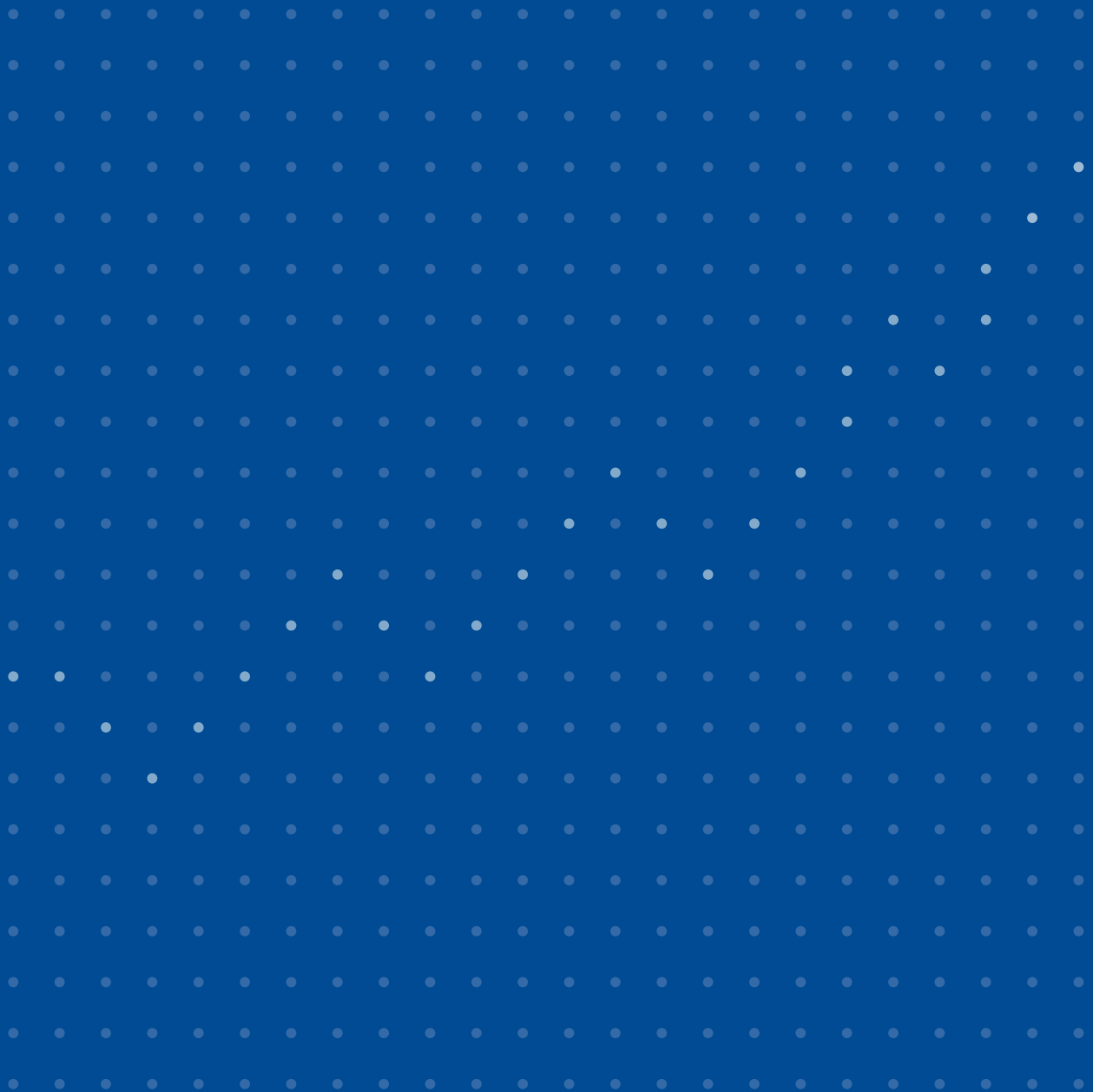




Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf

Zentrales Beschwerdemanagement

Jahresbericht 2009



Zentrales Beschwerdemanagement Jahresbericht 2009

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in diesem Bericht des Zentralen Beschwerdemanagements (ZBSM) blicken wir auf ein Jahr im Neuen Klinikum zurück. Am Abend des 1. Februar 2009 war der Umzug in das modernste Klinikum Europas geschafft – in nur 48 Stunden. Viele Mitarbeiter und Patienten füllten innerhalb von wenigen Stunden das neue Gebäude mit Leben. Großartige Architektur, modernste Technik, neue und zeitgemäße Strukturen – im Großen und Ganzen waren alle sehr zufrieden und stolz auf die umgesetzten Planungen und das Gesamtbild. Dennoch ließen sich viele kleine Mängel feststellen, die den Alltag erschwerten und verbessert werden mussten. Zur Erfassung dieser Mängel wurde proaktiv im Intranet ein Meldesystem für Nachbesserungen im Neuen Klinikum eingerichtet. In den folgenden Monaten bis zum Ende des Jahres wurden von den Mitarbeitern 1195 Meldungen eingereicht und von den jeweils betroffenen Abteilungen bearbeitet. Allein 906 Meldungen erfolgten unmittelbar im 1. Quartal. Hierbei handelte es sich um bauliche Mängel, organisatorische Defizite und Versäumnisse bei der Ausstattung.

