



Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf

Jahresbericht

Zentrales Beschwerdemanagement

2007



Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage und Entwicklung	3
2. Nutzer des ZBSM	4
3. Beschwerdekanäle	5
4. Auswertung 2007	6
4.1. Meldungen nach Kategorien	6
4.1.1 Verteilung und Gewichtung der Meldungen	7
4.1.2 Alle Meldungen in Kategorien	8
4.2. Korrekturmaßnahmen	9
4.2.1 Verbesserungen aufgrund von Beschwerden	10
4.2.2 Auszug aus der ZBSM Liste der Verbesserungen 2007	10
5. Ausblick	11

1. Ausgangslage und Entwicklung

Der vorliegende Bericht beschreibt die Ergebnisse aus dem Jahr 2007.

Organisation, Bearbeitungsprozess und Ziele des ZBSM wurden bereits in den Jahresberichten 2004 – 2006 ausführlich erörtert, so dass an dieser Stelle lediglich darauf verwiesen wird. Siehe Jahresberichte unter dem folgenden Link:

<http://www.uke.uni-hamburg.de/zentrale-dienste/medizinischequalitaetssicherung/index14909.php>

Auf die Publikation von speziellen Beschwerdeberichten aus einzelnen Kliniken bzw. Bereichen wird aus Gründen der Übersichtlichkeit verzichtet.

2007 war erneut ein Anstieg der Beschwerden zu verzeichnen. Laut Literatur steigen die Eingaben in einem Beschwerdemanagement in den ersten 5 Jahren nach der Etablierung des Beschwerdemanagements an. Erst danach ist eine Stabilisierung der Eingänge (Plateau) zu erwarten, sodass inhaltliche Vergleiche aussagekräftiger für das Klinikum werden. Das Jahr 2008, das fünfte Jahr nach Einführung des ZBSM am UKE wird zeigen, ob sich diese Annahme am UKE bestätigt.

