



Katholisches Klinikum Essen

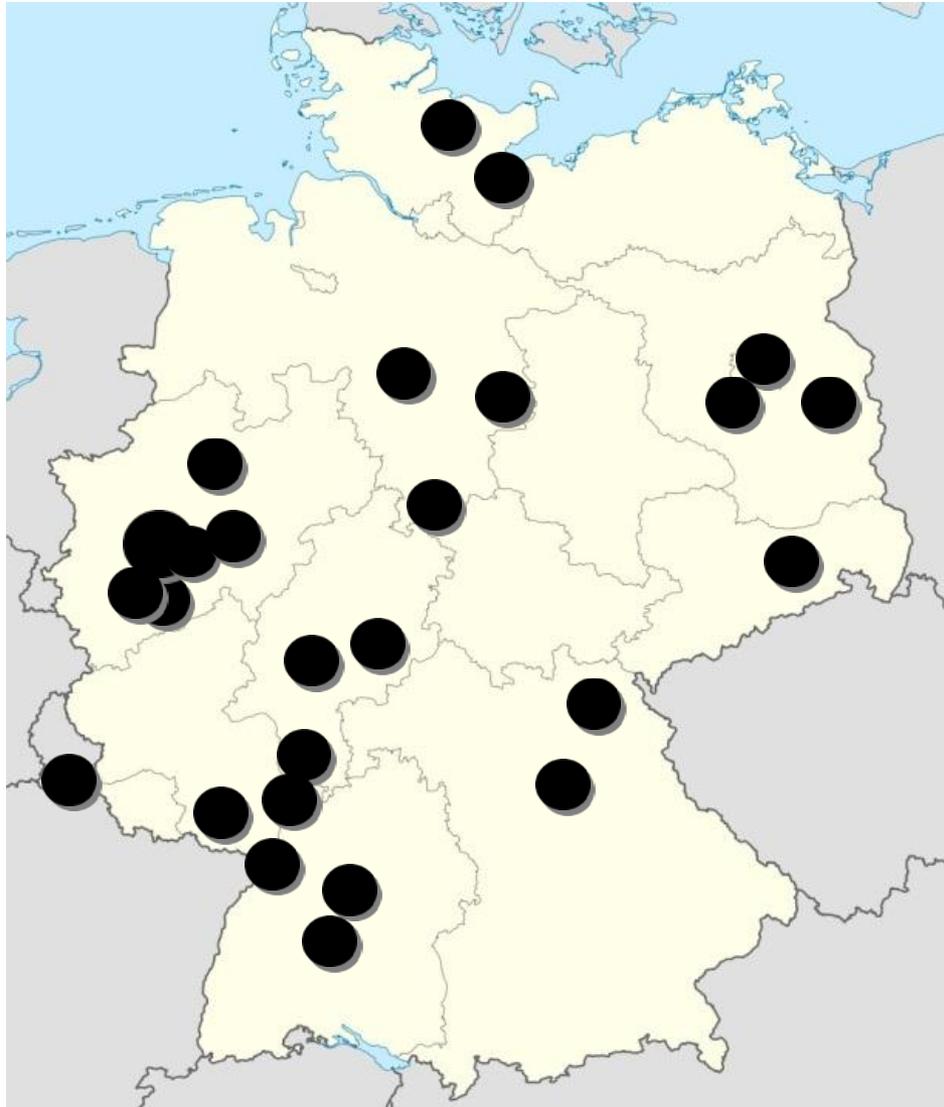


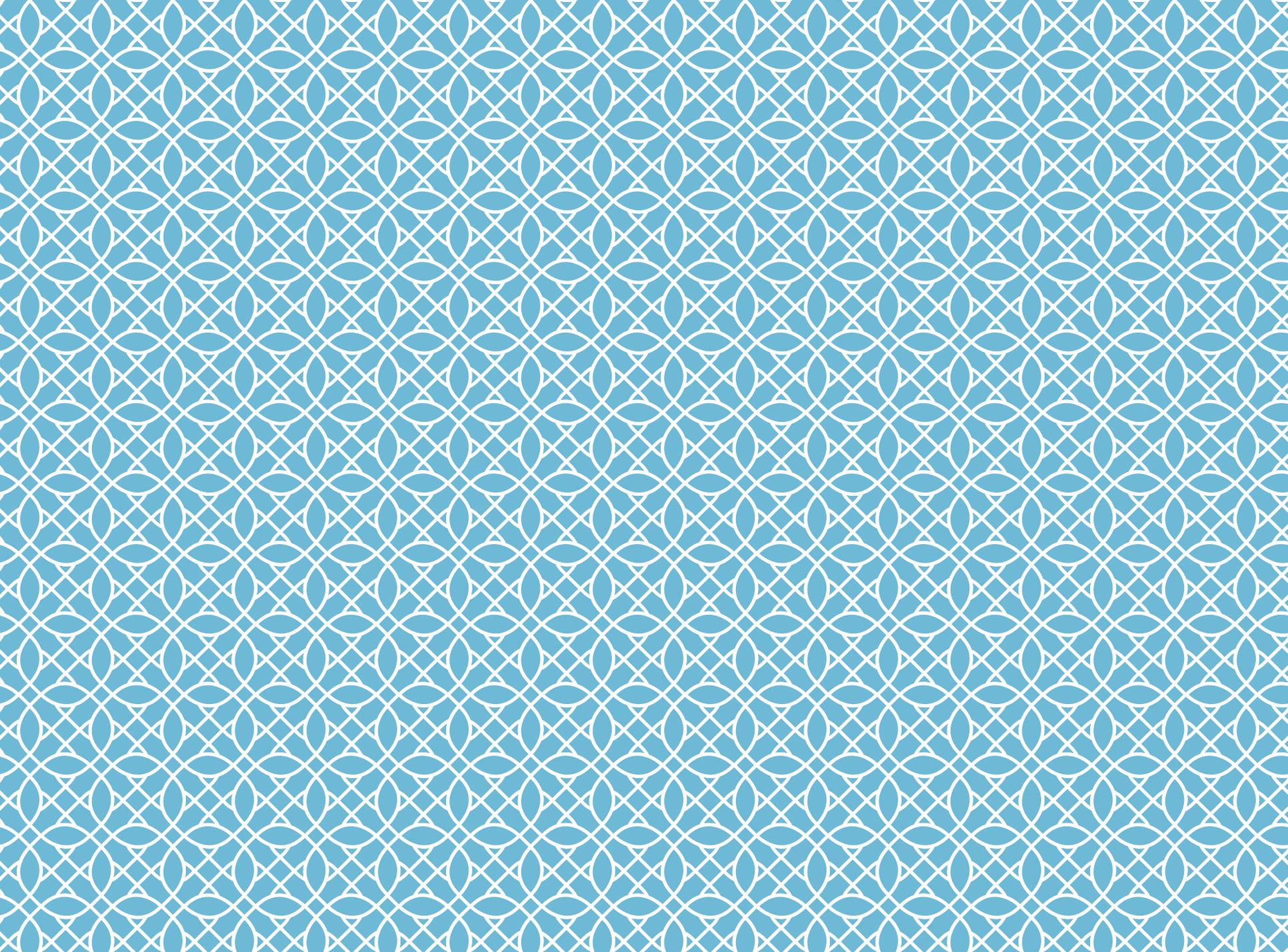
Frühjahrstagung Netzwerk Beschwerdemanagement im Katholischen Klinikum Essen