Auch die Beteiligung von Patienten war sehr erwünscht. Sie konnten ihre Hinweise entweder an das Personal weitergeben oder sich an das gut etablierte Beschwerdemanagement wenden. Der »Lob und Tadel«-Flyer mit Informationen und Meldemöglichkeit wurde verstärkt verbreitet. Zudem konnten Patienten im Neuen Klinikum direkt – via Patiententerminal an ihrem Bett – eine Meldung online an das ZBSM übermitteln.

Während die Anzahl der Eingänge in 2007 und 2008 nahezu konstant waren, verzeichnete das ZBSM in 2009 eine Steigerung der Meldungen um 80 Prozent. Dies zeigt, dass Patienten und deren Angehörige, Mitarbeiter und andere Partner die angebotenen Möglichkeiten, ihre Hinweise mit Lob und Kritik an uns heranzutragen, auch genutzt haben.

Besonders erfreulich war, dass 48 Prozent aller Meldungen Lob und Dank enthielten.

Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden wird im UKE vollen Umfangs erfüllt.

Inhalt

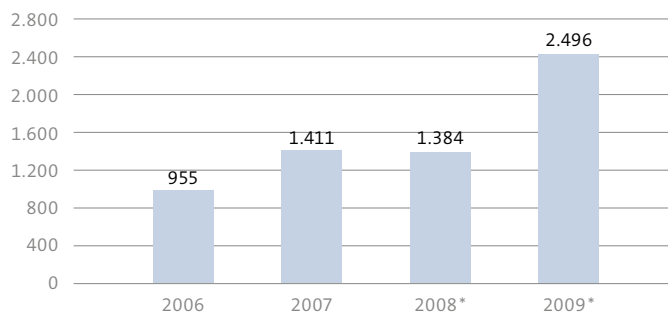
Vorgänge 2006 – 2009	5
Nutzer des ZBSM	6
Verteilung und Gewichtung	7
Korrekturmaßnahmen	11
Lob	14
Ausblick	15

Vorgänge 2006 – 2009

Das UKE sieht ein professionelles Beschwerdemanagement als ein Instrument zur Kunden- bzw. Patientenbindung, mit dem negative Mundpropaganda vermieden und eine ständige Verbesserung innerhalb des UKE gestaltet werden können. Deshalb ist es erforderlich, eine möglichst hohe Zahl an Rückmeldungen von Patienten zu erhalten. Wir konnten in 2009 die Meldeeingänge um 80 % steigern, liegen damit aber immer noch bei unter 1 % Rückmeldungen gemessen an der Gesamtpatientenzahl. In 2009 standen weiterhin alle gut etablierten Eingangskanäle zum ZBSM zur Verfügung.

