

GB Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement
Lob- und Beschwerdemanagement (LBM)

Jahresbericht 2016



Hamburg, März 2016

Hilke Holsten-Griffin, Beate Gerber
Geschäftsbereich Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement
Bereich Lob- und Beschwerdemanagement (LBM)

Dr. Hans-Jürgen Bartz
Leiter des Geschäftsbereichs Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement
Ansprechpartnerinnen im LBM
Frau Beate Gerber
Frau Hilke Holsten-Griffin
Tel. 040/7410-57985
Fax.040/7410-58932
E-Mail: LobundTadel@uke.de

Inhalt

1	Zusammenfassung.....	3
2	Umgang mit Lob und Beschwerden im UKE.....	3
3	Verlauf und Art der Meldungen 2015 bis 2016.....	4
4	Verteilung und Gewichtung der Meldungen nach Kategorien	5
5	Korrekturmaßnahmen.....	6
6	Ausblick.....	8

1 Zusammenfassung

- Insgesamt gingen in 2016 2437 Meldungen mit Lob und Kritik ein. Die Anzahl der Eingänge ist damit um ca. 300 Meldungen, 12% gestiegen (2014: 2195; 2015: 2130).
- Es wurden 2761 einzelne Inhalte identifiziert (Summe aller Meldungen in den Kategorien).
- Die Gewichtung der Meldungen innerhalb der Kategorien im LBM zeigt in den vergangenen Jahren vergleichbare Ergebnisse (siehe Abbildung 3).
- Es wurde auch in 2016 jede Meldung abschließend mit Rückmeldung an den Absender bearbeitet, sofern dies gewünscht war. (siehe Abbildung 4).
- Es wurden 400 Sofortmaßnahmen eingeleitet.
- Die individuell „klärenden Antworten“ und die „Klarstellung der Abläufe“ sind wichtige Maßnahmen zur Bearbeitung eines großen Teils der Meldungen (siehe Abbildung 4). Sie erfordern, nach der Recherche, den größten Zeitaufwand und erfolgen stets patientenorientiert. Sie stehen sehr oft mit der Kritik über ärztliche Leistungen im Zusammenhang. Es geht dabei sehr selten um Behandlungsfehler, sondern um unbefriedigend beantwortete Fragen oder Missverständnisse, sowie um nicht erfüllte Erwartungen.
- Verbesserungspotentiale sehen wir vor allem in folgenden Bereichen:
 - Information/ Organisation
 - Kommunikation in der Krankenversorgung
 - Termineinhaltung
 - Reinigung

2 Umgang mit Lob und Beschwerden im UKE

Unser Dank gilt allen Personen, die uns mit konstruktiver Kritik und Lob dabei helfen, das UKE noch besser zu machen. Das UKE orientiert sich seit 2004 an der Hamburger Erklärung für den patientenorientierten Umgang mit Beschwerden.¹ Die Möglichkeiten der direkten Kontaktaufnahme mit dem LBM sind:

- UKE-Homepage mit Onlineformular für „Lob und Tadel“.
- Persönliche Besuche in den Sprechstunden.
- Faxe, Briefe, E-Mails, Flyer (liegen im Klinikum flächendeckend aus/5 Briefkästen existieren).
- Parallel dazu steht die kontinuierliche Patientenbefragung (koPa) an jedem Patientenbett im Gebäude O10 zur Verfügung. Patientinnen und Patienten werden am Ende der koPa auf die Möglichkeit des direkten Kontaktes zum LBM hingewiesen.

¹ http://www.hkgev.de/tl_files/public/erklaerung/Hamburger%20Erklaerung.pdf. Eine ausführliche Beschreibung dazu und Hinweise zur Bearbeitung von Beschwerden finden Sie in unserem Vorjahresbericht.

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den Stationen und in den administrativen Bereichen stehen für alle Fragen zur Verfügung. Der Ombudsmann ist der ehrenamtliche Ansprechpartner für Lob und Kritik. Darüber hinaus führt er ausführliche Beratungsgespräche.
- Ab 2017 werden wir ein „proaktives Lob- und Beschwerdemanagement“ mit Besuchen auf den Stationen einführen.
- Wie in 2015 begonnen, wurden alle Meldungen mit Hinweisen auf Mängel bei der Patientensicherheit oder Behandlungsqualität wöchentlich mit dem klinischen Risikomanager besprochen und ggfs. Maßnahmen eingeleitet.

