

Lob- und Beschwerdemanagement 2024

Mehr Infos unter



ALLGEMEINE KENNZAHLEN



2343
Eingänge mit Lob und Kritik



1 %
der Eingänge
enthielt ein klinisches Risiko

BESCHWERDEKATEGORIEN



27 %
Kommunikation



17 %
Administration

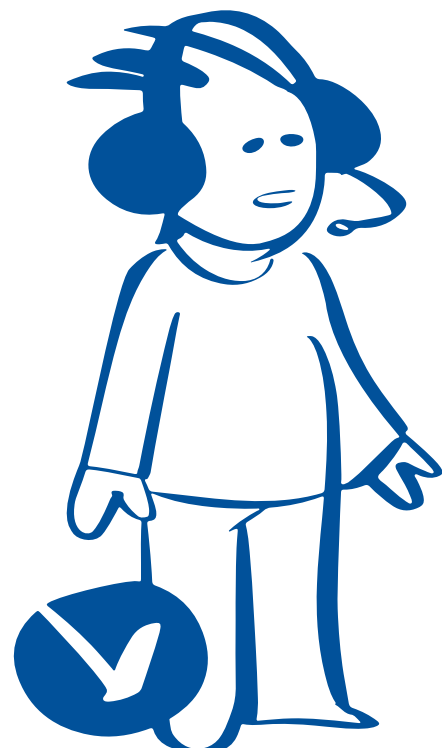


15 %
Ärztl. Behandlung



14 %
Verzögerungen

MASSNAHMEN



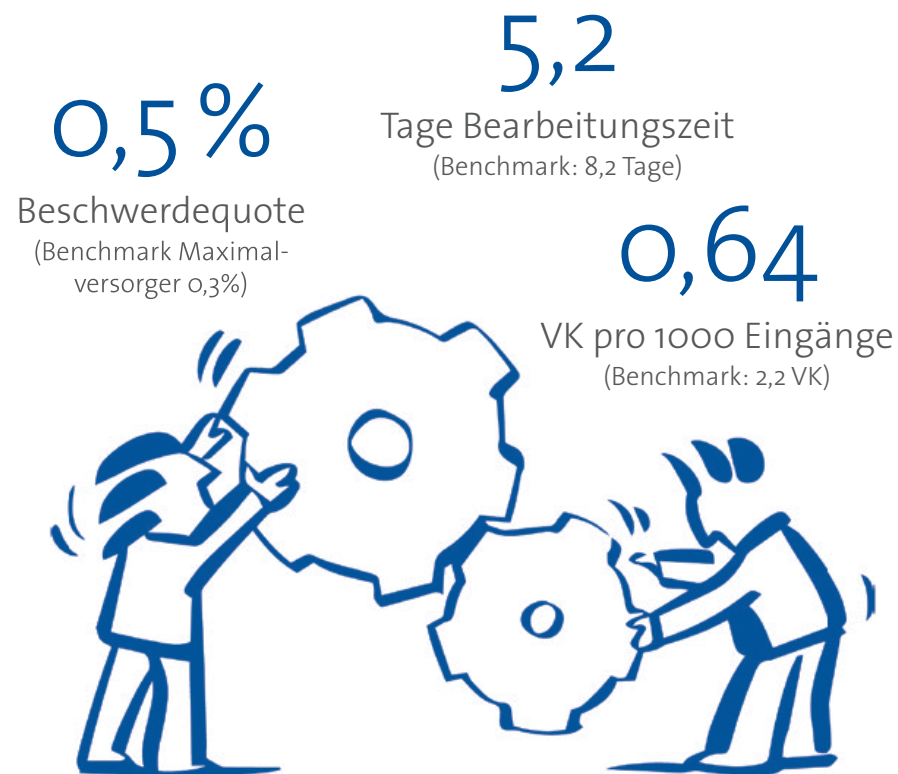
25 %
Bereich informiert

21 %
Sofortmaßnahme

21 %
Klärende Antwort

11 %
Ablauf klaggestellt

BENCHMARK DES BUNDESVERBANDES (BBfG)



0,5 %
Beschwerdequote
(Benchmark Maximal-
versorger 0,3%)

5,2
Tage Bearbeitungszeit
(Benchmark: 8,2 Tage)

0,64
VK pro 1000 Eingänge
(Benchmark: 2,2 VK)

Empowerment für Diversity

Zusätzlich nehmen wir in einer Arbeitsgruppe zum Thema „Empowerment für Diversity“ teil. Dabei geht es darum im Gesundheitswesen gemeinsam gegen „Ausgrenzung und für ein gerechtes Gesundheitssystem“ zu wirken.