Die Flyer für »Lob und Tadel« sowie das Online-Formular im Internet waren bei allen Meldenden wieder sehr willkommen, um Rückmeldungen über ihre Eindrücke und Erfahrungen im UKE zu platzieren. Der Briefkasten für Flyer an der Hauptpforte und die Möglichkeit, Flyer und Briefe in der Klinik direkt abzugeben, wurden in 2009 mehr als zuvor genutzt. Briefe und Faxe gingen zu 50 % weniger als im Vorjahr ein. Eine steigende Tendenz ist bei der Nutzung der Online-Eingänge erkennbar; dies halten wir für eine zeitgemäße Entwicklung. Meldungen, die über das Online-Formular von unserer Homepage aus eintreffen, fließen direkt in die Bearbeitungssoftware ein. Dadurch konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit in 2009 noch einmal gesenkt werden und lag bei durchschnittlich 8 Arbeitstagen.

Gesamtmeldungen jahresweise

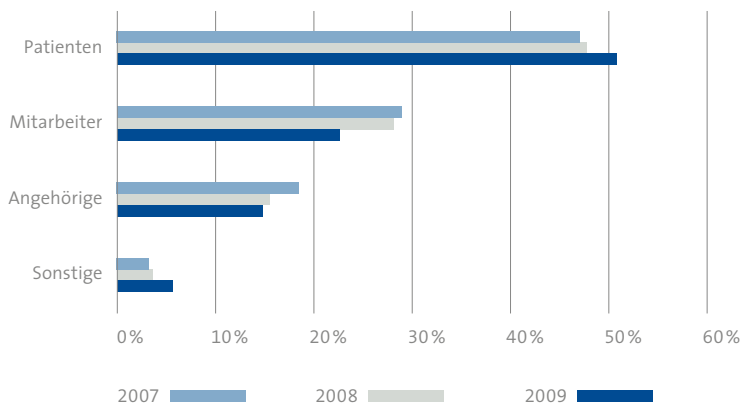


* Steigerung auf Grund neuer Eingabe-Möglichkeit

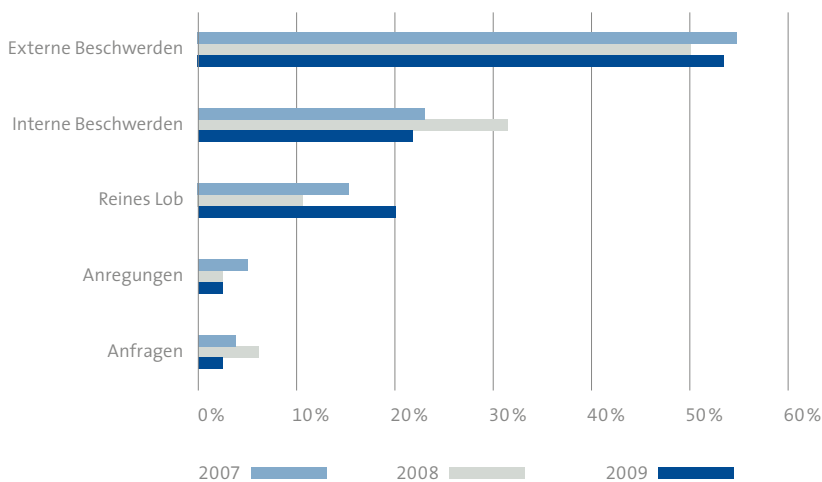
Nutzer des ZBSM

Die Hinweise an das ZBSM sind unverändert durch die Hauptpersonengruppen wie in den Jahren zuvor abgegeben worden. Die prozentuale Betrachtung zeigt einen leichten Anstieg um 4% bei den Patienten, während die Meldungen von Mitarbeitern um 4% zurückgegangen sind. Die Gruppe »Sonstige« setzte sich aus Besuchern, Studenten, gesetzlichen Betreuern und einweisenden Ärzten zusammen. Die entsprechenden Gruppen und Quoten der Meldungen sind in Abb.2 dargestellt.

Nutzer des ZBSM 2007 – 2009, relativ



Arten der Meldungen 2007 – 2009, relativ



Verteilung und Gewichtung

Durch 2496 Eingänge im ZBSM sind in 12 Kategorien und der zusätzlichen Kategorie »Lob« 4078 Hinweise zu verschiedenen Themen eingegangen. Patienten und Mitarbeiter haben ein sehr breites Spektrum der Leistungen in ihre Beurteilungen einbezogen. Annähernd gleich gewichtet sind die ersten drei Positionen: »Hotelleistungen«, »ärztliche Leistungen« und »Information/Organisation«. Begründet in den Anfangsschwierigkeiten der neuen Strukturen haben die Hotelleistungen zunächst nur zu einer geringen Verbesserung (vgl. 2008: 17 %; 2009: 15 %) geführt.