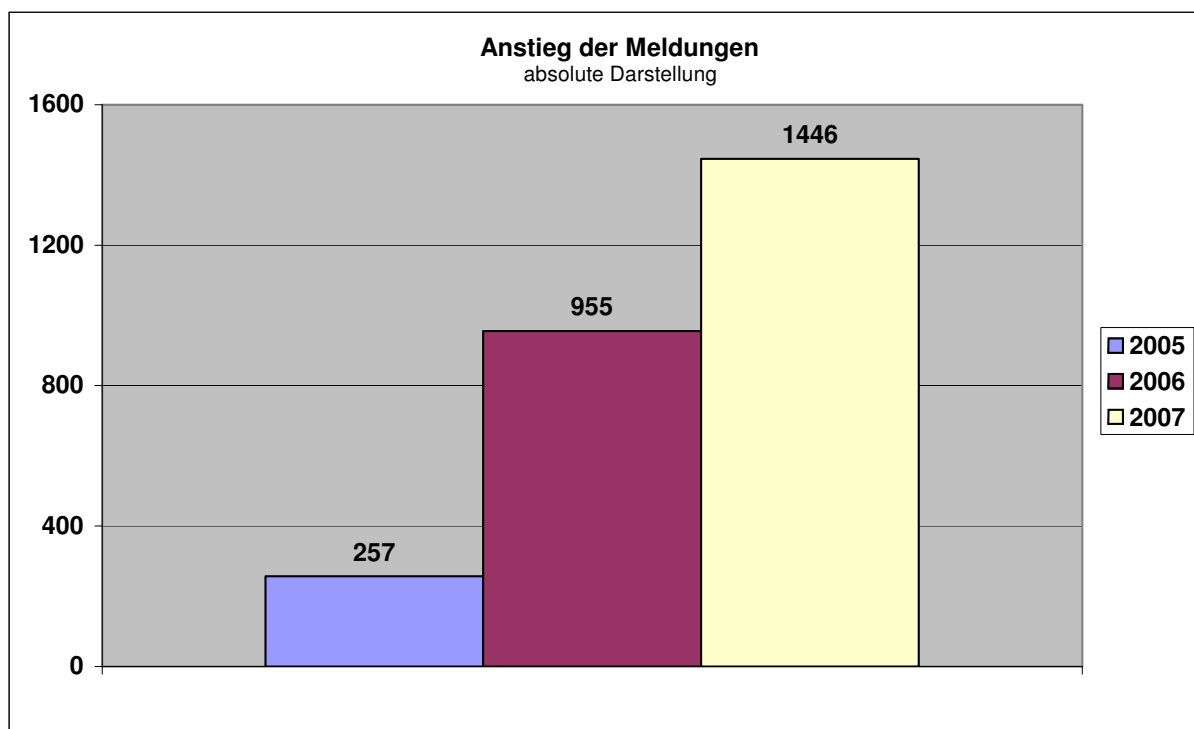


Abbildung 1: Meldungen 2005 – 2007

2. Nutzer des ZBSM

Wie in den Jahren zuvor, haben in der Mehrzahl unsere Patienten das Zentrale Beschwerdemanagement genutzt. Weiterhin setzen sich Angehörige durch Meldungen für die Patienten ein (Vgl. Abb.2). Die Gruppe „Sonstige“ setzt sich unter anderem aus Sozialversicherungsträgern, Studenten und gesetzlichen Betreuern zusammen.