3 Verlauf und Art der Meldungen 2015/ 2016

- Die Zahl der Eingänge liegt mit 2437 Meldungen 12% höher als in den vergangenen Jahren (2014: 2195; 2015: 2130). Den Anstieg erklären wir uns damit, dass durch den längeren Ausfall der kontinuierlichen Patientenbefragung auf den Bedside-Terminals zu Beginn des Jahres deutlich mehr Meldungen als sonst im Monatsmittel eingingen.
- Die Verteilung variiert von Jahr zu Jahr in der relativen Betrachtung nur gering.
 - Externe Beschwerden 63% (2015: 62%)
 - Interne Beschwerden 10% (2015: 12%)
 - Anfragen/ Anregungen 7% (2015: 09%)
- Positive Rückmeldungen in Form von Lob (Abbildung 2)
 - Lob gesamt 45% (2015: 40%)
 - Reines Lob 20% (2015: 17%)
- Am häufigsten wurden das Pflegepersonal und die Ärztinnen/Ärzte allgemein gelobt.
 - Pflege: 22% (2015: 27%)
 - Ärztinnen und Ärzte: 21% (2015: 26%).
 - Kommunikation positiv: Pflege: 16% (2015: 9%). Ärztinnen/Ärzte: 14% (2015: 610%)
- Weitere positive Rückmeldungen
 - Sonstige Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter 4% (2015: 9%)
 - Verpflegung: 7% (2015: 9%)
- Weitere Informationen in Abbildung 3