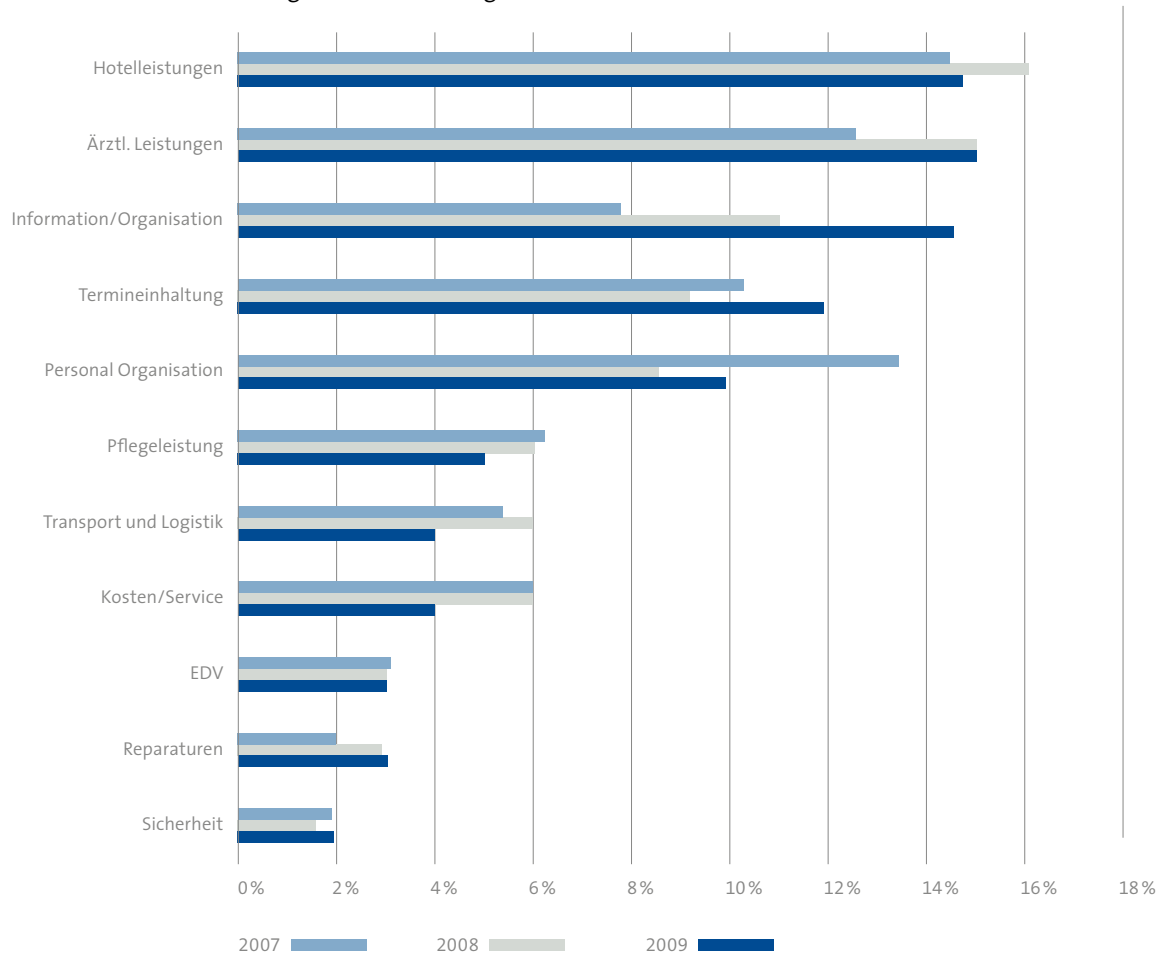
Genau wie in den Jahren zuvor, standen die ärztlichen Leistungen im Fokus der Beurteilung. Bei der genaueren Unterscheidung lag ein Kritikschwerpunkt im Bereich der Kommunikation. Durch die Meldungen in der Kategorie »Information/Organisation« sind bei den weitreichenden Umstrukturierungen aller Prozesse die Anlaufschwierigkeiten deutlich geworden, die es zu überwinden galt, die aber größtenteils durch konkrete Maßnahmen verbessert werden konnten.