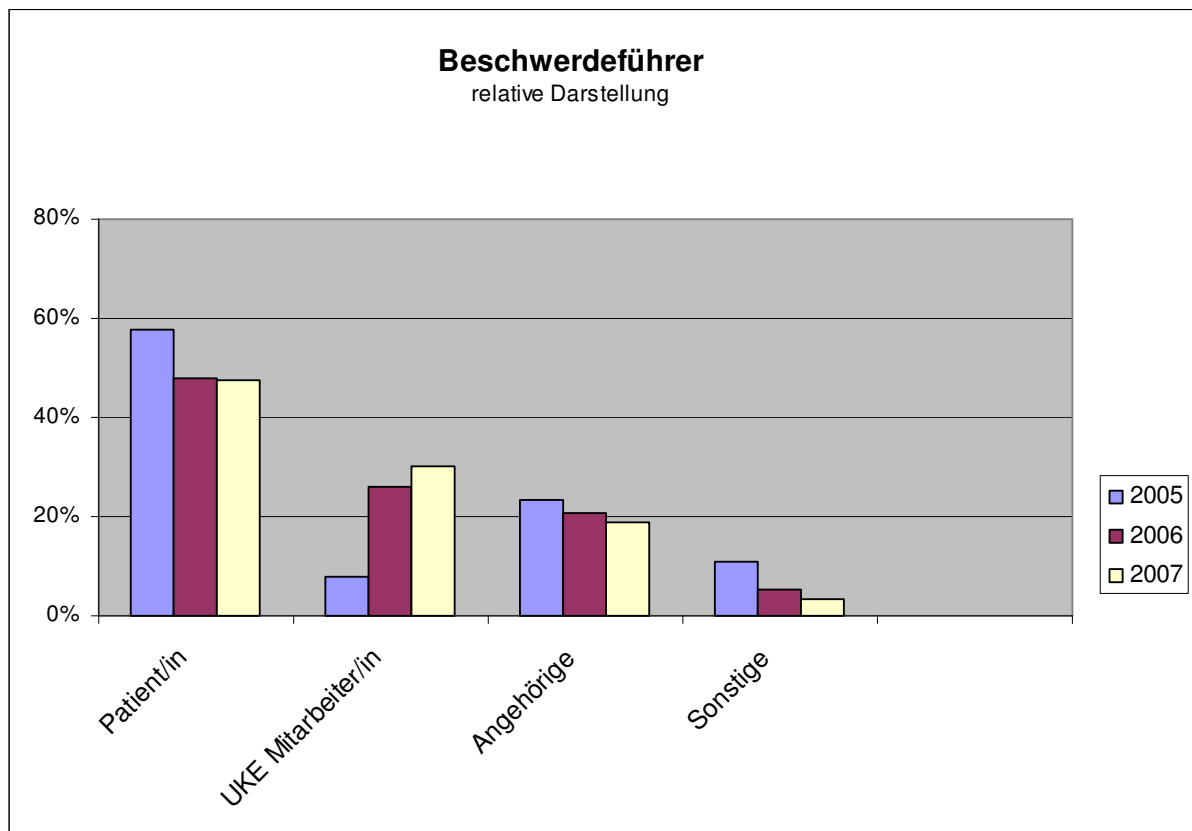


Abbildung 2: Personengruppen der Beschwerdeführer 2005 – 2007

3. Beschwerdekanäle

Der Eingang der Beschwerden und sonstiger Rückmeldungen, wie auch Lob und Dank, in Bezug auf die Kliniken, Institute und sonstige Dienstleister, wie Tochter-Gesellschaften, konzentrierte sich in 2007 noch einmal mehr auf den Weg über das ZBSM.

78% der Meldungen gingen direkt im ZBSM ein, 15% wurden aus den Kliniken zugeleitet. 7% der Eingaben wurden an den Vorstand gerichtet und dann über das ZBSM bearbeitet.

Durch die gezielte Nutzung des ZBSM wird die Klärung der Anliegen zeitnah eingeleitet, verfolgt und zügig, in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen abgeschlossen.

Neben dem Telefon hat sich zeitgemäß die Nutzung des E - Mailverkehrs als häufigstes Kontaktmedium dargestellt. Interne Beschwerden treffen ausschließlich über das bereitgestellte online Formular ein.

Externe Kunden nutzen ebenfalls entweder das online Formular der Homepage oder den E – Mailkanal (Vgl. Abbildung 3).