Lob und Tadel im KKE



Katholisches Klinikum Essen



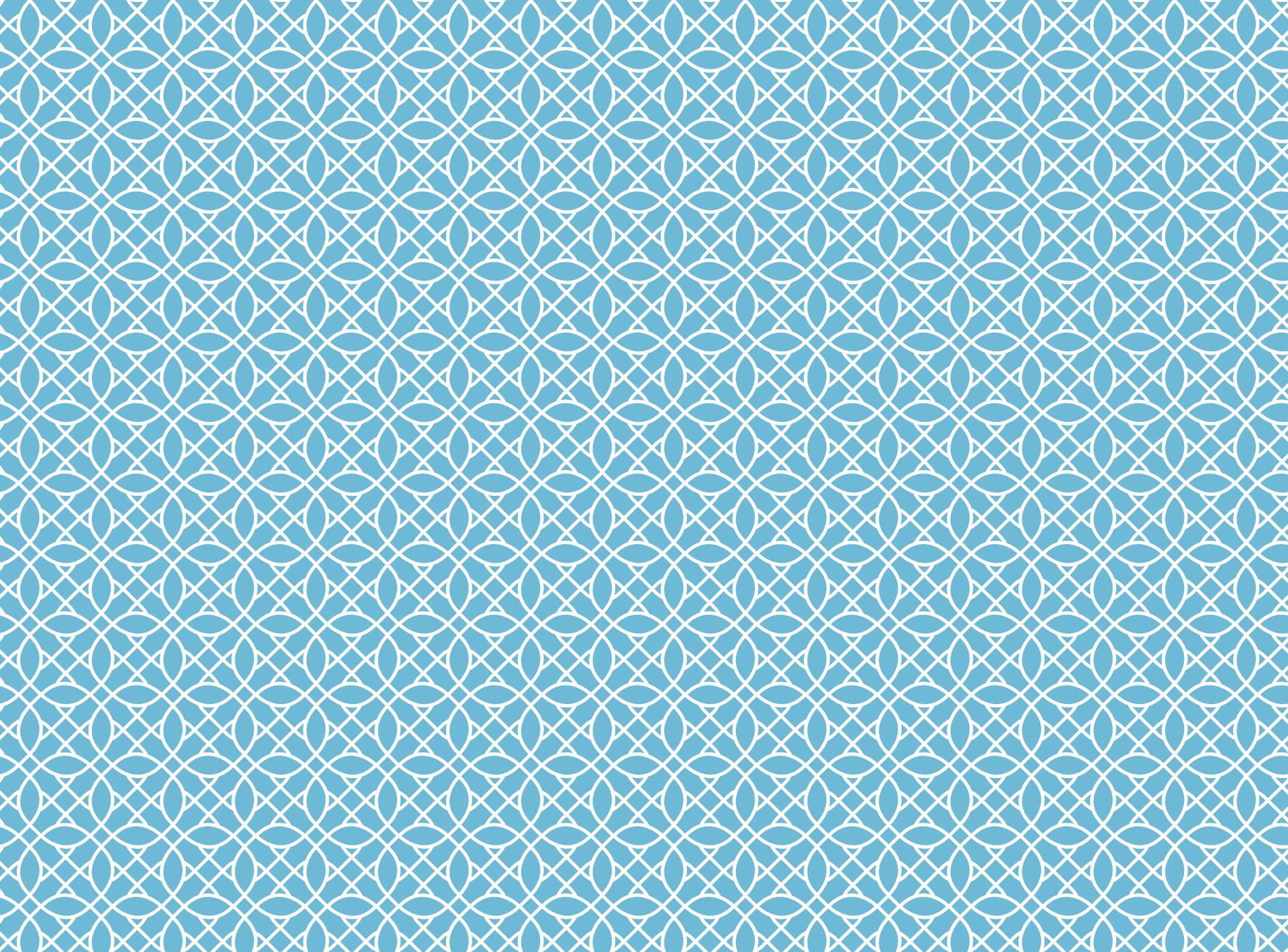




Katholisches Klinikum Essen

Oliver Gondolatsch

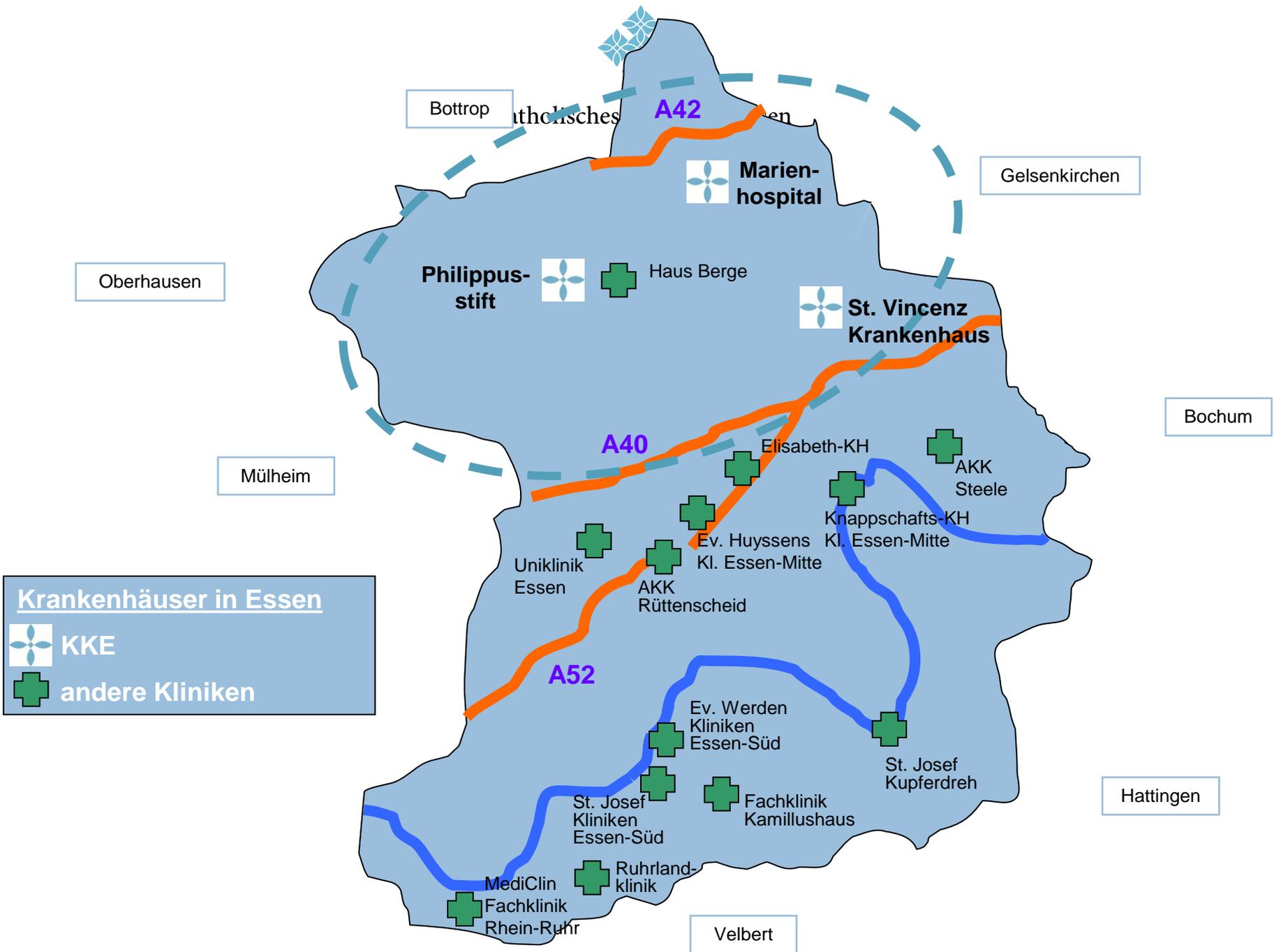
- + Leiter der Abteilung für Marketing und Kommunikation (*Katholisches Klinikum Essen*)
 - + *Marketing*
 - + *Öffentlichkeitsarbeit*
 - + *Lob- und Beschwerdemanagement*
 - + *Pressesprecher*
- + Kaufmännischer Leiter der *MVZ Essen-Nord-West gGmbH*
- + Kaufmännischer Leiter des *Neurologischen Therapiezentrums NETZ (bis 2-2013; Fusion mit der Reha Theaterpassage)*
- + Assistent der Geschäftsführung der *Katholischen Kliniken Essen-Nord-West gGmbH*





Agenda

- 1 Struktur, Aufbau und Arbeitsabläufe
- 2 Entwicklungsschritte und Instrumente
- 3 Zahlen, Daten Fakten
- 4 Best Practice Beispiele
- 5 Ausblick





Katholisches Klinikum Essen

Komplementäre Einrichtungen / Angebote





Katholisches Klinikum Essen

Zertifizierungen

Zertifikat	Zertifizierung durch
KTQ-Verbundzertifizierung	KTQ
Brustzentrum	DIN EN ISO 9001:2000
Westdeutsches Magen-Darm-Zentrum	DIN EN ISO 9001:2000
Gefäßzentrum Marienhospital	Dt. Gesellschaft für Gefäßmedizin und Gefäßchirurgie
Stroke Unit	Deutsche Schlaganfall-Gesellschaft (DSG)
Chest Pain Unit (CPU) Philipusstift	Dt. Gesellschaft für Kardiologie (DGK)
Chest Pain Unit (CPU) St. Vincenz KH	Dt. Gesellschaft für Kardiologie (DGK)
Onkologisches Centrum Essen-Nord	Dt. Gesellschaft für Hämatologie und Onkologie (DGHO)
Traumazentrum Philipusstift	Dt. Gesellschaft für Unfallchirurgie
Traumazentrum St. Vincenz KH	Dt. Gesellschaft für Unfallchirurgie
Hypertonie-Zentrum DHL	Dt. Hochdruckliga e.V., Dt. Gesellschaft für Hypertonie und Prävention
Beratungsstelle Dt. Kontinenzgesellschaft	Dt. Kontinenz-Gesellschaft e.V.
MRSA-Qualitätssiegel	MRE-Netzwerk Nordwest
Angehörigenfreundl. Intensivstation Philipusstift	Pflege e. V.

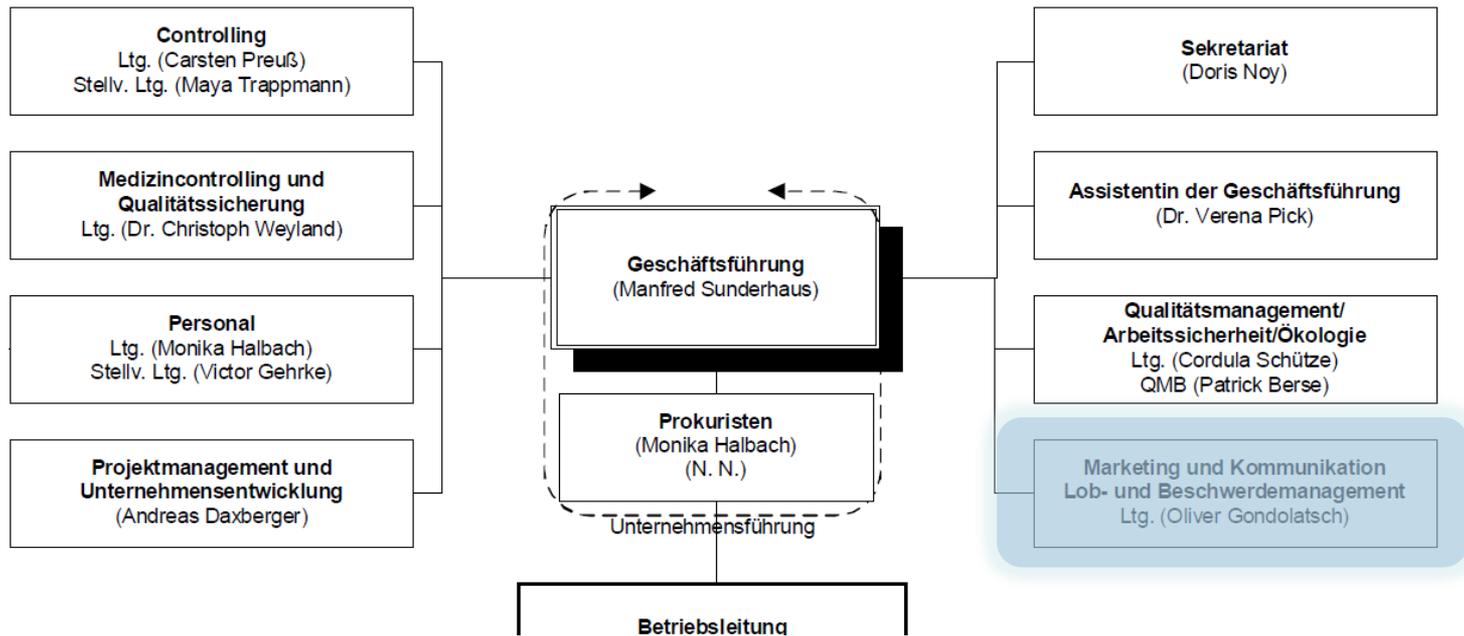
Bereits seit 2005 sind die Einrichtungen nach KTQ® zertifiziert