In der Kategorie »Personalorganisation« liegt der Schwerpunkt auch im Bereich der Kommunikation. Hier geht es weitgehend um die abteilungsübergreifenden Informationen, die offenbar noch nicht immer optimal fließen. Im Laufe des Jahres wurden bei der Nutzung der neuen elektronischen Patientendokumentation fortlaufend Verbesserungen umgesetzt, insbesondere auch bei den Schnittstellen zu den Funktionsbereichen. Eines der wichtigsten Ziele ist es, alle Informationen über den einzelnen Patienten übersichtlich elektronisch bereit zu halten, um sie den an der Behandlung beteiligten Personen jederzeit zur Verfügung stellen zu können.

In allen weiteren Kategorien sank die Anzahl der Meldungen prozentual. Besonders erfreulich stellt sich dabei die Sparte »Transport und Logistik« dar. Hierbei ist ein in der Vergangenheit größeres Problem hinsichtlich der Pünktlichkeit der Krankentransporte weiter reduziert worden; erwartungsgemäß auch wegen der baulichen Veränderungen.

In der Tabelle Kategorien und Subkategorien werden die einzelnen Punkte quantitativ im unterjährigen Vergleich deutlich. Nur in drei Kategorien zeigte sich ein Anstieg der Beschwerden. Hierbei ging es um die Bereiche Reparaturen, Sicherheit und Sonstiges. Insgesamt betrachtet sank die Anzahl der Beschwerden, bezogen auf alle Kategorien, unterjährig durchschnittlich um 22 %. Dies ist auf die parallel durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen zurückzuführen.

Kategorien der Meldungen 2007 – 2009, relativ



Kategorien und Subkategorien der Meldungen 2009

Kategorie	1. Halbjahr	2. Halbjahr	
	Anzahl	Anzahl	
Hotelleistungen	323	258	↗
– Ausstattung Arbeitsplatz	39	30	
– Beschilderung	7	8	
– Hygiene	30	35	
– Lärm	16	14	
– Personalrestaurant	—	—	
– Sauberkeit	63	48	
– Unterbringung	79	67	
– Verpflegung	89	56	
Information/Organisation	266	171	↗
– Allgemein	121	72	
– Aufnahme/Entlassung	76	51	
– Datenschutz	13	5	
– Dokumente nicht auffindbar	8	2	
– Verzögerte Befundübermittlung	48	41	
Ärztliche Leistungen	231	192	↗
– Ärztl. Leistungen (Behandlungserfolg)	89	77	
– Ärztliche Aufklärung	20	20	
– Kommunikation/Visite	122	95	
Termineinhaltung	244	160	↗
– Lange Wartezeiten	107	80	
– OP Verschiebungen	41	23	
– Telefonische Erreichbarkeit	26	16	
– Terminabsprache	50	41	
Personal Organisation	189	118	↗
– Allgemein	19	13	
– Kommunikation	113	80	
– Leistung Funktionsdienst	2	8	
– Mitarbeiterausweis	—	2	
– Personalorganisation	30	7	
– Personalressourcen	25	8	
Pflegeleistung	79	64	↗
– Allgemein	41	34	
– Pflegedienst Kommunikation	30	30	

