquote: 1,3%)

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

Häufige Lobgründe in den Rems-Murr-Kliniken Datenjahr 2019

Bereich	Anteil 2018	Anteil 2019	Gründe
Pflege	44%	44%	Verbesserung der Kommunikationskompetenz durch interne Fortbildungen, Verbesserung der Strukturen (u.a. Prozessoptimierung; Entlastung Pflegekräfte durch Servicekräfte und Pflegehelfer)
Ärzte	38%	40%	Verbesserung der Arztsprechzeiten und Verbesserung der Kommunikationskompetenz
Sonstiges	18%	16%	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