Ausblick

Weitere Vernetzung im BBfG. In einem Vorstandsressort, mit dem Schwerpunkt Leitlinien zu überarbeiten und mit den jeweiligen Fachexperten zu aktualisieren, engagieren wir uns in 2025.

Lob- und Beschwerdemanagement 2024

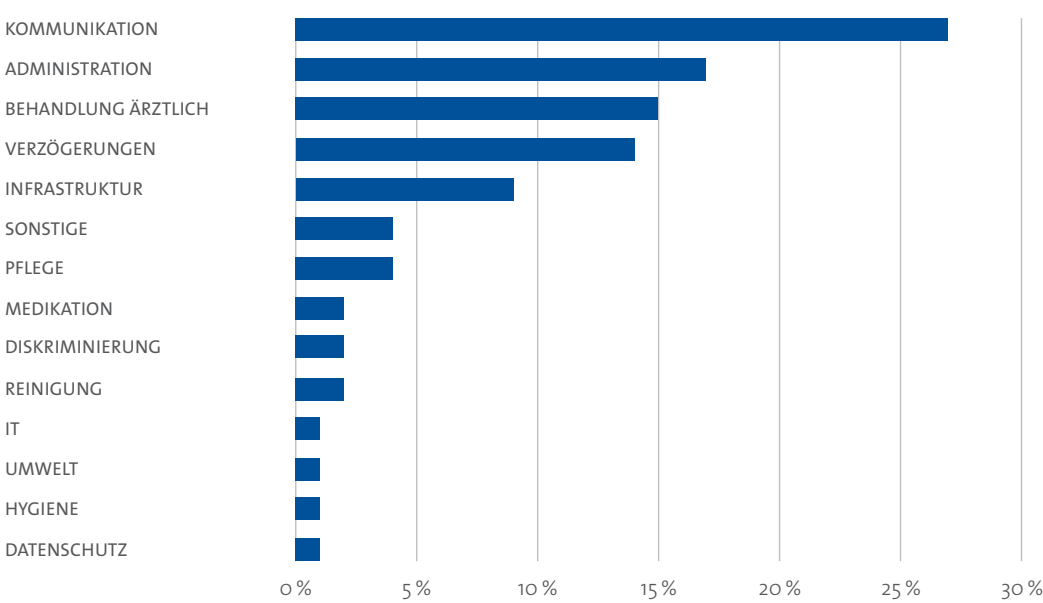
ALLGEMEINE KENNZAHLEN

Eingänge mit Lob und Kritik: **2343**
Themen in diesen 2343 Eingängen: **2984**
Korrekturmaßnahmen: **1701**
Prozessoptimierungen: **18**
Personalentwicklungen: **4**
Eingänge mit klinischem Risiko: **28** oder **1 %**

VERTEILUNG DER MELDUNGEN

Externe Beschwerden: **1599** (68%)
Interne Beschwerden: **171** (7 %)
Anfragen/Anregungen: **331** (14 %)
Sonstige: **11** (1 %)
Anteil Lob gesamt: **210** (in 9 % der Meldungen)
Am häufigsten wurde das klinische Personal gelobt!

INHALTE DER BESCHWERDEKATEGORIEN (Abb.1)



BENCHMARKSTUDIE

Regelmäßige Teilnahme am Benchmark. Evaluation der Beschwerdemanagementsituation in Krankenhäusern in Deutschland. 422 Klinikverbünde und 506 Standorte*.

Beschwerdequote im UKE: **0,5 %** (Durchschnitt im Benchmark Maximal-/ Zentralversorgung Kliniken 0,3 %)
Bearbeitungszeit im UKE: **5,2 Tage** (Durchschnitt im Benchmark 8,2 Tage)
Personaleinsatz im UKE: **1,5 Vollkräfte (VK)** für 2343 Meldungen. Das bedeutet 0,64 VK für 1000 Meldungen (Durchschnitt im Benchmark: 2,2 VK für 1000 Beschwerden). Das bedeutet 1,56 VK weniger, was auf die große Erfahrung der Mitarbeiter:innen und den hohen Digitalisierungsgrad zurückzuführen ist.