Kategorie	1. Halbjahr	2. Halbjahr	
	Anzahl	Anzahl	
Transport und Logistik	69	53	↗
– Krankentransport	40	27	
– Postzustellung	1	2	
– Sonstige Logistik und dazugehörige Kommunikation	20	19	
– Kommunikation	2	2	
– Allgemein	4	3	
Kosten/Service	68	51	↗
– Abrechnung	16	22	
– Abwicklung Einkauf	1	2	
– Parken + Beschilderung	15	5	
– Parkgebühren und Service	22	16	
– Telefonkosten + Probleme	10	4	
– Allgemein	4	2	
Sonstiges	38	51	↘
– Allgemein	10	8	
– Rauchen	17	6	
Reparaturen	21	35	↘
– Allgemein	5	13	
– Ausführung von Reparaturen	1	5	
– Service einer Fremdfirma	—	3	
Sicherheit	23	32	↘
– Allgemein	3	10	
– Sicherheitsmangel	2	5	
– Umgang mit Patienteneigentum	3	8	
Anfragen	28	49	↘
– Beratung nach Anfragen	4	2	
EDV	52	27	↗
– EDV allgemein	4	5	

Verbesserung ↗

gleiches Niveau →

Verschlechterung ↘

Korrekturmaßnahmen

Die bereits in den Vorjahren erfolgreich beschrittenen Wege der Einführung von Verbesserungen und Prozessoptimierungen wurden über den GB Qualitätsmanagement und durch die klinikinternen Qualitätsmanagementgruppen in 2009 weiter ausgebaut. Die einzelnen Kliniken erhielten weiterhin regelmäßig Auswertungen über die Eingänge aller Meldungen ihres Bereiches zum Gesamtüberblick und zur Evaluation bei den Verbesserungsmaßnahmen. Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und die einzelnen Verbesserungen wurden in internen Audits überprüft.

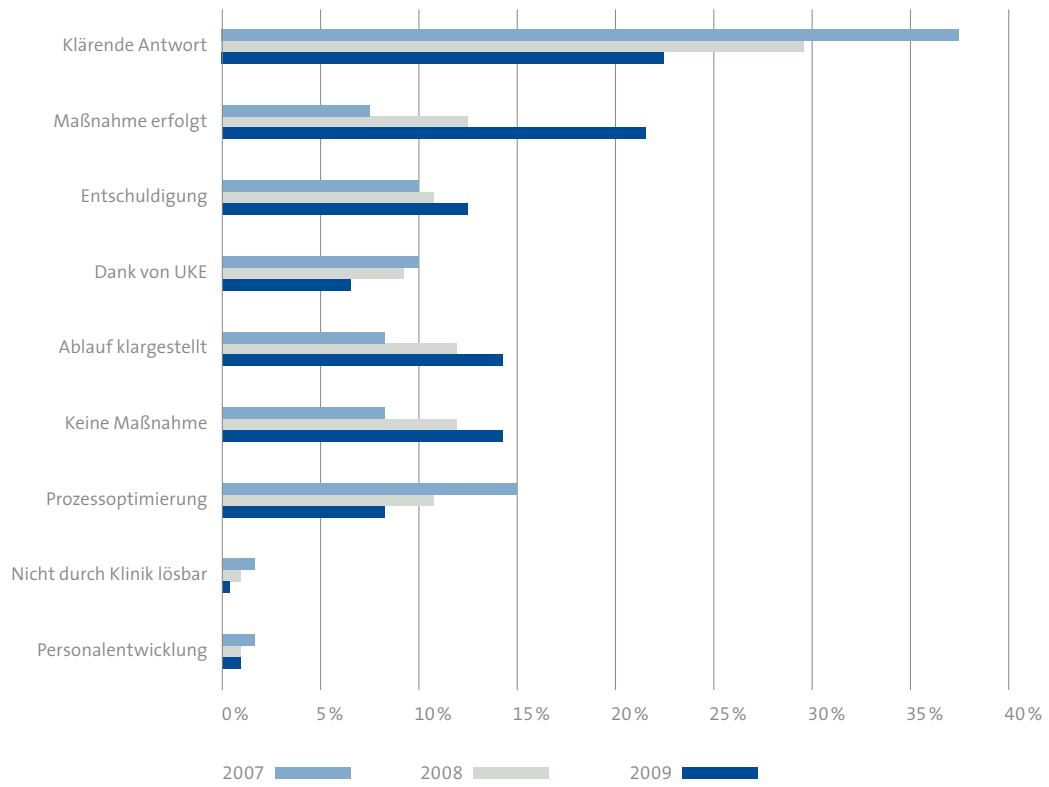
Das ZBSM übermittelte den Absendern der Beschwerden und Anfragen klärende Antworten und Klarstellungen der Abläufe. Durch zahlreiche Rückmeldungen an das ZBSM zeigte sich daraufhin eine hohe Zufriedenheit. Oftmals konnten als Behandlungsfehler bezeichnete Vorgänge im Nachhinein klargestellt bzw. erklärt werden, vor allem, wenn ein Mangel in der Kommunikation zugrunde lag. Hierbei kam die Vernetzung mit dem Ombudsmann des UKE, Herrn Dr. Kniep, besonders zum Tragen. Er begleitete Patienten bei Gesprächen im Klinikalltag und bewirkte für diese Klärung von Fragen vor Ort.