Katholisches Klinikum Essen

Aufbau der Abteilung





Katholisches Klinikum Essen

Aufbau der Abteilung

- + 3x VK
- + 1x HK
- + 1x Praktikant/Diplomand



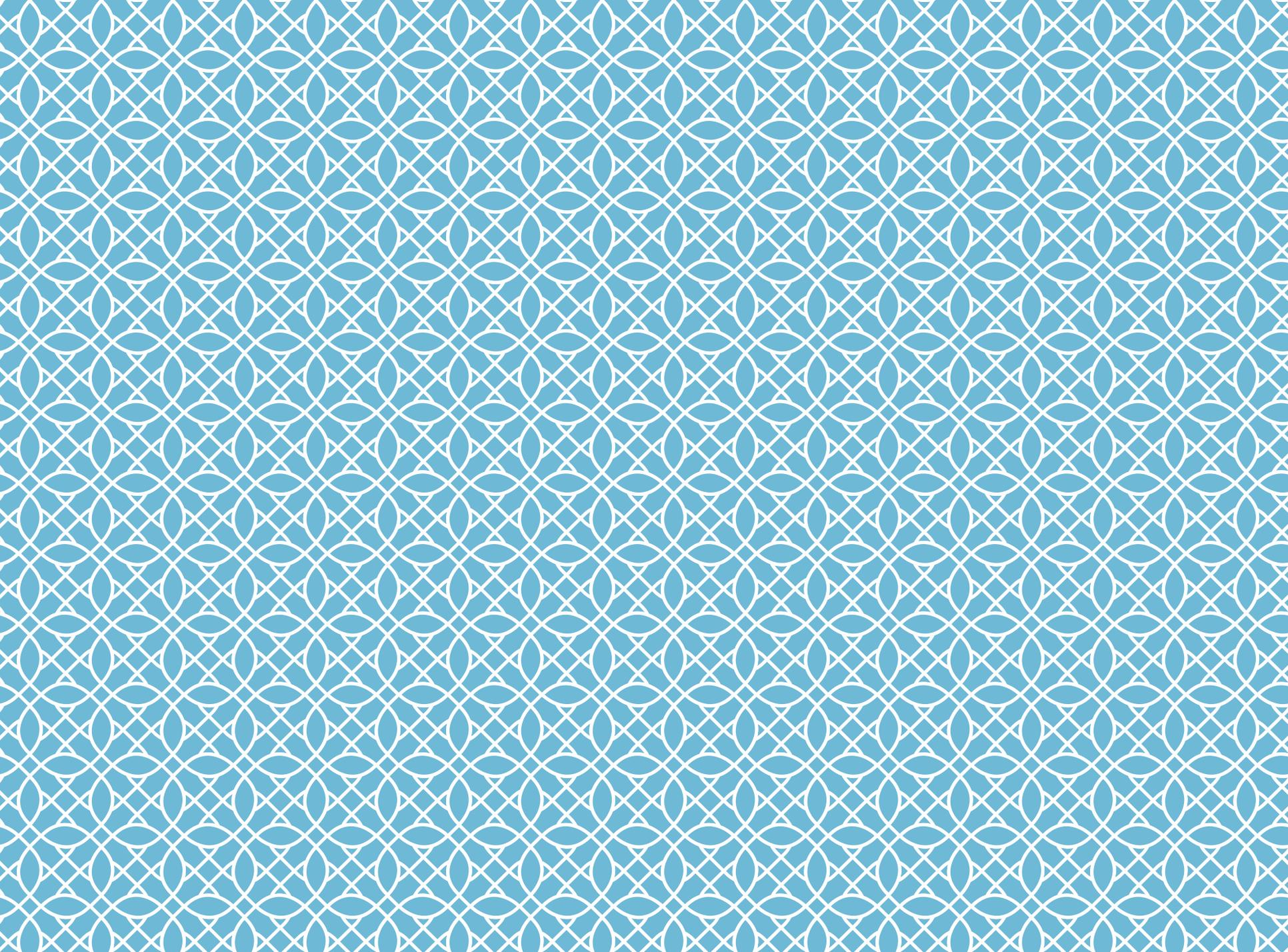


Katholisches Klinikum Essen

Arbeitsabläufe in der Abteilung

+ Aufgaben und Verteilung







Katholisches Klinikum Essen

AOK Patientenbefragung

Patienten benoten ihre Klinik

In einer breiten AOK-Umfrage im Rheinland gaben die Versicherten ihrem Krankenhaus im Schnitt eine Zwei minus

Quelle: AOK Rheinland/Hamburg

Ergebnis einer Patientenbefragung: Wert der Zufriedenheit in Prozent

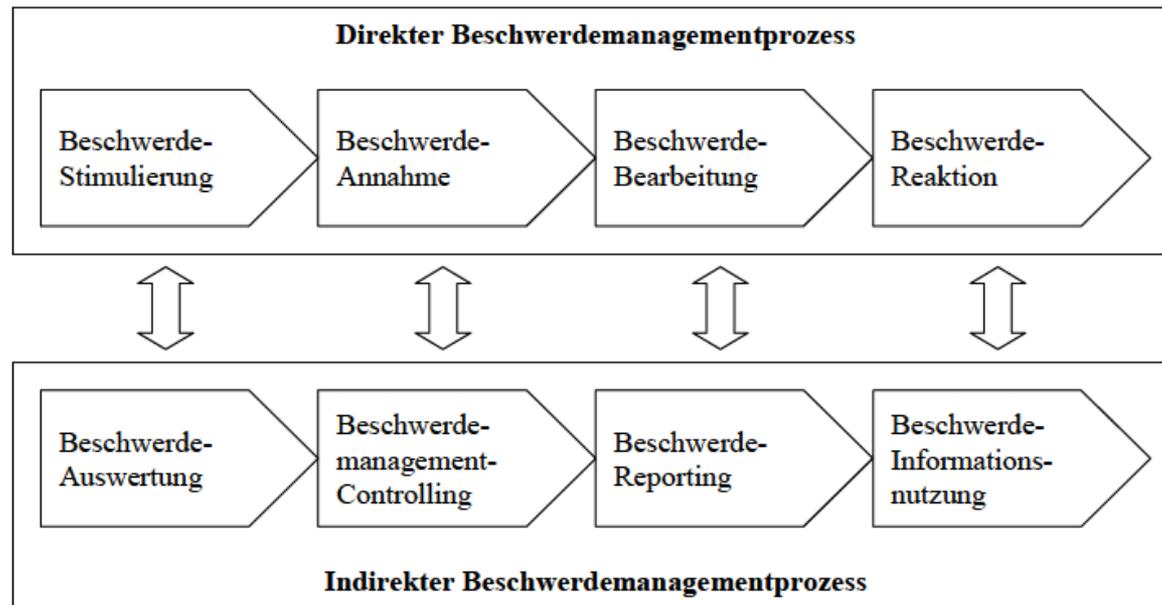
Wie gut sind die Krankenhäuser im westlichen Ruhrgebiet?

	Gesamt- ergebnis	Beziehung zum Arzt	Beziehung zu Pflegepersonal	Information durch Arzt	Information Pflegepers.	Service	Behand- lungserfolg
Ev. Krankenhaus Essen-Werden	83,4	86,7	84,1	84,8	81,3	80,1	75,9
Kath. Krankenhaus St. Josef Essen-Werden	81,5	83,9	82,6	83,4	79,7	80,2	70,3
Krupp Krankenhaus - Essen-Rüttenscheid	81,2	83,3	81,3	82,2	80,1	81,8	72,5
Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel Essen	79,8	80,8	83,0	80,8	80,0	74,1	75,4
Evangelisches Krankenhaus Wesel	79,5	83,3	81,4	79,7	76,2	76,7	67,1
Bethesda Krankenhaus Duisburg	79,2	82,2	81,9	80,8	77,9	75,4	76,6
St. Barbara-Hospital Duisburg	78,5	80,5	78,8	78,3	75,5	76,3	71,7
Kliniken Essen-Mitte	77,4	82,2	79,4	83,0	78,5	67,8	70,3
Ruhrlandklinik Essen	76,9	79,3	78,0	78,9	72,7	79,0	62,4
Ev. u. Johanniter Klinik. Niederrhein Duisb.	76,9	80,0	78,2	77,5	73,9	75,5	70,9
Alfried Krupp Krankenhaus, Essen-Steele	76,7	77,9	79,7	76,9	75,8	75,3	67,8
St. Johannes-Stift Duisburg	76,4	77,7	76,7	78,0	72,1	74,0	69,8
Universitätsklinikum Essen	76,1	82,1	78,1	79,8	74,7	73,1	72,6
Elisabeth-Krankenhaus Essen	75,5	80,0	74,9	78,8	71,1	71,5	72,5
St. Johannes-Hospital Duisburg	75,3	78,9	78,3	79,6	74,6	70,4	67,2
Malteser Krankenhaus St. Anna Duisb.	75,0	79,8	77,4	77,5	71,9	68,4	72,6
St. Clemens-Hospitale Oberhausen	74,1	74,4	77,7	75,6	72,4	72,1	69,3
Helios St. Elisabeth Klinik Oberhausen	73,5	76,7	72,6	75,2	70,0	69,9	70,7
St. Marien-Hospital Mülheim	73,2	75,2	74,2	74,8	69,9	70,9	71,9
Kath. Kliniken Essen-Nord	73,3	75,0	74,5	75,4	71,0	72,4	66,6
Ev. Krankenhaus Oberhausen	72,4	75,2	74,2	74,1	72,9	67,8	71,9
Klinikum Niederberg Velbert	72,8	74,8	74,9	74,7	70,0	70,4	72,0
Johanniter Duisburg-Rheinhausen	72,4	72,8	73,1	72,6	70,8	70,1	68,8
Ev. Krankenhaus Mülheim	71,3	76,0	73,7	76,0	69,1	64,9	66,6
Kath. Kliniken Oberhausen	70,7	72,1	71,0	72,6	66,4	70,3	57,8
Klinikum Duisburg-Wedau	69,2	71,0	70,0	70,0	66,0	61,0	61,0
Philippusstift Essen	66,5	69,1	67,7	69,0	66,1	60,6	65,7



Katholisches Klinikum Essen

Zielvorstellung



Vgl. Strauss, B. / Schöler, A. (2003), S. 77.