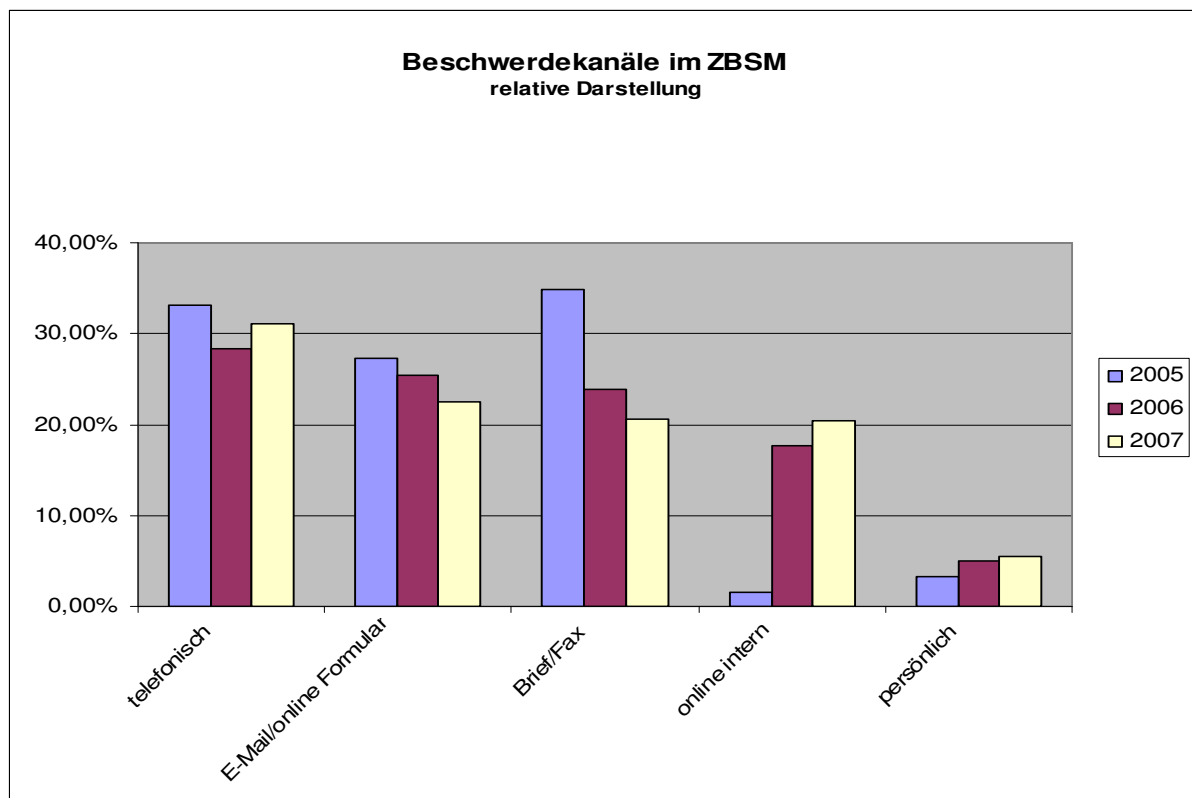


Abbildung 3: Kanäle in das ZBSM 2005 –2007

4. Auswertung 2007

4.1. Meldungen nach Kategorien

Die Kategorisierung der Beschwerden erfolgt nach den Vorgaben einer Arbeitsgruppe, die von der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz (BSG) initiiert wurde. Grundlage der Ergebnisse sind die Prinzipien der „**Hamburger Erklärung**“ zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden von der BSG und der Hamburger Krankenhausgesellschaft.

Nach wie vor ist das UKE Unterzeichner der „Hamburger Erklärung“ und ausschließlich nach deren Prinzipien ausgerichtet.