Zahlreiche Einzelmaßnahmen wurden auch in 2009 ergriffen, um Mängel und Probleme zu beseitigen. In Tabelle 2 werden Maßnahmen beispielhaft dargestellt.

Um auf gewisse strukturelle Probleme zu reagieren, hat der Vorstand des UKE einige Neustrukturierungen umgesetzt. So wurde beispielsweise das Zentrale Belegungsmanagement mit einem festen Statut im letzten Quartal eingeführt, die Zentrale OP-Organisation ausgebaut und die Prozesse im Case-Management mehrfach an die Bedürfnisse von Patienten angepasst. Im Zyklus der ständigen Verbesserungen erfolgen die Schritte zur Optimierung immer im Rahmen der Arbeit nach ISO 9001, mit dementsprechender Dokumentation und Evaluation.

Nach Prüfung aller personenbezogenen Beschwerden wurden bei 15 % der Beschwerdefälle Entschuldigungen ausgesprochen, ebenso wurde vom Beschwerdemanagement oder Vorstand direkt mit Dank des Hauses auf Lob und Anerkennung reagiert.

Korrekturmaßnahmen 2007 – 2009, relativ



Verbesserungen aufgrund der Beschwerden, Hinweise und Anregungen

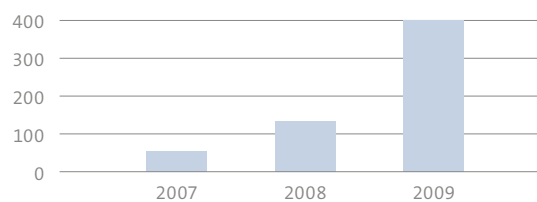
Monat	Beispiel Verbesserungen
Januar	Es wurden qualitativ bessere Abfallsäcke für das Klinikum beschafft.
Februar	10 Patientenrollstühle wurden für die Eingangshalle in O10 bestellt.
März	In der Urologie wurden weitere Kannen von der Klinikgastronomie beschafft, um den Patienten kontinuierlicher Tee zur Verfügung stellen zu können.
April	500 Chipkarten wurden zusätzlich für Benutzung der Terminals eingekauft, um dem Kartenschwund entgegen zu wirken.
Mai	Das Case-Management in der ZNA hat 3 Schließberechtigungen für den Fahrstuhl (bis zum 1. Stock) hinterlegt. Externe Mitarbeiter von Krankentransportunternehmen können sich diese für den Zeitraum des Patiententransportes dort abholen und sollen sie nach dem Transport wieder zurückgeben.
Juni	Im »Shop to go« wurde der Wechselgeldbestand erhöht.
Juli	Raum der Stille: Es wurde ein Pfeil Richtung Mekka für moslemische Gläubige an der Decke angebracht.
August	Es wurde beschlossen, dass pro Intensiveinheit ein Patiententerminal (mit TV-Funktion) etabliert wird.
September	Über den Elternverein wurde schnell und unbürokratisch eine neue Mikrowelle für die Elternküche der Kinderonkologie beschafft.
Oktober	Die Reinigungs- und Kontrollfrequenz für die öffentlichen Toiletten des UKE wurde auf alle 2 Std. erhöht. Seife, Toilettenpapier und Hygienebeutel werden nachgefüllt, wenn es erforderlich ist. Vorrat war zuvor immer wieder entwendet worden.
November	In den Gebäuden des UKE gilt striktes Rauchverbot. Leider halten sich einige Mitarbeiter und Patienten nicht daran. Die Aufstellung von 6 weiteren »Raucherpilzen« erfolgte: 2 im Innenhof des Neuen Klinikums und 4 rund um das Universitäre Herzzentrum UHZ.
Dezember	Im Bereich des 2. OG bei den Aufzügen existierte nur ein Wegweiser, der zu den Behinderten-WC's wies. Die Beschilderung wurde entsprechend verbessert.