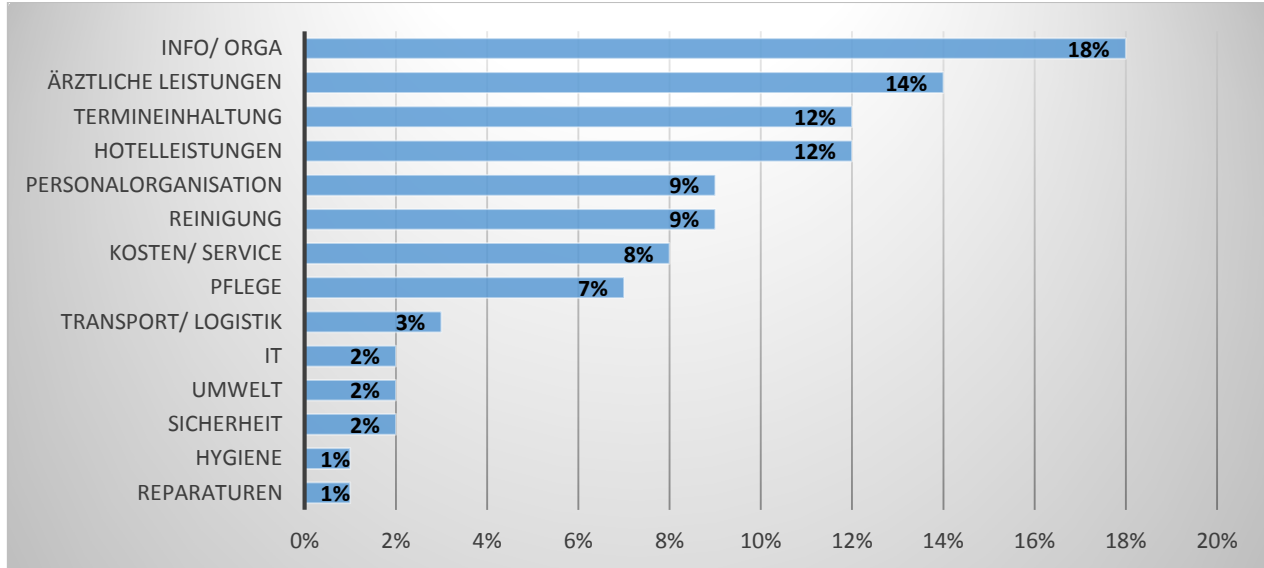


Abbildung 1 Meldungen nach Kategorien 2016, relativ

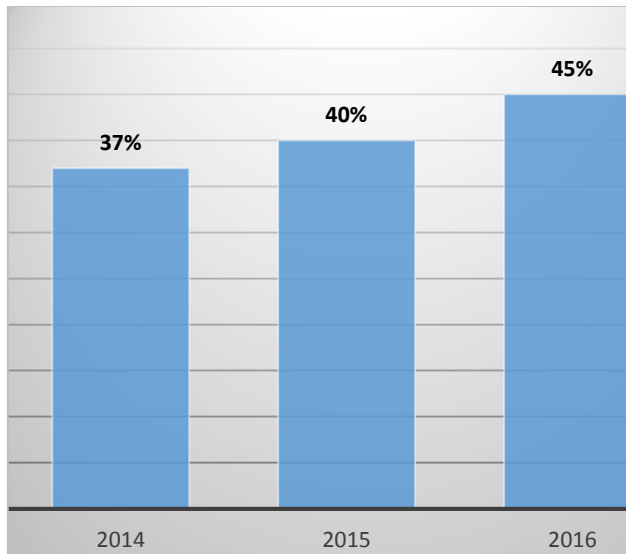


Abb.2 Lob ges.2016, relativ

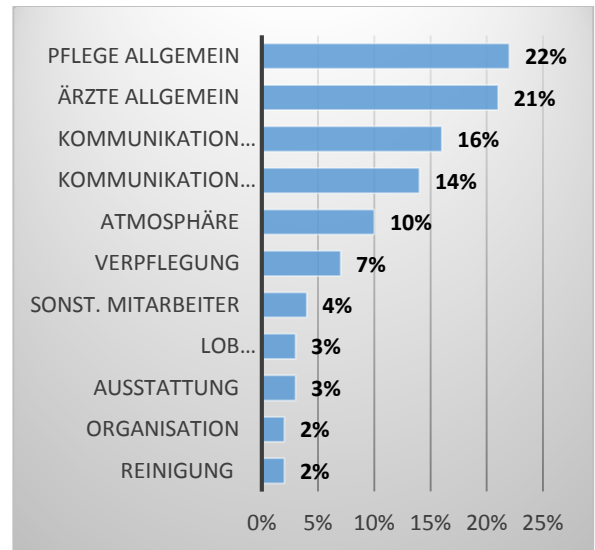


Abb.3 Lob differenziert 2016, relativ



4 Verteilung und Gewichtung der Meldungen nach Kategorien

Die 4 häufigsten Kategorien der Beschwerden waren wie auch in den Vorjahren:

- Information/Organisation 18% (2015 17%)
- Ärztliche Leistungen 14% (2015 15%)
- Termineinhaltung 12% (2015 11%)
- Hotelleistungen 12% (2015 09%)

Weitere Kategorien siehe Abbildung 1

5 Korrekturmaßnahmen

Das Uniklinikum besitzt mit seinem Hochleistungsanspruch auf allen Ebenen ein sehr emotionsgeprägtes Umfeld. Der Alltag ist ganz ohne kritische Situationen und Meinungsverschiedenheiten deshalb kaum möglich.

Es kommt immer wieder zu Ereignissen oder Missverständnissen, die mit Hilfe des LBMs geklärt werden können. Für die Klärung ist gegenseitiges Vertrauen notwendig. Die Beteiligten in den Bereichen übernehmen die Verantwortung bei der Bearbeitung von Beschwerden. Die Meldungen werden als Möglichkeit für Verbesserungen im Arbeitsbereich angesehen. Dies ist die Grundlage dafür, ein wertschöpfendes Ergebnis beim Beschwerdemanagement zu erreichen.

Beispiel für Korrekturmaßnahme im Bereich Information/Organisation (18% der Meldungen):

- Um diesen Themenbereich zu verbessern hat das UKE zu dem verbesserten Internetauftritt in 2016 auch ein verbessertes Intranet für die Mitarbeiter frei geschaltet.
- Das geplante neue Beschilderungskonzept wurde weiterentwickelt und im Januar 2017 begonnen umzusetzen.
- Es wurden 95 verspätete Befunde aufgrund von Hinweisen im LBM nachgesendet.



Die Korrekturmaßnahmen stellen wir in 8 Kategorien dar:

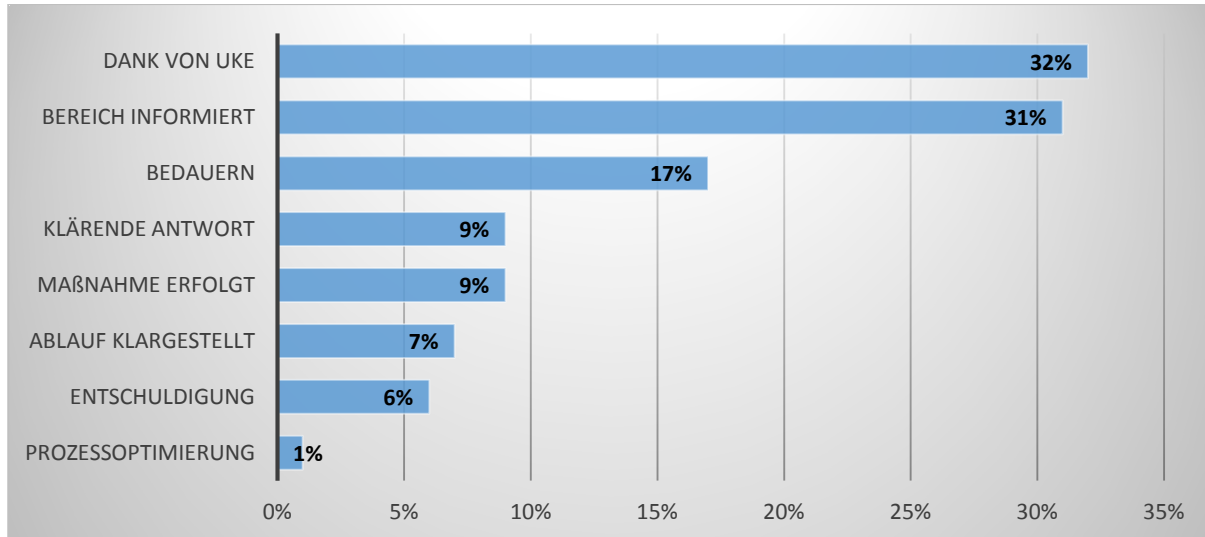


Abbildung 4 Korrekturmaßnahmen nach Kategorien 2016, relativ

In Tabelle 1 finden Sie weitere Beispiele für Verbesserungsmaßnahmen.

Verbesserungsmaßnahmen aufgrund von Beschwerden (Beispiele)
<p>März 2016: Bezüglich der Anfrage von Patienten zur bargeldlosen Bezahlung der Parkgebühren im APCOA Parkhaus, wurde in der 12 KW eine neue Parkabfertigungsanlage installiert. Diese Anlage ist so konzipiert, dass auch eine bargeldlose Bezahlung für die Kunden/Patienten möglich ist.</p>
<p>Mai 2016: Aufgrund von internen Beschwerden wird jetzt in der ZNA, im „Trackingboard“, ein Symbol eingeblendet, das das laufende MRSA Screening anzeigt. Das Symbol ist ein gelber Kreis mit einem „I“ in der Mitte. Mit dieser Darstellung soll verhindert werden, dass MRSA-Risiko-Patienten trotz laufenden Screening-Prozesses ohne Isolation auf eine Station verlegt werden. Bei bestätigtem MRSA erscheint ein rotes „I“.</p>
<p>Juli 2016: Aufgrund von zahlreichen Hinweisen von Patienten und Personal hat der Vorstand beschlossen, den Kauf der Matratzen der Qualitätsstufe 3, wie in der Vorstandsvorlage dargestellt. Der Zentraleinkauf wird mit der Ausschreibung und der Beschaffung beauftragt.</p>
<p>September 2016: Aufgrund von Patientenbeschwerden über räumliche Enge im SDS Bereich, wurde der Ausbau des SDS Bereichs für 2017 geplant.</p>
<p>November 2016 Anfrage vom LBM an das Straßenbauamt der FHH: Auf Grundlage mehrerer Beschwerden wurde im Sinne der Nutzer eine Baufirma beauftragt, den Fußgängerüberweg in der Höhe anzupassen, da ein Höhenunterschied existierte.</p>

Tabelle 1 Beispiele für Verbesserungen in 2016



6 Ausblick

- Das LBM soll in 2017 einen barrierefreien Zugang erhalten und damit für alle Patienten und Besucher des UKE schneller erreichbar sein. (Ziel wurde in 2016 leider noch nicht erreicht.)
- Das LBM unterstützt weiter die klinikweiten Arbeitsgruppen „Einrichtung eines klinikweiten umfassenden Konfliktmanagementsystems, KMS“ und in 2017 die Arbeitsgruppe Ethik: „Wertevielfalt und Interkulturalität“.
- Das LBM beteiligt sich an der Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements in regionalen und überregionalen Netzwerken. (Hamburger Krankenhaus Gesellschaft und Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen.
- Die Integration des LBM in das klinische Risikomanagement erfolgt konsequent weiter.
- Das LBM wird in 2017 proaktiv agieren und systematisch Besuche auf den Stationen durchführen.