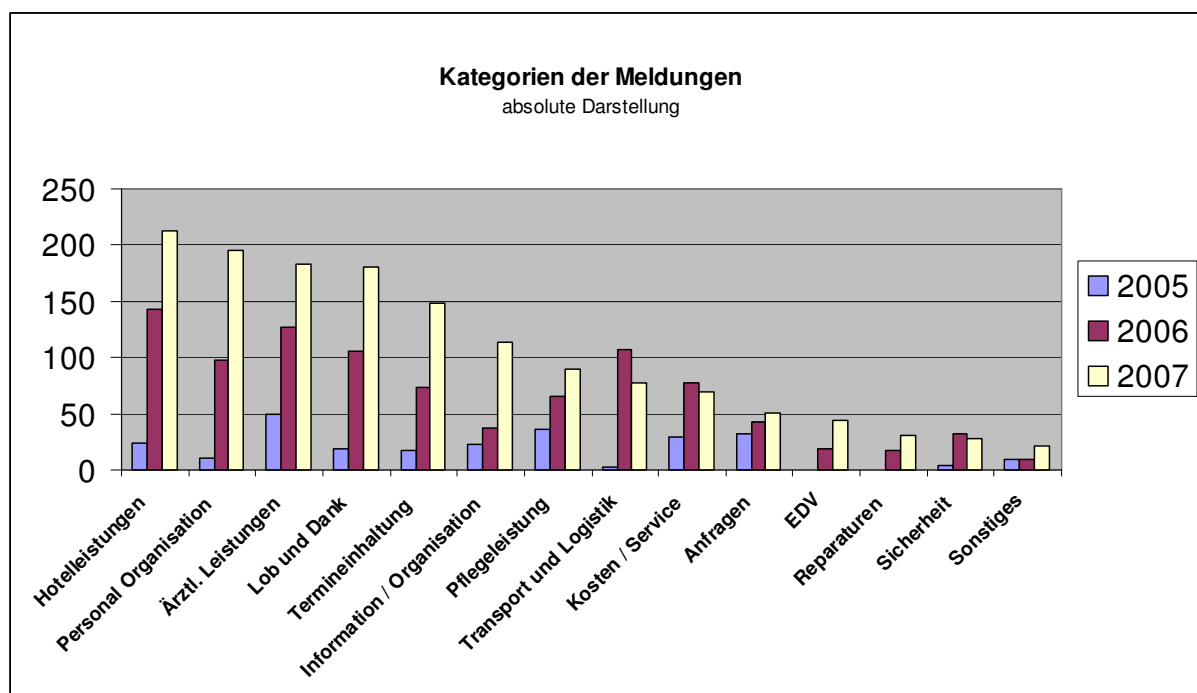


Abbildung 4: Meldungen nach Kategorien, absolut 2005 – 2007

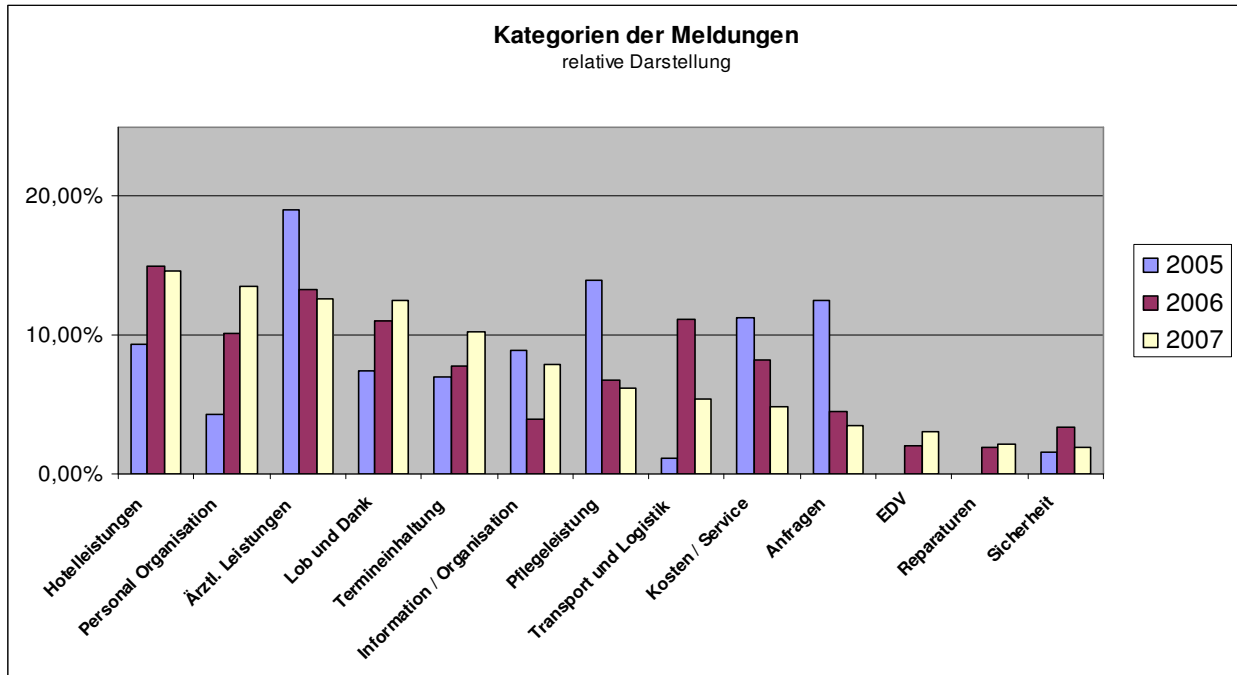


Abbildung 5: Meldungen nach Kategorien, relativ 2005 – 2007

4.1.1 Verteilung und Gewichtung der Meldungen

Die größten Zahlen finden sich in den Bereichen Hotelleistung, Personal und Organisation, Ärztliche Leistungen, Lob und Dank, sowie Termineinhaltung. Anteilig bewegen sich diese Kategorien jeweils bei 10 -15%. (Vgl. Abb. 5).