*Studie des Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen und Inworks Ulm. Veröffentlichung 8.11.2024

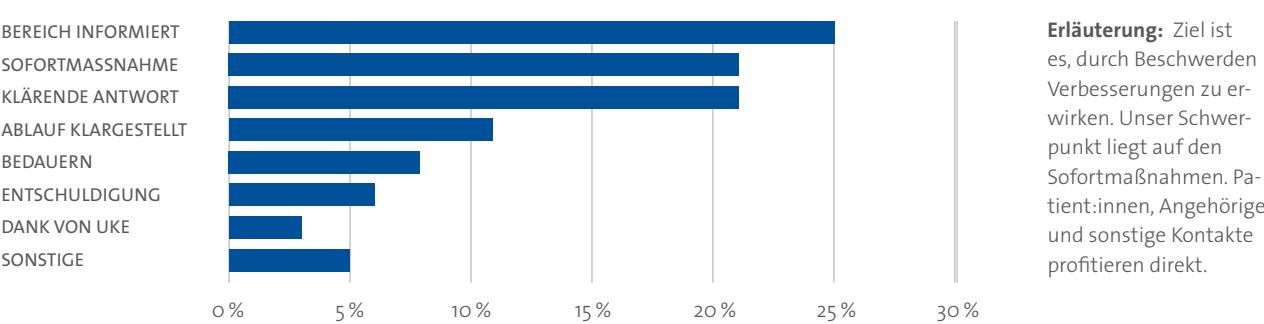
ESKALATIONSSTUFEN

1 Schwerwiegend 2 Bedeutend 3 Moderat 4 Gering 5 Trivial



Erläuterung: Beschwerden werden in Eskalationsstufen kategorisiert. Analyse, ob ein Risiko vorliegt, erfolgt bei bedeutend und schwerwiegend. 1 % der Eingänge enthielten nach Analyse ein klinisches Risiko. Die Meldungen korrelierten mit anderen Meldeverfahren im KRM.

MASSNAHMEN



Erläuterung: Ziel ist es, durch Beschwerden Verbesserungen zu erwirken. Unser Schwerpunkt liegt auf den Sofortmaßnahmen. Patient:innen, Angehörige und sonstige Kontakte profitieren direkt.

Klärende Antworten direkt oder nach Stellungnahmen (21 %). Die sonstigen Sofortmaßnahmen (21 %) helfen zügig und individuell. Per Telefon, per E-Mail, direkt vor Ort im LBM-Büro, auf der Station und schriftlich per Fax oder Brief. Beispiele für Sofortmaßnahmen: Reinigung nachgeholt, Reparaturen veranlasst, Patienteneigentum gesucht/ gefunden, Arztbriefe nachträglich versendet, Telefonkontakt hergestellt, Parktickets aus Kulanz storniert, Rechnungskorrekturen/-überprüfungen veranlasst. Durch klärende Antworten (21%) und eine Klarstellung der Abläufe (11%) werden individuelle Fragestellungen und Unklarheiten durch das LBM aufgeklärt. Auch Entschuldigungen und Bedauern sind zu Weilen notwendig und zeigen die Wertschätzung im Hinblick auf die Anliegen und die Kritik.

DIE SCHWERPUNKTE

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

Hauptthemenfelder aus Abb. 2: Kommunikation (27%), Administration (16%), Behandlung (ärztlich) (15%), Verzögerungen (13%) und Infrastruktur (9%).

Schwerpunkte zu den Themenfeldern

Kommunikation: Mangelnde Kommunikation
Administration: Aufnahme und Entlassung
Behandlung: Unklarheiten oder vermutete Behandlungsfehler
Verzögerungen: Wartezeiten, Termineinhaltung, Erreichbarkeit
Infrastruktur: Unterbringung, baulicher Zustand, Verpflegung

RÜCKBLICK UND AUSBLICK

In eigener Sache wurde die Dokumentation der Beschwerdevorgänge in 2024 angepasst

Die Kategorien der Meldungen wurden z.B. an die Benchmarkstudie angeglichen, um eine bessere Vergleichbarkeit mit anderen Kliniken herzustellen. Aus diesem Grund stellt sich die Verteilung der Kategorien anders dar als in 2023 und kann nicht direkt verglichen werden. Die Kategorisierung ab Juli 2024 markiert einen Neuanfang in der Dokumentation und unserer Daten.

Ausblick: Weitere Vernetzung im BBfG. In einem Vorstandsressort, mit dem Schwerpunkt Leitlinien zu überarbeiten und mit den jeweiligen Fachexperten zu aktualisieren, engagieren wir uns in 2025.

Zusätzlich nehmen wir in einer Arbeitsgruppe zum Thema „Empowerment für Diversity“ teil. Dabei geht es darum im Gesundheitswesen gemeinsam gegen „Ausgrenzung und für ein gerechtes Gesundheitssystem“ zu wirken. In dem Projekt nehmen wir an Gruppensitzungen teil und geben Input aus unserer Arbeit in Interviews.