Katholisches Klinikum Essen

Start - Beschwerdemanagement

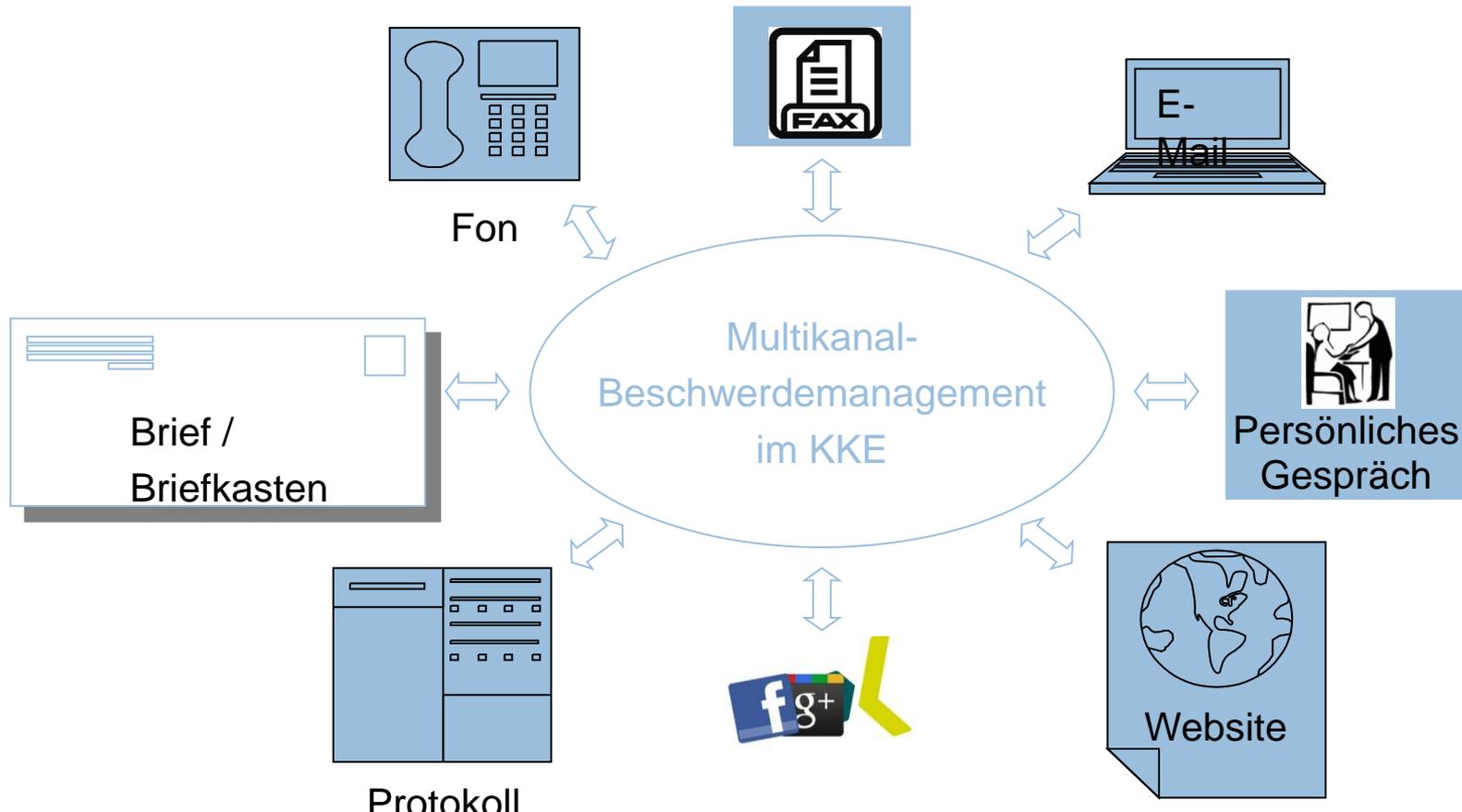
Grundsätze

- + Beschwerden sind erwünscht und werden belohnt.
- + Beschwerden werden abgeholt, ermittelt und abgefragt.
- + Beschwerden stehen auf der Tagesordnung
- + Beschwerden gehen alle an, jeder ist zuständig.
- + Beschwerden werden jederzeit angenommen.
- + Beschwerden haben Folgen und werden bearbeitet.



Katholisches Klinikum Essen

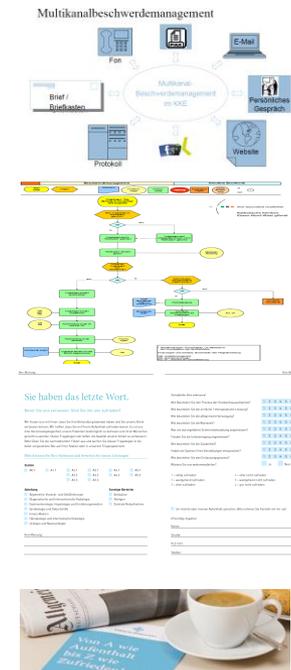
Aufbau des Multikanalbeschwerdemanagement





Aufbau Beschwerdemanagement

- + Neues Beschwerdemanagementkonzept mit Definition von stimulierter und schriftlicher Beschwerde – Multikanal Beschwerdemanagement
- + Beschwerden werden strukturiert nach dem Beschwerdemanagementprozess abgearbeitet
- + Beschwerden werden vermehrt stimuliert und abgeholt – Anbringung von Briefkästen auf den Stationen
- + Regelmäßige Beschwerdemanagementschulungen





Katholisches Klinikum Essen

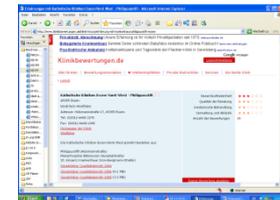
Aufbau Beschwerdemanagement

- + Checkliste für den Umgang mit Patienten
- + Mitarbeiter-Knigge
- + Screening/Controlling der Beschwerden – u. a. auch im Internet
- + Berichtswesen im Internet

*Hinweise zum Umgang mit unzufriedenen/
verärgerten Kunden (Patienten, Angehörige, Besucher)
- Umgang mit Beschwerden -*

- 1) Verstehen Sie den Umgang mit Beschwerden als normalen Teil Ihrer Arbeit.
- 2) Stellen Sie sich vor und sprechen Sie den Kunden mit Namen an.
- 3) Vermeiden Sie es, ein Beschwerdegespräch auf einer „Bühne“ vor Publikum zu führen. Bieten Sie - wenn möglich - einen Sitzplatz an.
- 4) Sprechen Sie Ihr Bedauern aus, dass der Kunde eine negative Erfahrung machen musste. „Es tut mir leid, dass Sie diese Unannehmlichkeiten hatten.“
- 5) Geben Sie dem Beschwerdeführer die Möglichkeit, „Dampf abzulassen“. Hören Sie zu. Lassen Sie den Kunden ausreden, auch wenn er etwas offensichtlich Falsches sagt.

KKE-Knigge





Katholisches Klinikum Essen

Aufbau Beschwerdemanagement

- + Homepage-Beschwerdeportal Lob und Tadel
- + Erfüllung der KTQ-Anforderungen
- + Kundenorientierung seit 2011 Thema in den Führungskräftekonferenzen des KKE
- + Schnittstelle zur Versicherung





Katholisches Klinikum Essen

Aufbau Beschwerdemanagement

- ✦ Handzettel - Patientenfürsprecher
- ✦ Patientenfragebogen – Stimulierte(s) Lob/Beschwerde
- ✦ Neues Beschwerdeprotokoll
- ✦ Visitenkarten für die Patientenfürsprecher



Katholisches Klinikum Essen	
Lob- und Beschwerdeprotokoll	
Wissen sie ein Collegen die Sicheres gibt, dass ich es die Dien Stimmungen die weitere im verändern und die Tage zu erweitern Angebot zu erhalten."	Wer berichtet sich Beschwerde? Name, von: Name: Titel: Abteilung: Ort: Kontakt: Kontakt: Beschwerdeprotokoll Ereignis: Ursache der Beschwerde:





Katholisches Klinikum Essen

Einbindung in alle Kommunikationswege im KKE

- + Kommunikationswege im KKE
 - + Telefonlisten
 - + Intranet (Curator)
 - + E-Mail Adresse
 - + Rundschreiben (Intranet und Papier)
 - + Flyer/Handzettel etc.
 - + Führungskräftekonferenzen
 - + Chefarztsitzungen (Betriebsteile und KKE) / Stationsleitungssitzungen
 - + Berichte für BL
 - + Thema in den Bausitzungen
 - + ...



Katholisches Klinikum Essen

Internet Explorer browser window showing the CURATOR system interface for Katholisches Klinikum Essen.

Address bar: http://srv-curator/web/0/inter/?act=art&act2=show&art_id=dc_2011_03_17_ec5fa71b

Page Title: NEXUS / CURATOR: Besch...

Navigation: Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Tools: Konvertieren Auswählen

Page Content:

- Logo: Katholisches Klinikum Essen
- Suche im Telefonbuch: Geben Sie einen Namen oder eine Nummer ein: [Input field]
- Navigation: Baum ABC Neues Hit
- STARTSEITE
 - Notfallmanagement
 - Aktuell
 - Ärztliche Direktion
 - Geschäftsführung & Stabs...
 - Aktuelles Organigramm
 - Leitbild KKE
 - Arbeitssicherheit und Ök...
 - Belegungsmanagement
 - Betriebliches Gesundheit...
 - Controlling
 - Marketing und Kommunikat...
 - Beschwerdemanagement**
 - Internes Berichtswesen d...
 - Internes Berichtswesen d...
 - Internes Berichtswesen d...
 - Checkliste Umgang mit Be...
 - Beschwerdeprotokoll
 - Flußdiagramm Beschwerdem...
 - Externes Berichtswesen L...
 - Konzept Lob und Tadel (2...
 - Bewertungsaufforderung f...

- Beschwerdemanagement (Ordner) -----
- Hier zu finden
- Internes Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerden / Quartalsauswertungen und Jahresauswertung 2013 [5]
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 1. Quartal 2013 (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 2. Quartal 2013 (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 3. Quartal 2013 (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 4. Quartal 2013 (0)
 - Jahresauswertungen der stimulierten und schriftlichen Beschwerden für das Jahr 2013 (0)
- Internes Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerden / Quartalsauswertungen und Jahresauswertung 2012 [5]
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 1. Quartal 2012 (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 3. Quartal 2012 (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 4. Quartal 2012 (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das Jahr 2012 (0)
 - Berichtswesen Lob- und Tadel 2012 (0)
- Internes Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerden / Quartalsauswertungen und Jahresauswertung 2011 [5]
 - Jahresauswertungen 2011 Stimulierte und Schriftliche Beschwerde (0)
 - Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen Beschwerde für das 4. Quartal 2011 (0)
 - Berichtswesen für das 3. Quartal 2011 der stimulierten und schriftlichen Beschwerde (0)
 - Berichtswesen für das 2. Quartal 2011 der stimulierten und schriftlichen Beschwerde (0)
 - Berichtswesen für das 1. Quartal 2011 der stimulierten und schriftlichen Beschwerde (0)

Right sidebar:

- Allgemeine Verwaltung / Versicherungen
- Klinik-Knigge (243)
- Relevant für
- Neues unterhalb
- 21. Jan. 2014
- Jahresauswertungen der stimulierten und schriftl... (11:10)
- Berichtswesen der stimulierten und schriftlichen B... (11:05)
- Gehe zu Dok.-Nr.: 36122 OK
- Zuletzt besucht

Bottom status bar: Lenkung und Version | http://srv-curator/web/0/inter/?art_id=dc_2012_01_30_4d4340f687a5bb458b | 95% | DE | 16:36 | 20.02.2014