In der Betrachtung der einzelnen Subkategorien liegen die Themen Ärztliche Leistungen und Kommunikation, Pflegeleistung, Unterbringung, Lange Wartezeiten, Verpflegung und Krankentransport bei der Betrachtung der Anzahl der Meldungen an der Spitze. (Vgl. Tabelle 1).

Im Jahresbericht 2006 wurden Kommunikationsdefizite unterschiedlicher Genese in einer Kategorie zusammengefasst. Um zielgerichteter steuern zu können, befinden sich 2007 Probleme im Zusammenhang mit Kommunikation als Subgruppe in unterschiedlichen Oberkategorien, wie z. B. in Information/ Organisation, Personalorganisation, Pflegeleistung und Ärztliche Leistung.

Externe und Interne Beschwerden wurden gemeinsam erfasst.



4.1.2 Alle Meldungen in Kategorien

Kategorien und Subkategorien der Meldungen	2005	2006	2007
Anfragen	32	43	51
EDV	0	19	44
Hotelleistungen	24	143	212
Ausstattung Arbeitsplatz	1	12	8
Beschilderung	0	11	11
Hygiene	5	24	28
Lärm	8	11	14
Personalrestaurant	0	10	9
Sauberkeit	0	0	16
Unterbringung	4	43	66
Verpflegung	6	32	60
Information / Organisation	23	38	114
Allgemein	0	0	17
Aufn./Entl.	0	0	12
Datenschutz	0	3	6
Dokumente nicht auffindbar	3	2	24
Verzögerte Befundübermittlung	20	33	55
Kosten / Service	29	78	70
Abrechnung	17	24	24
Abwicklung Einkauf	0	4	4
Parken + Beschilderung	10	40	21
Parkgebühren und Service	0	0	9
Telefonkosten + Probleme	2	10	12
Personal Organisation	11	97	195
Allgemein	0	0	14
Kommunikation	7	30	61
Leistung Funktionsdienst	0	11	26
Mitarbeiterausweis	0	4	8
Personalorganisation	1	41	74
Personalressourcen	3	11	30
Pflegeleistung	36	65	90
Allgemein	36	65	76
Pflegedienst Kommunikation	0	0	14
Reparaturen	0	18	31
Allgemein	0	0	4
Ausführung von Reparaturen	0	12	21
Service einer Fremdfirma	0	6	6
Sicherheit	4	32	28
Allgemein	0	19	17
Sicherheitsmangel	0	6	7
Umgang mit Patienteneigentum	4	7	4
Sonstiges	9	9	21
Termineinhaltung	18	74	149
Lange Wartezeiten	11	29	62
OP Verschiebungen	3	7	17
Telefonische Erreichbarkeit	0	14	28
Terminabsprache	4	24	42

Tabelle1

Kategorien und Subkategorien der Meldungen	2005	2006	2007
Transport und Logistik	3	107	78
Krankentransport	3	89	54
Postzustellung	0	6	3
sonstige Logistik	0	12	21
Ärztl. Leistungen	49	127	183
Ärztl. Leistungen (Behandlungserfolg)	25	81	82
Ärztliche Aufklärung	3	10	28
Kommunikation / Visite	21	36	73
Lob und Dank	19	105	180
Gesamt	257	955	1446

Fortsetzung Tabelle 1

4.2. Korrekturmaßnahmen

Der größte Anteil der Beschwerden konnte durch eine klärende Antwort aus dem ZBSM abgeschlossen werden (43%). Dem voraus gingen jeweils Recherchen in den Kliniken und Bereichen zu Themenkomplexen oder Einzelfällen.

Konkrete Maßnahmen erfolgten in 26% der Fälle.

Die verbleibenden 31% der Eingaben wurden durch Entschuldigungen oder Dank-sagungen für Lob und Hinweise (12%) beantwortet.