Lob

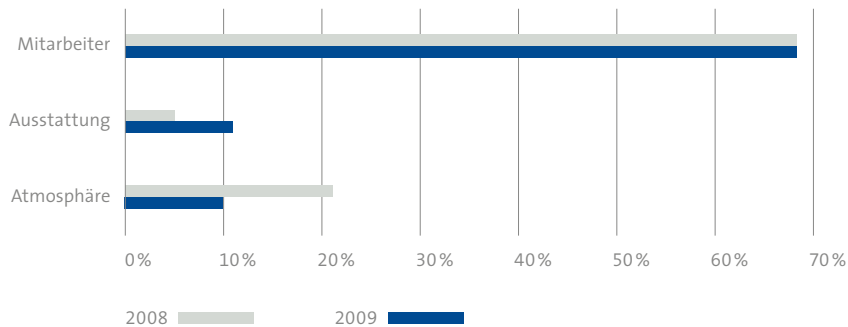
Besonders erfreut konnten wir in 2009 einen Anstieg von »Lob und Dank« in den Eingängen im ZBSM feststellen. 400 Briefe und Meldungen mit ausschließlich Lob für die Kliniken und Funktionsbereiche gingen ein. Insgesamt war in 48% der Eingaben Lob enthalten.

Den Mitarbeitern galt – wie auch in den Vorjahren – der größte Anteil der lobenden Äußerungen, danach wurde die Ausstattung gelobt und auch die Atmosphäre. Hier zeichnete sich, im Vergleich zu 2008, eine leichte Verschiebung ab.

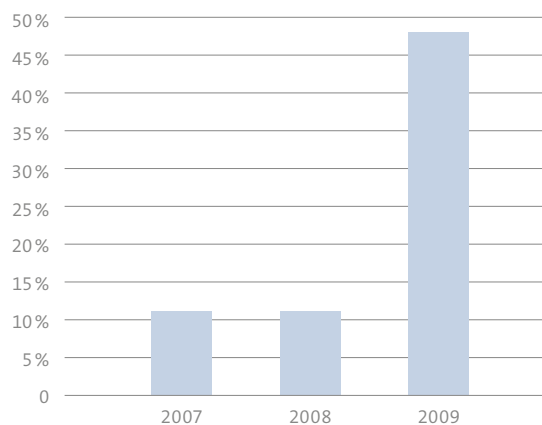
Meldungen »reines Lob«



Verteilung Lob



Anteil von Lob in allen Meldungen



Ausblick

Wie erwartet, wurde das ZBSM im UKE durch die zahlreichen Rückmeldungen zum Spiegel des ersten Jahres im Neuen Klinikum. Die Stimulation weiterer Rückmeldungen hat wieder eine Fülle von Erkenntnissen gebracht, die bereits im laufenden Jahr weitreichend genutzt worden sind.

Im Jahr 2010 gilt es, die Verbesserungen zu konsolidieren und weitere Prozessoptimierungen einzuleiten. Die Herausforderungen im neuen Jahr liegen vor allem in den Kategorien »Information/Organisation«, »Kommunikation« sowie »Termineinhaltung«.

Wegen der zahlreichen positiven Rückmeldungen wird im ersten Quartal 2010 eine Überprüfung der Bezeichnung »Zentrales Beschwerdemanagement« erfolgen. Möglicherweise können die vielen Anregungen, das Lob und die Anerkennung der Leistungen zusammen mit den konstruktiv gemeinten Beschwerden unter einer anderen Benennung passender vereint werden.

Selbstverständlich stehen auch in 2010 alle Wege für jede Art der Rückmeldung über die Leistungen im UKE für alle interessierten Personen offen.

Ansprechpartnerin im ZBSM

Hilke Holsten-Griffin

Telefon: (040) 74 10 - 579 85

E-Mail: beschwerdemanagement@uke.de