Katholisches Klinikum Essen

Beschwerdeprotokoll

 Katholisches Klinikum Essen	
<p>„Wenn es ein Geheimnis des Erfolges gibt, dann ist es das: Den Standpunkt des anderen zu verstehen und die Dinge mit seinen Augen zu sehen.“ <i>Henry Ford</i></p>	<h2 style="color: #4F81BD;">Lob- und Beschwerdeprotokoll</h2>
	Wer beschwert sich (Beschwerdeführer): Name: Wohnort, oder Station: Tel:
	Wann eingegangen: Datum:
	Bei wem eingegangen: Station / Abteilung: Name:
	Beschwerdeadressat: Station / Abteilung:
	Inhalt der Beschwerde:



Katholisches Klinikum Essen

Browser window showing the website of Katholisches Klinikum Essen. The address bar displays: http://srv-curator/web/0/inter/?act=art&act2=show&art_id=default

Navigation menu: Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Toolbar: Konvertieren Auswählen

Site navigation: Seite Sicherheit Extras

Logo: Katholisches Klinikum Essen

Search: Suche im Telefonbuch

Form: Geben Sie einen Namen oder eine Nummer ein:

Icons: Baum ABC Neues Hit

Navigation: **STARTSEITE**

- Notfallmanagement
- Aktuell
- Ärztliche Direktion
- Geschäftsführung & Stabs...
- Komplementäre Einrichtung...
- MAV / Schwerbehindertenv...
- Pflegedienstleitung
- Seelsorge & Krankenhaus...
- Patientenfürsprecher
- Verwaltung
- Kontakt
- Quicklinks
- KKE Zeitschriftenportal
- Fachbereiche / Dokumente...
- Kliniken / Fachbereiche...
- Übersichten
- Projektmanagement

Sie befinden sich hier: Home

STARTSEITE

Wichtige Links

Marktplatz (Schwarzes Brett)

Buttons: Nachrichten Rundschreiben Stellenausschreibungen Neue Dokumente

20.02.2014 / Rundschreiben 12/2014
Rezertifizierung der Chest Pain Unit (CPU) im St. Vincenz Krankenhaus

20.02.2014 / Info der Personalabteilung
Arztshelfer/in / Med. Fachangestellte/r für die Unfallchirurgie/Orthopädie im St. Vincenz Krankenhaus

20.02.2014 / Info der Geschäftsführung
Newsletter zum Strategieprozess

19.02.2014 / Info der Pflege
Achtung Terminänderung
"IBF Förderung der Harnkontinenz in der Pflege"

18.02.2014 / Info der Klinik für Diagnostische und Interventionelle Radiologie
Spezialkurs - Strahlenschutz für Ärzte nach RvV 20.02. - 22.02.2014

18.02.2014 / Info der Abteilung für Marketing und Kommunikation
Bücherflohmarkt des SPZ im Philipusstift

18.02.2014 / Info der Abteilung für Marketing und Kommunikation
Basar des SPZ im Philipusstift
Verkauf von handgemachten Dekorationsartikeln

18.02.2014 / Info der Abteilung für Marketing und Kommunikation
Bewegungs- und Spielanregungen für Eltern mit Babys

Quicklinks

- KKE Zeitschriftenportal
- Patientenvorträge 1. Halbjahr 2014
- Kursangebot des KKE 1. Halbjahr 2014
- Brandenschutzschulungen KKE 2014 Teil B und C
- BGM
- Intranet-Telefonbuch
- Infos zur E-Mail Signatur
- Speiseplan der Cafeterien des KKE
- Schulung und Umsieg auf Office 2010
- Veranstaltungen des KKE
- Raumreservierungen
- Beinahe-Fehler / Fehler Meldungseingabe (CIRS)
- PACS Login
- Kommentar zur EBM und GOÄ
- OrgaCard Web
- Rote Liste
- Therapieempfehlungen der Dom-Apotheke
- AWMF Leitlinien
- Unerwünschte Arzneimittelwirkungen melden
- Online-Bestellsystem der Dom-Apotheke
- Beschwerdeprotokoll
- Anforderungen Hardware
- Mitarbeiterzu- und -abgänge
- Formular Sterbefallanzeige
- clickTel
- Disponierung von Krankentransporten
- Störmeldeformular PH
- Störmeldeformular MH
- Störmeldeformular VK

Verweisliste

Veranstaltungen

Relevant für

Gehe zu Dok.-Nr.:

34079 OK

Zuletzt besucht

2013

http://.../inter/?act=art&act2=show&art_id=default#lenkung

95%

DE 16:37 20.02.2014



Katholisches Klinikum Essen

Schriftliche Beschwerde

- + 1-2 Tage nach Eingang (Eingangsstempel), Weiterleitung an die zentrale Beschwerdestelle (Beschwerdeprotokoll)
- + Beschwerde wird an den Prozessverantwortlichen weitergeleitet
- + Beschwerdeführer erhält nach 3-4 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung
- + Ein Antwortschreiben auf die Beschwerde erfolgt innerhalb von 4 Wochen
- + Dokumentation



Katholisches Klinikum Essen

Stimulierte Beschwerde

- + Kontinuierliche Befragung (stimulierte Beschwerde) aller Patienten
- + Jeder Patient erhält einen Fragebogen bei der Aufnahme
- + In den Funktionsabteilungen / Ambulanzen / Informationen liegen die Fragebögen aus
- + Wenn der Fragebogen eine Beschwerde enthält, wird das Verfahren für die Bearbeitung schriftlicher Beschwerden angewendet
- + Auswertungen/Ergebnisse im Intranet einsehbar



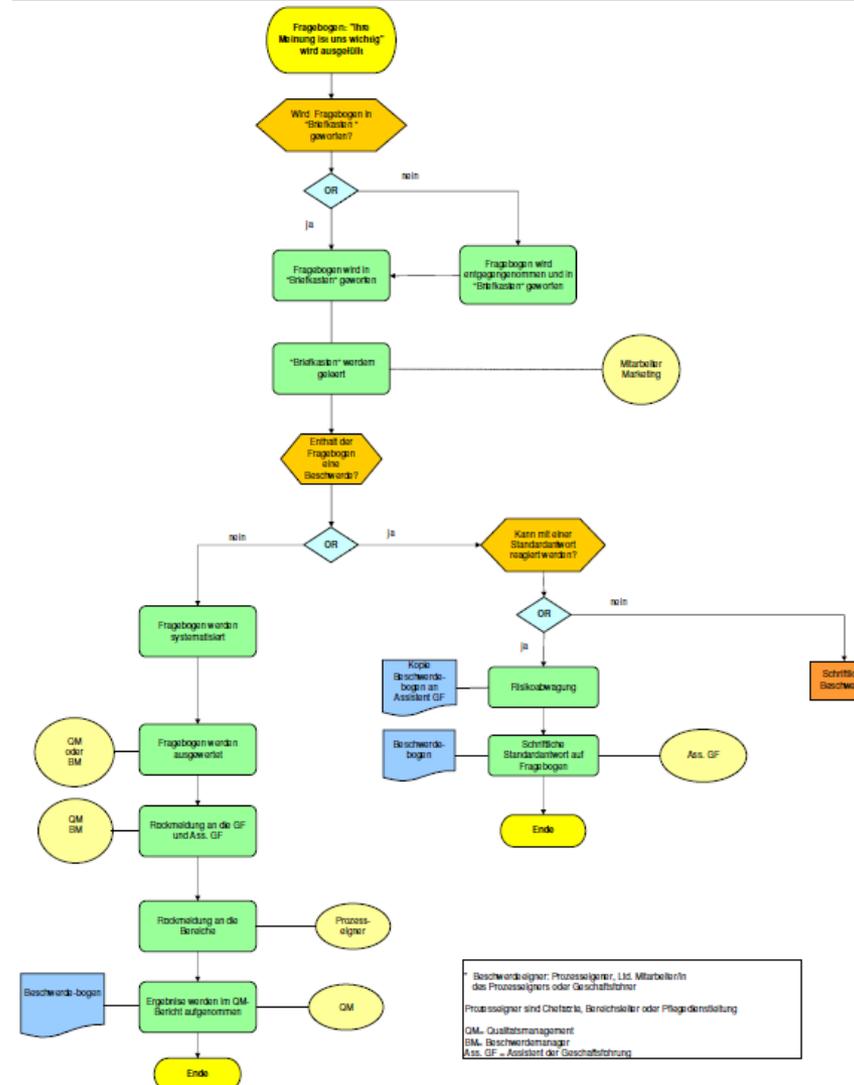
Stimulierte Beschwerde

<i>Ihre Meinung</i>	<i>Ihre Meinung</i>
<h2>Sie haben das letzte Wort.</h2>	
Bevor Sie uns verlassen: Sind Sie mit uns zufrieden?	
<p>Wir freuen uns mit Ihnen, dass Sie Ihre Behandlung beendet haben und Sie unsere Klinik verlassen können. Wir hoffen, dass Sie mit Ihrem Aufenthalt zufrieden waren. Es ist uns eine Herzensangelegenheit, unsere Patienten bestmöglich zu betreuen und ihren Wünschen gerecht zu werden. Dieser Fragebogen soll helfen, die Qualität unserer Arbeit zu verbessern. Bitte füllen Sie die nachstehenden Felder aus und werfen Sie diesen Fragebogen in die dafür vorgesehene Box auf Ihrer Station oder in unserem Eingangsbereich.</p>	
Bitte kreuzen Sie Ihre Station an und bewerten Sie unsere Leistungen	
Station	
<input type="checkbox"/> A0.1	<input type="checkbox"/> A1.1
<input type="checkbox"/> A2.1	<input type="checkbox"/> A3.1
<input type="checkbox"/> A2.2	<input type="checkbox"/> A4.1
<input type="checkbox"/> A2.3	<input type="checkbox"/> A5.1
<input type="checkbox"/> A3.2	<input type="checkbox"/> A4.2
<input type="checkbox"/> A3.3	<input type="checkbox"/> A5.2
Abteilung	Sonstige Bereiche
<input type="checkbox"/> Allgemeine, Viszeral- und Gefäßchirurgie	<input type="checkbox"/> Ambulanz
<input type="checkbox"/> Diagnostische und Interventionelle Radiologie	<input type="checkbox"/> Röntgen
<input type="checkbox"/> Gastroenterologie, Hepatologie und Ernährungsmedizin	<input type="checkbox"/> Zentrale Notaufnahme
<input type="checkbox"/> Gynäkologie und Geburtshilfe	
<input type="checkbox"/> Innere Medizin	
<input type="checkbox"/> Hämatologie und Internistische Onkologie	
<input type="checkbox"/> Urologie und Neurourologie	
Ihre Meinung:	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
	Zutreffendes bitte ankreuzen!
Wie Beurteilen Sie den Prozess der Krankenhausaufnahme?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Wie beurteilen Sie die ärztliche / therapeutische Leistung?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Wie beurteilen Sie die pflegerische Versorgung?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Wie beurteilen Sie die Wartezeit?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
War die durchgeführte Schmerzbehandlung angemessen?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Fanden Sie die Unterbringung angemessen?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Wie beurteilen Sie die Sauberkeit?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Haben die Speisen Ihren Vorstellungen entsprochen?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Wie beurteilen Sie den Entlassungsprozess?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
Würden Sie uns weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
1 = völlig zufrieden	4 = eher nicht zufrieden
2 = weitgehend zufrieden	5 = weitgehend nicht zufrieden
3 = eher zufrieden	6 = gar nicht zufrieden
<input type="checkbox"/> Ich möchte über meinen Aufenthalt sprechen. Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.	
<i>(Freiwillige Angaben)</i>	
Name:	<hr/>
Straße:	<hr/>
PLZ / Ort:	<hr/>
Telefon:	<hr/>