Ein geringer Anteil (19%) war bisher nicht durch die Klinik selbst lösbar oder es be-durfte einfach keiner Maßnahme. (Vgl. Abb. 6.)

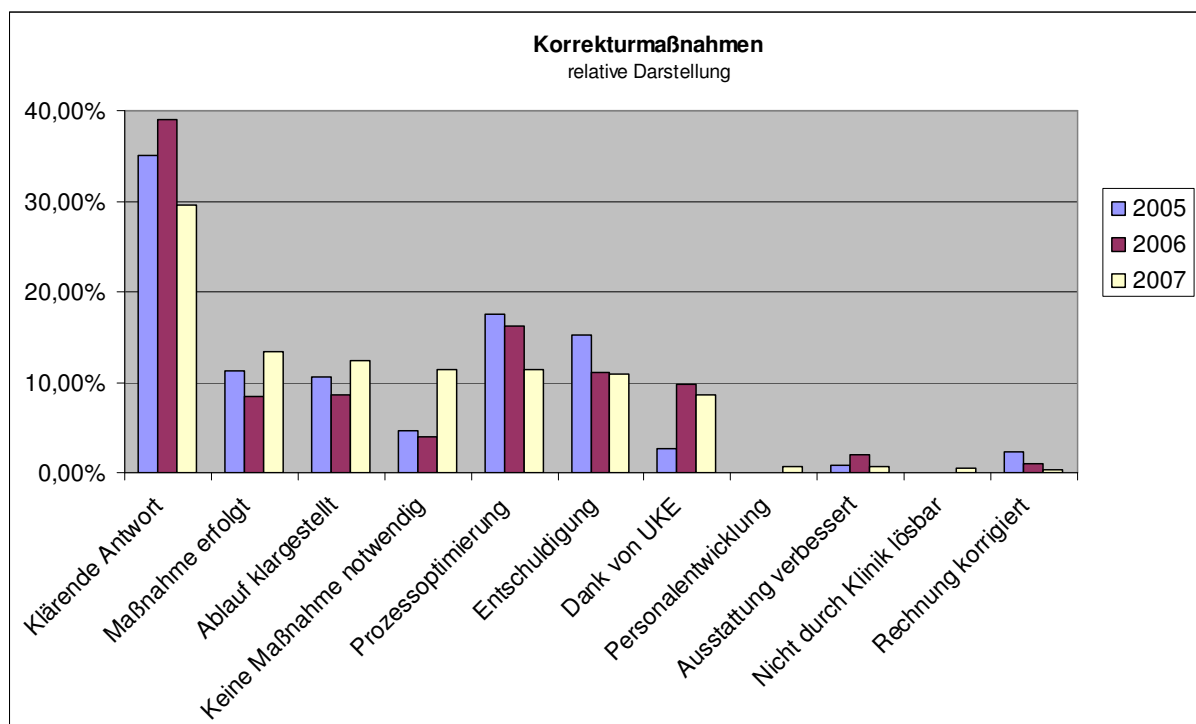


Abbildung 6: Korrekturmaßnahmen 2005 – 2007



4.2.1 Verbesserungen aufgrund von Beschwerden

Es wurden insgesamt 1009 Maßnahmen aufgrund von Beschwerden eingeleitet, Hierbei sind auch die Aufklärungen von Sachverhalten mit einbezogen. In der unten folgenden Tabelle (Tabelle 2) werden konkrete Maßnahmen aus dem gesamten UKE im Sinne von Fallbeispielen dargestellt:

4.2.2 Auszug aus der ZBSM Liste der Verbesserungen 2007

(Mehr Infos siehe auch auf der Homepage des GB Qualitätsmanagement/ Zentrales Beschwerdemanagement unter „Statistik“)

<http://www.uke.uni-hamburg.de/zentrale-dienste/medizinischequalitaetssicherung/index14909.php>

