

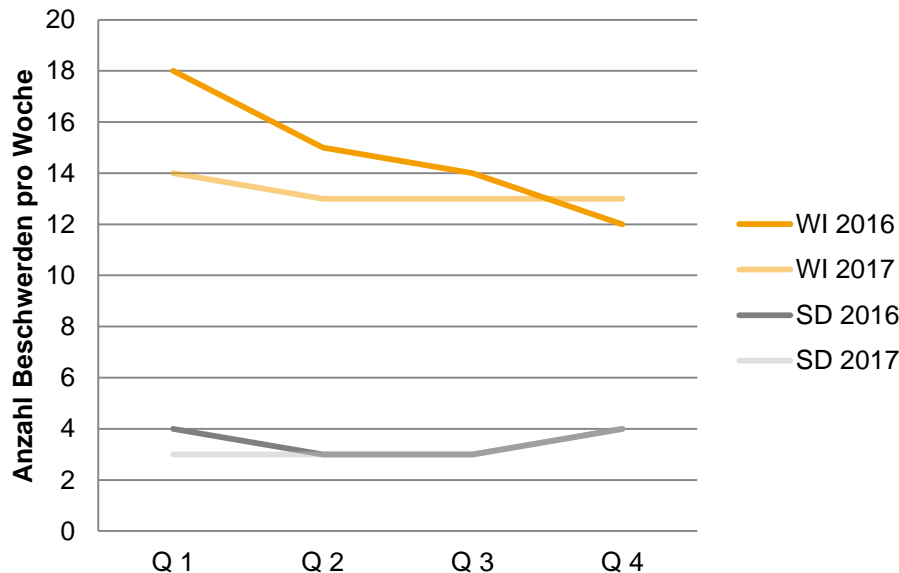
Tätigkeitsbericht 2017 internes Beschwerdemanagement für den Sozialausschuss

7. Mai 2018

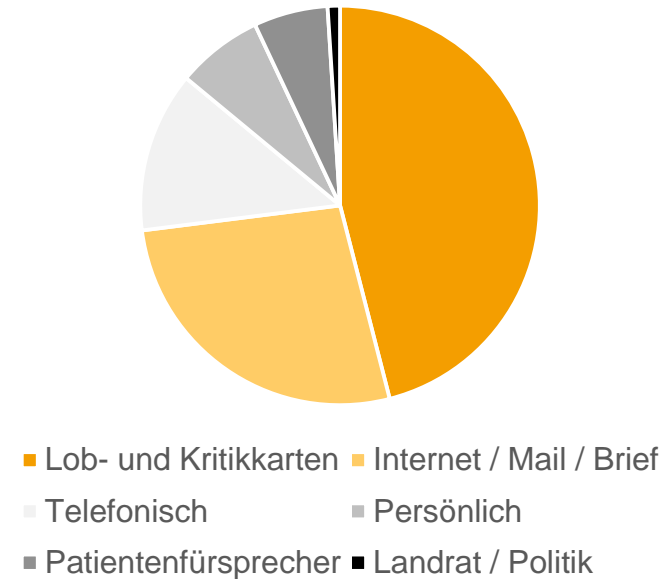


Gemessen an allen stationären Patienten liegt die Beschwerdequote bei nur 1,6% in 2017 (Vorjahr: 2,0%)

Beschwerdeaufkommen pro Woche



Geschätzte Verteilung der Meldekanäle 2017



- Durch kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen konnte die Beschwerdeanzahl bei steigender Patientenzahl gesenkt werden
- Anzahl 2016: 924 (Beschwerdequote: 2%)
Anzahl 2017: 844 (Beschwerdequote: 1,6%)

➔ Rückgang um 9%

- Über viele Kanäle ist das Beschwerdemanagement erreichbar
- Die Patientenfürsprecher erfüllen dabei eine bedeutende Aufgabe