Katholisches Klinikum Essen

Beschwerdemanagement Stimulierte Beschwerde



* Beschwerdeführer: Prozesseigener, Ltd. Mitarbeiter/in des Prozesseigners oder Geschäftsführer
 Prozesseigener sind Chefsatz, Bereichsleiter oder Pflegedienstleitung
 GM: Qualitätsmanagement
 BM: Beschwerdemanager
 Ass. GF = Assistent der Geschäftsführung



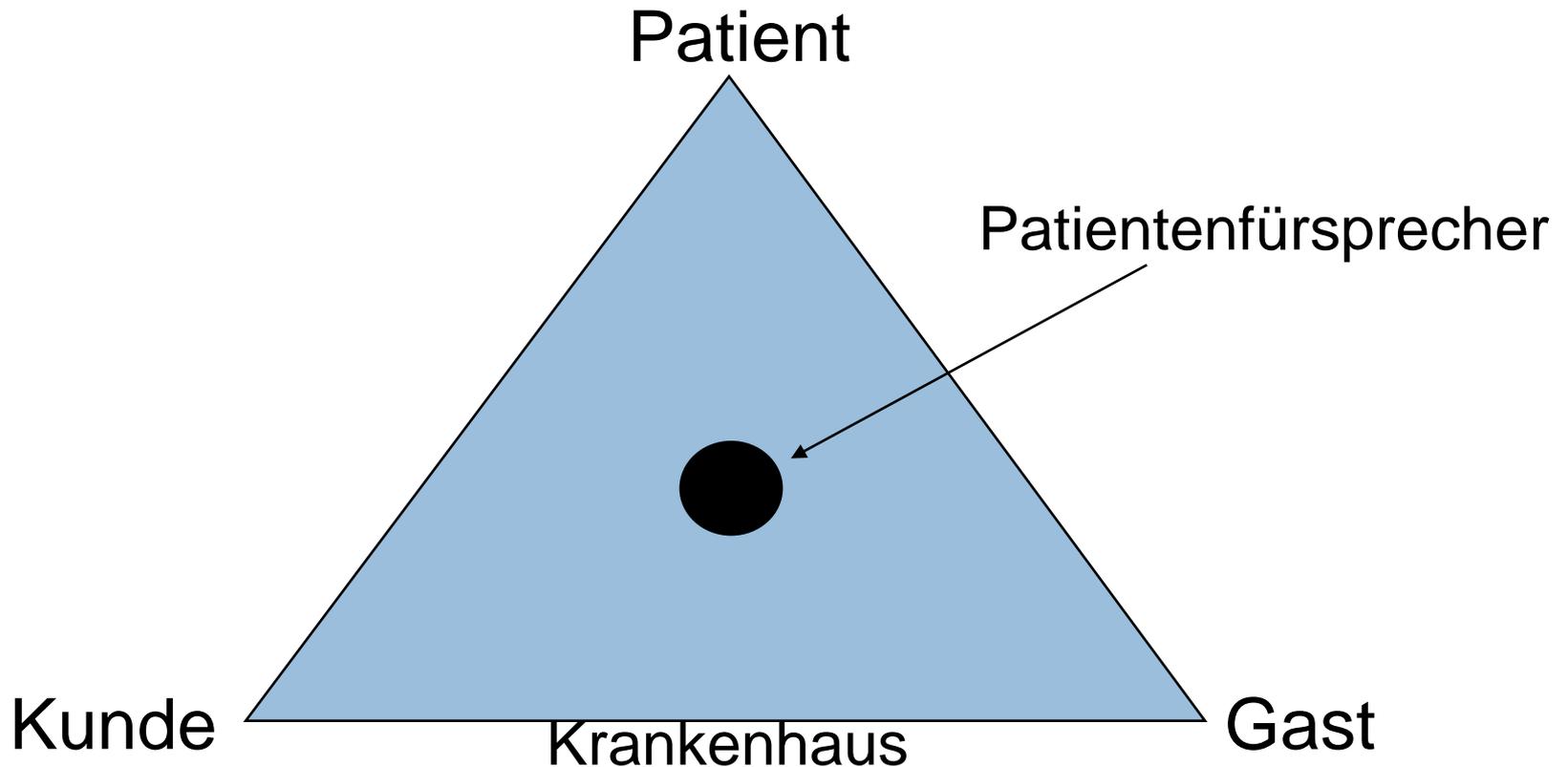
Schulungen Lob- und Beschwerdemanagement

- + Qualität geht uns alle an!
 - + *Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des KKE sind für die Annahme von Lob- und Beschwerden zuständig.*
 - + *Sie sind wichtig und Vertreter des KKE!*
 - + *Systematischer Prozess*



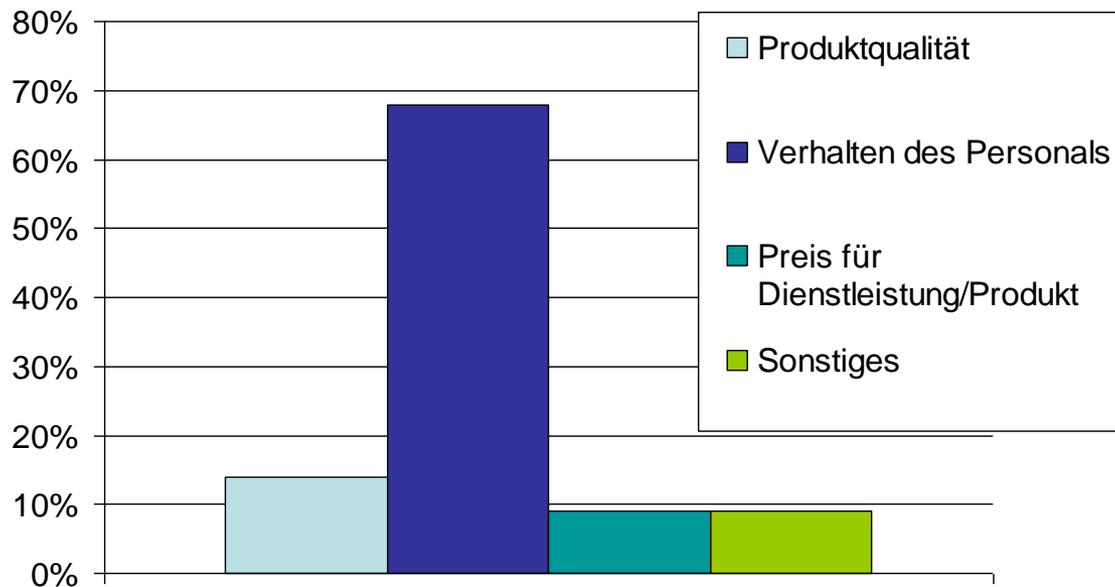
Katholisches Klinikum Essen

Patienten als Kunde - ein Spannungsfeld





Kundenverluste – Gründe !!!



Hauptgründe
für
Kundenverluste

Quelle: US News, zitiert nach Ernst, Meunzel, Schuler: Qualitätsmanagement - der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit, Ottobrunn S. 67, 1999



Katholisches Klinikum Essen

Schulungen Lob- und Beschwerdemanagement

Basisfallwert in NRW

ca. 3.000 Euro

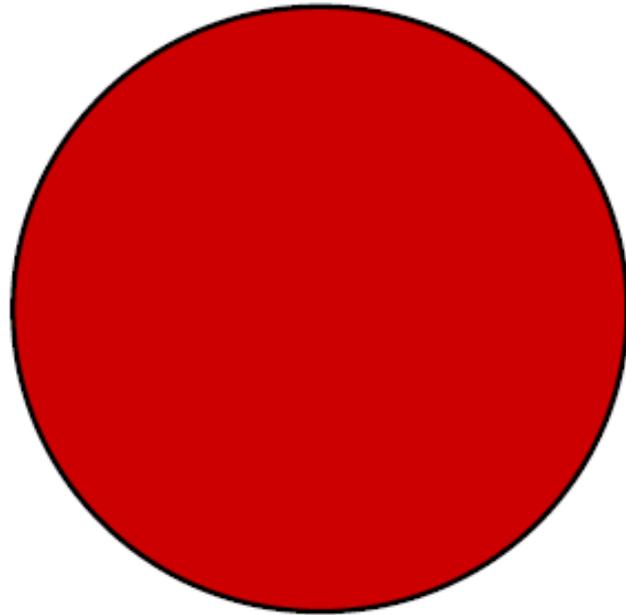
Landesbasisfallwert in NRW 2013 = 3.035,50 Euro
Im Jahr 2014 inklusive des Versorgungszuschlags
Anstieg um 0,8 % gemäß § 8 Abs. 10 KHEntgG