Datum	Verbesserung	Initiiert durch	Umgesetzt
05.02.07	Sehbehindertengerechtes Telefon in der Augen- klinik	Patientin	Kaufm. Ltg. Haut und Kopfzentrum
19.02.07	Beleuchtung an der Info Container gegenüber der Sparkasse	Patient	KLE
03.4.2007	Duschhocker wurden für die Internationale Station bestellt	Patient	Stationsleitung
30.4.2007	Das Tarifsystem der Beparkung auf dem Außen- gelände wurde geändert. Auf 3,-€ für den Zeit- raum 19.00 Uhr bis 6.00 Uhr . Das heißt die Parkkosten betragen für diesen Zeitraum max.3€.	Patienten	Kaufm. Ltg UKE
7.5.2007	Rote Liste ist wieder im Intranet für alle Mitarbeiter kostenlos verfügbar.	Zahlreiche Mitarbeiterbe- schwerden	Apotheke + Ärztl. Zentralbibliothek
11.5.2007	Zur Sicherstellung des Verbleibes von Röntgen- aufnahmen haben Stationen der HNO/ MKG eine Liste angelegt, aus der ersichtlich wird, wann und wohin Röntgenbilder verschickt werden.	Patientenbe- schwerde, Verbleib von Röntgenbildern unklar.	Stationsleitungen
16.5.2007	Die Versorgungsassistenten (VA) wurden noch- mals unterwiesen. Es wurde nochmals eine aus- führliche Schulung für alle VAs im Spätdienst durchgeführt.	Mitarbeiterbe- schwerde	KGE
18.6.2007	Seit Anfang Mai wird im gesamten UKE weiches Toilettenpapier zur Verfügung gestellt.	Patientenbe- schwerden	KSE
20.8.2007	Spielplatz hinter der Kinderklinik: Verbesserung: Sandaustausch, Spielgeräte wurden repariert	Beschwerde eines Vaters	KFE/ Kaufm. Ltg. Kinderklinik
15.9.2007	Beschilderung an den Behindertenparkplätzen über die Akzeptanz der Merkzeichen und das Vorgehen wurde installiert.	Zahlreiche Patientenbe- schwerden	KLE/ KFE/ GB QM
11.2007	Die Besuchertoiletten zwischen Chirurgie und Med. Klinik haben ein deutliches Hinweisschild erhalten.	Interne Beschwerde.	KFE
11/2007	Der Aufnahmebogen(Pflegerhebungsbogen) wird in einer berufsgruppenübergreifenden Ar- beitsgruppe überarbeitet und es wird ein gemein- samer Bogen für beide Berufsgruppen entworfen.	Patientenbe- schwerde	GB PM, GB QM

Tabelle 2



5. Ausblick

Der Fokus des ZBSM liegt in 2008 darin, die Verzahnung zwischen dem Beschwerdemanagement und dem Qualitätsmanagement noch weiter voran zu treiben.

Neben regelmäßigen systematischen Auswertungen im Rahmen der Management Reviews und die Bearbeitung der Beschwerden durch die entsprechenden Vorgesetzten erfolgt schon jetzt punktuell eine Bearbeitung von einzelnen Sachverhalten in den QM - Gruppen vor Ort. Diese interprofessionelle Bearbeitung in den QM Gruppen wird durch den GB QM moderiert.

Nach dem Abschluss des Aufbaus QM ist diese Arbeit weiter zu akzentuieren. Möglichst konkrete Erkenntnisse über systemische Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten sollen erarbeitet und praktisch umgesetzt werden. Im Sinne des Maßnahmencontrollings wird das Instrument der Audits ebenfalls noch breiter als bisher Einsatz finden um tatsächliche Veränderungen zu evaluieren.

Hamburg, 1. Februar 2008

H. Holsten-Griffin, Dr. med. C. Utler

Ansprechpartnerinnen im ZBSM

Frau H. Holsten-Griffin

Frau C. Raschke

Tel. 040/42803-7985

E-Mail: h.holsten-griffin@uke.uni-hamburg.de