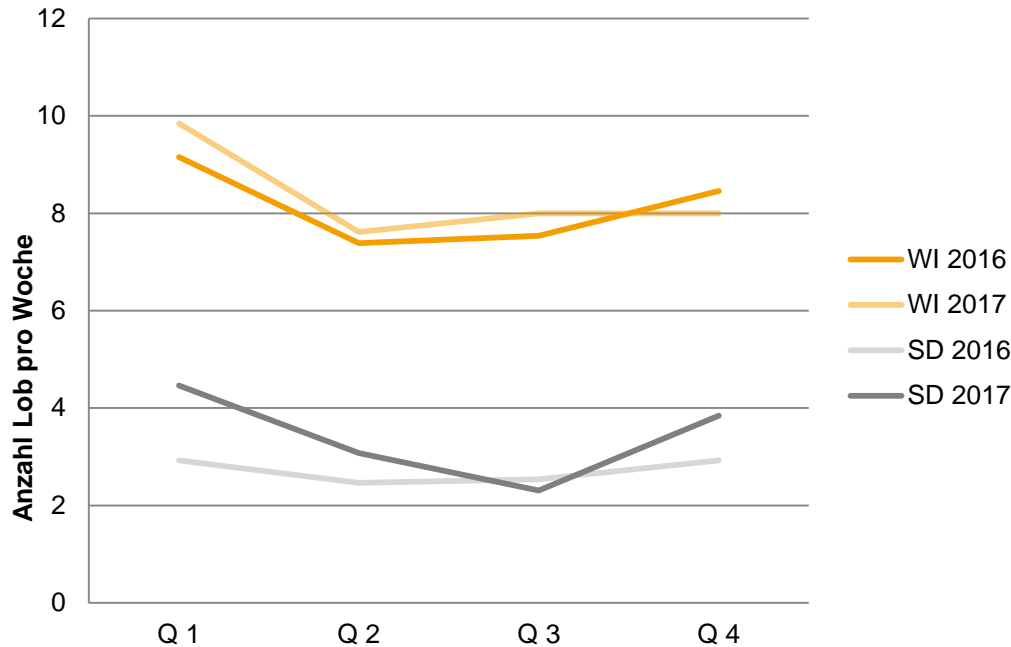
Durch bereits umgesetzte Maßnahmen zeigt sich ein Rückgang der Beschwerden um 9% von 2016 zu 2017

Häufige Beschwerdegründe in den Rems-Murr-Kliniken Datenjahr 2017

Bereich	Grund	Anteil	Maßnahmen
Sonstiges	Zimmerausstattung, Nachbarpatienten, Abrechnungssystem	17%	Zimmertausch auf Patientenwunsch, geänderte Beschilderung , Anschaffung Tischtennisplatte Kinderklinik, Umbau Stationen in Schorndorf
Ärzte	Kommunikation	12%	Kurzfristige Vermittlung Arztgespräch , Mitarbeitergespräche
Pflege	Versorgung	10%	Überprüfung bestehender und Festlegung neuer Arbeitsabläufe , Mitarbeitergespräche
Ärzte	Versorgung	10%	Überprüfung bestehender und Festlegung neuer Arbeitsabläufe , interdisziplinäre Fallanalysen
Pflege	Kommunikation	8%	Schulungen im Rahmen des Fortbildungsangebots , Mitarbeitergespräche
Bauliche Themen Organisation	Wartebereich, Ablauf bei Aufnahme	7%	Durchführung von Prozessaudits , Einführung zentrales Belegungsmanagement , Verbesserung Patienten-Flyer
Pflege	Personalmangel	5%	erfolgreiches Bewerbermarketing , eigene Ausbildung von Fachpersonal → alle Pflegestellen sind besetzt
Pflege	Freundlichkeit/ Empathie	4%	Schulung im Rahmen des Fortbildungsangebots
Ärzte	Wartezeiten	4%	Einführung zusätzlicher Bereitschaftsdienste am Wochenende, Reduktion Wartezeiten in der INA Winnenden um 12 Minuten
Speisenversorgung	Qualität	4%	Neues Speisenkonzept in Winnenden, geplant 2018 für Schorndorf

Neben Beschwerden erhalten die Rems-Murr-Kliniken zunehmend positive Rückmeldungen

Lobaufkommen pro Woche



Kommentar

Insgesamt gingen im Jahr 2017 613 Lobschreiben ein (durchschnittlich über 11 pro Woche), trotz des schwäbischen Leitsatzes:

„ned gschimpft isch globt gnug“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Reims-Murr-Kliniken

**Reims-Murr-Klinikum
Winnenden**

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

**Reims-Murr-Klinik
Schorndorf**

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

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