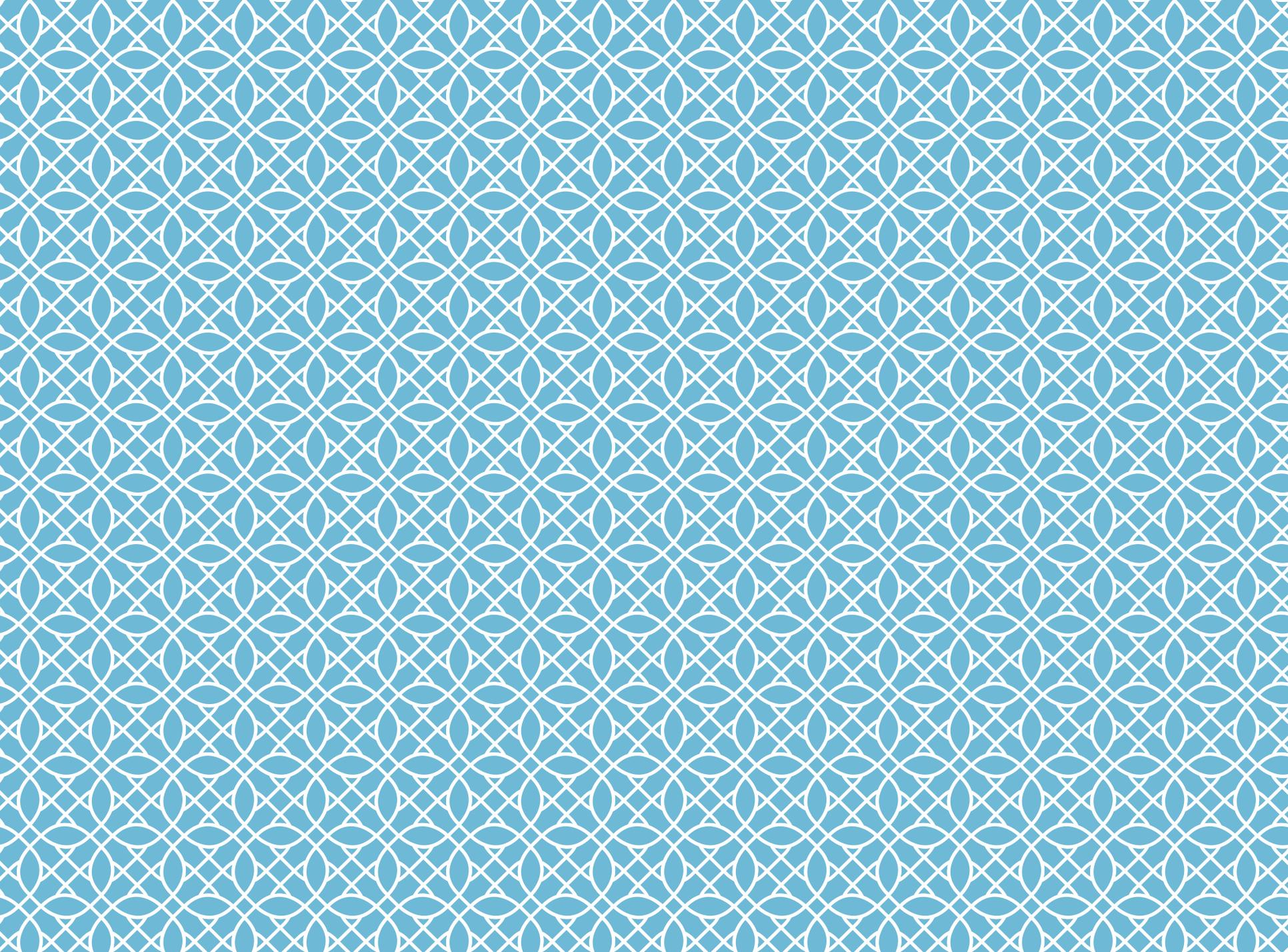
These:

Nur ein Freund macht sich
die Mühe sich mit einem
auseinanderzusetzen.



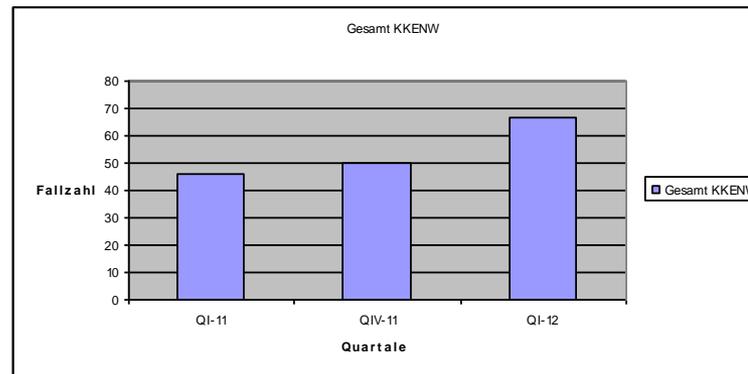
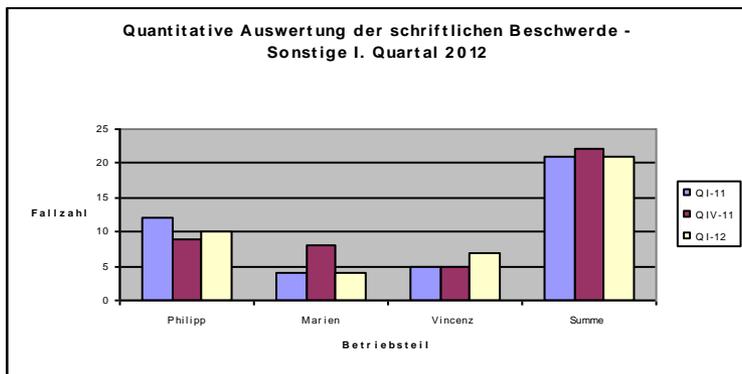
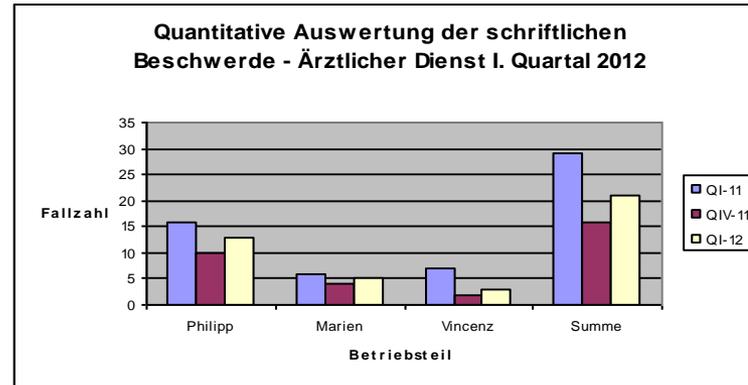
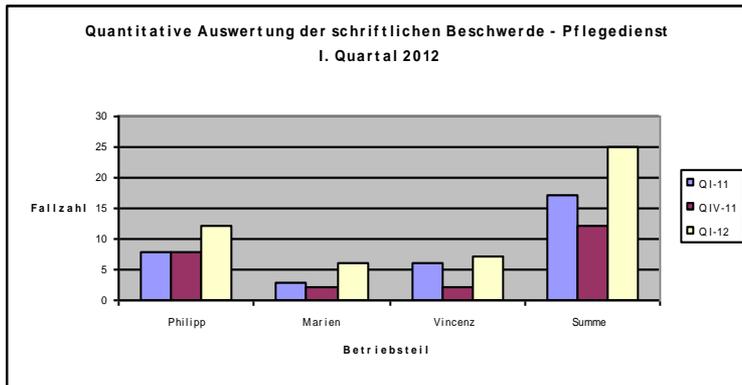
Katholisches Klinikum Essen







Beschwerdecontrolling





Pflegedienst

Systematik: Quantitative Erfassung der schriftlichen Beschwerde je Betriebsteil, Station (horizontal) und Monat (vertikal).

Philippusstift													Marienhospital										St.Vincenz					Pflegedienst									
A1	B1	C1	A2	B2	C2	A3	B3	C3	A4	B4	Psych	Chirurg. Amb.	Notaufn.	gesamt	A1.1	A-Int /A0.1	A2.1	A2.2	A2.3	A3.3	A3.1	A3.2	A4.1	A4.2	A5.1	A5.2	Chirurg. Amb.	gesamt	Nik	Kam	Ant	Ther	Eli	Int	ZNA	gesamt	Pflegedienst total
									1			1		2														0					1	1	3		
											1	1		2														1					2	5			
			1			1	1					1		4					1										1				1	7			
														0			1			2												0	1				
			1									1		2																		0	3				
											1			1																		1	2				
				1										1																		1	2				
				1					1					2																		0	2				
						1				1				2			1		1	1									2			4	10				
										1	1			2																		1	3				
														0																		0	1				
														6												1						0	1				
														2																		1	8				
0	0	0	0	2	4	1	3	0	1	2	5	4	2	24	0	1	1	1	2	2	0	2	0	0	1	1	0	11	2	1	1	2	3	0	3	12	47



Ärztlicher Dienst

Systematik: Quantitative Erfassung der schriftlichen Beschwerde je Betriebsteil, Fachbereich (horizontal) und Monat (vertikal)

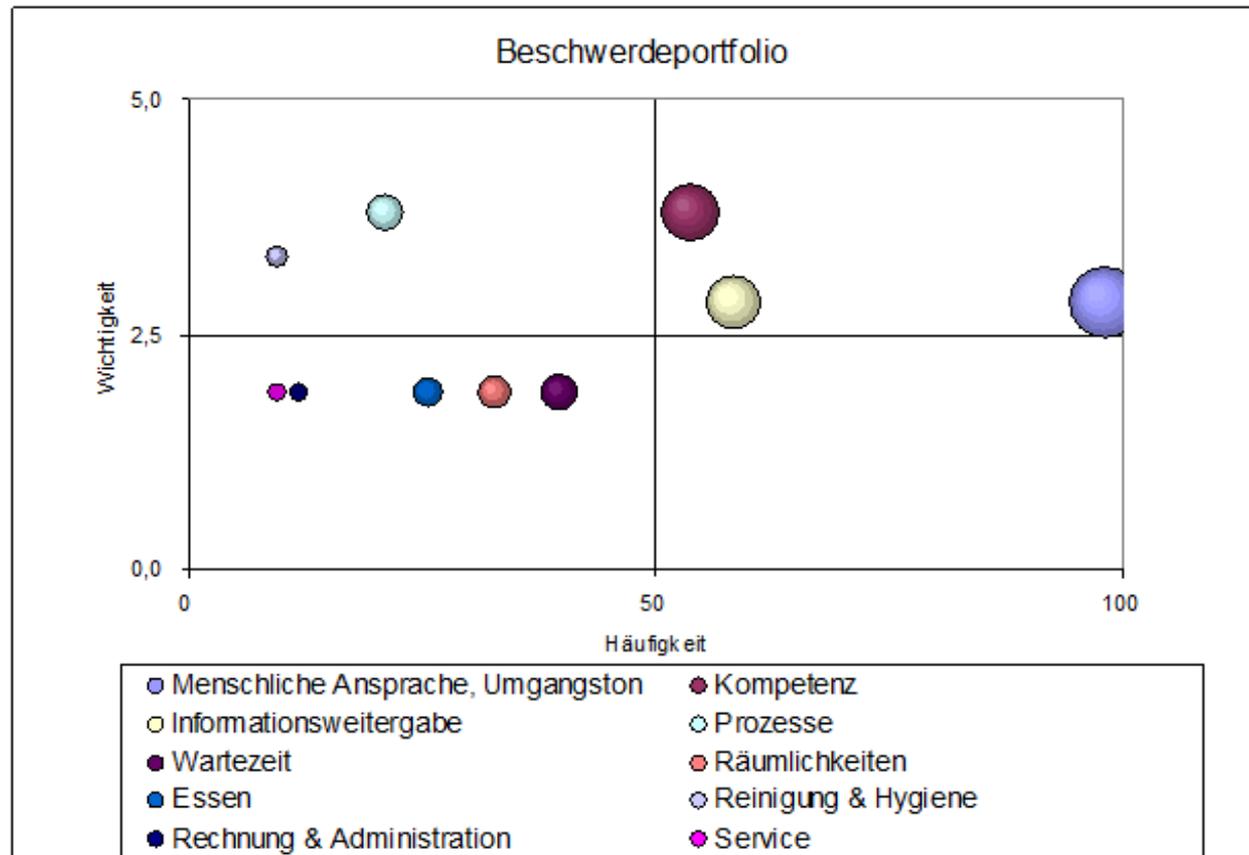
Ärztlicher Dienst										Ärztlicher Dienst							Ärztlicher Dienst								
Philippusstift										Marienhospital							St.Vincenz								
MK I	MK II	Neuro	Psych	UC	AC	Rad	Anä	Noff. Amb	gesamt	Uro	Rad	IM	Gyn	Gastro	Anä	AC/VC	Onko	Notaufn.	gesamt	IM	Rad	Kardio	UC	gesamt	AD total
	1	1	1	1					4				1	1		1			3			2	2		9
			1	3					4										0		1	1	2		6
		3	2	3					8		2					1			3			1	2	3	14
	1		1						2						1	1			2	1	1	1	3		7
	1	1							2		1					1			2			1	1		5
									0	1						1			2			1	1		3
1	1		2	2					6							1			1				0		7
			1						1										0			1	1		2
			1	2	1				4										0	1		1	2		6
	1		1					1	3		1								1				0		4
		1	1						2					1					1	1			1		4
	1	2		1				1	5		1				1				2			1	1		8
1	6	8	11	12	1	0	0	2	41	1	0	5	1	2	2	6	0	0	17	2	1	6	8	17	75



Katholisches Klinikum Essen

Häufigste Beschwerdegründe 2013

Stand – schriftliche Beschwerde 31.12.2013

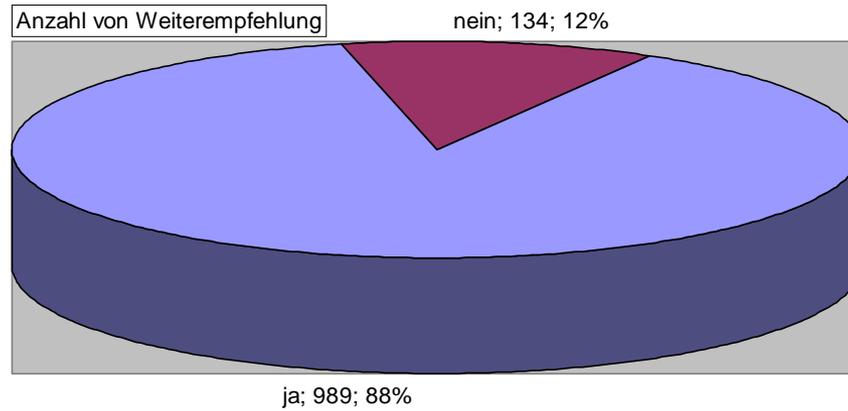




Katholisches Klinikum Essen

Abteilung (Alle) Station (Alle) Sonstige Bereiche (Alle) Betriebsstätte (Alle)

Weiterempfehlung





Katholisches Klinikum Essen

Lob & Tadel – Ergebnisse 2011 der stimulierten Befragungen im Philippusstift

Ergebnisse der internen Patientenzufriedenheitsbefragung

Januar bis Dezember 2011 Philippusstift

Anteil positiver Bewertungen (in %)

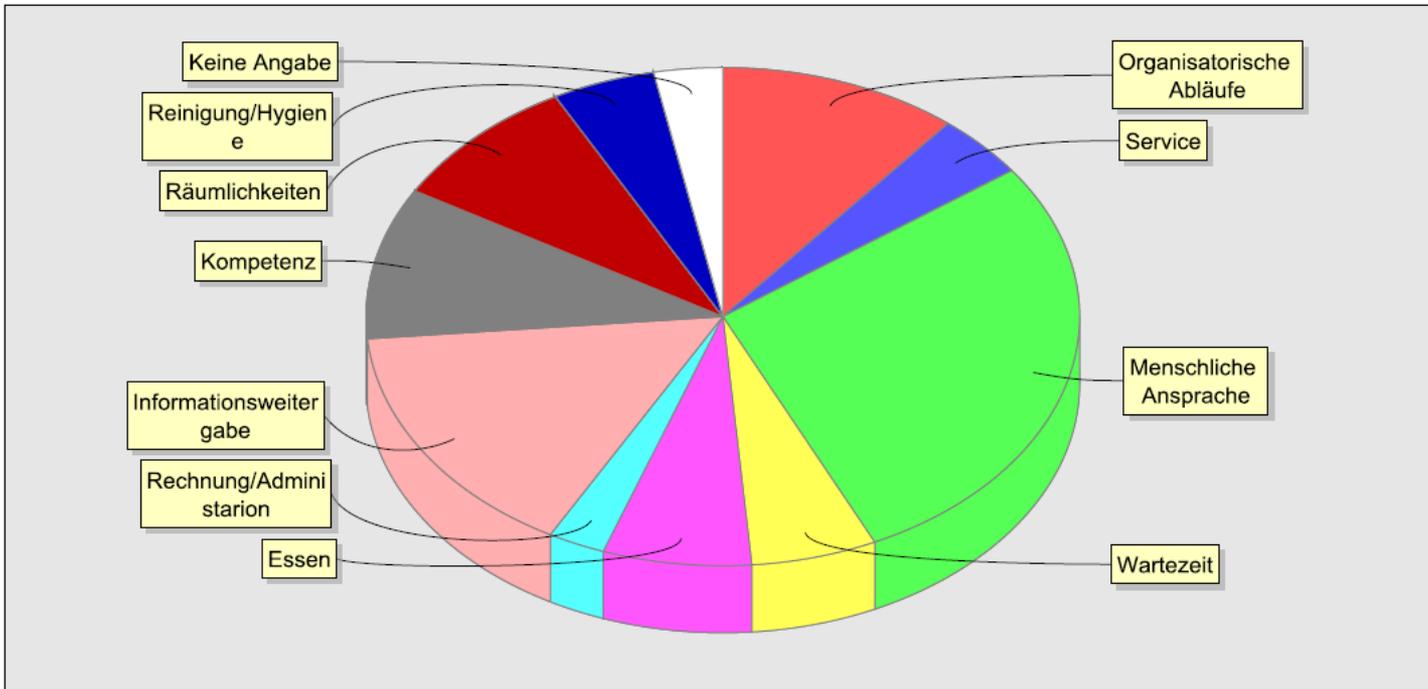


Anteil kritischer Bewertungen (in %)

		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Weiterempfehlung	85%	[Green bars from 5 to 85]																				
		[Red bars from 15 to 100]																			15%	
Ärzte u. Therapeuten	93%	[Green bars from 5 to 93]																				
		[Red bars from 7 to 100]																			7%	
Schwestern und Pfleger	94%	[Green bars from 5 to 94]																				
		[Red bars from 6 to 100]																			6%	
Wartezeiten	86%	[Green bars from 5 to 86]																				
		[Red bars from 14 to 100]																			14%	
Atmosphäre	94%	[Green bars from 5 to 94]																				
		[Red bars from 6 to 100]																			6%	
Zimmer	93%	[Green bars from 5 to 93]																				
		[Red bars from 7 to 100]																			7%	
Sauberkeit	92%	[Green bars from 5 to 92]																				
		[Red bars from 8 to 100]																			8%	
Essen	87%	[Green bars from 5 to 87]																				
		[Red bars from 13 to 100]																			13%	



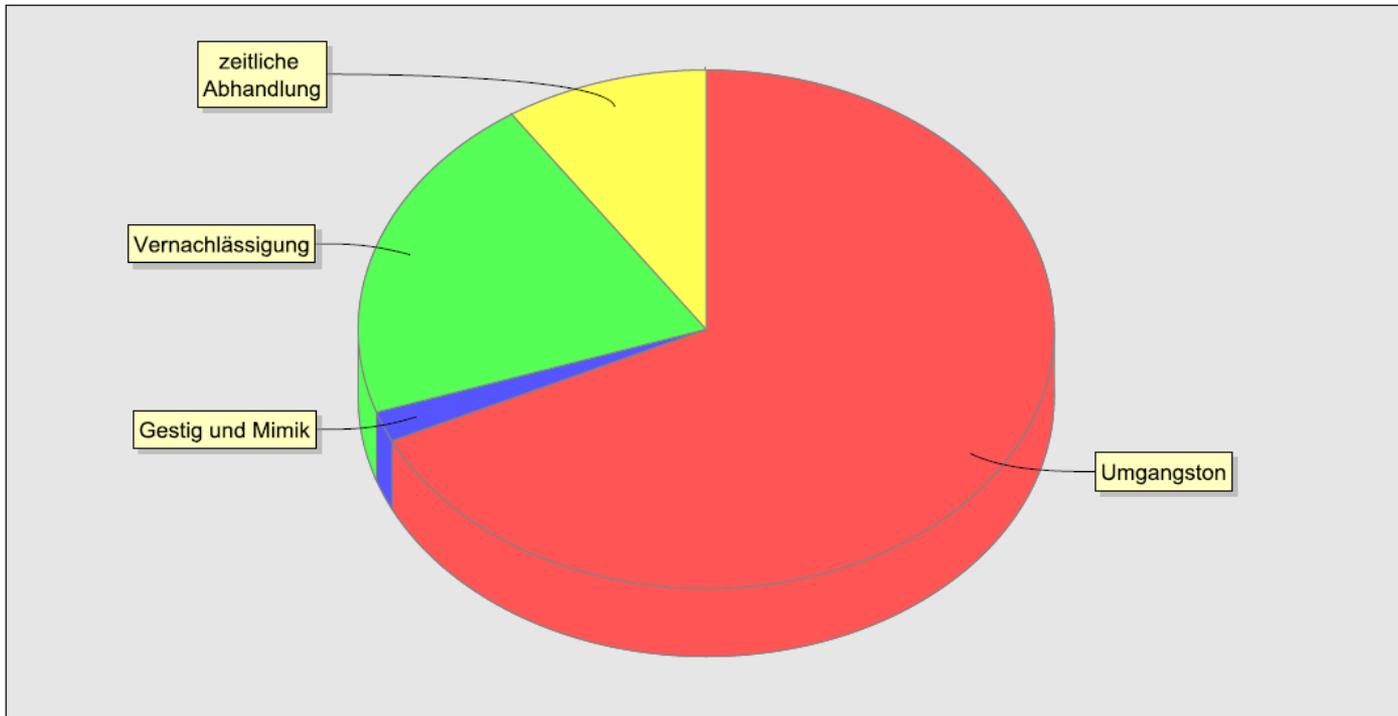
Beschwerdegründe





Katholisches Klinikum Essen

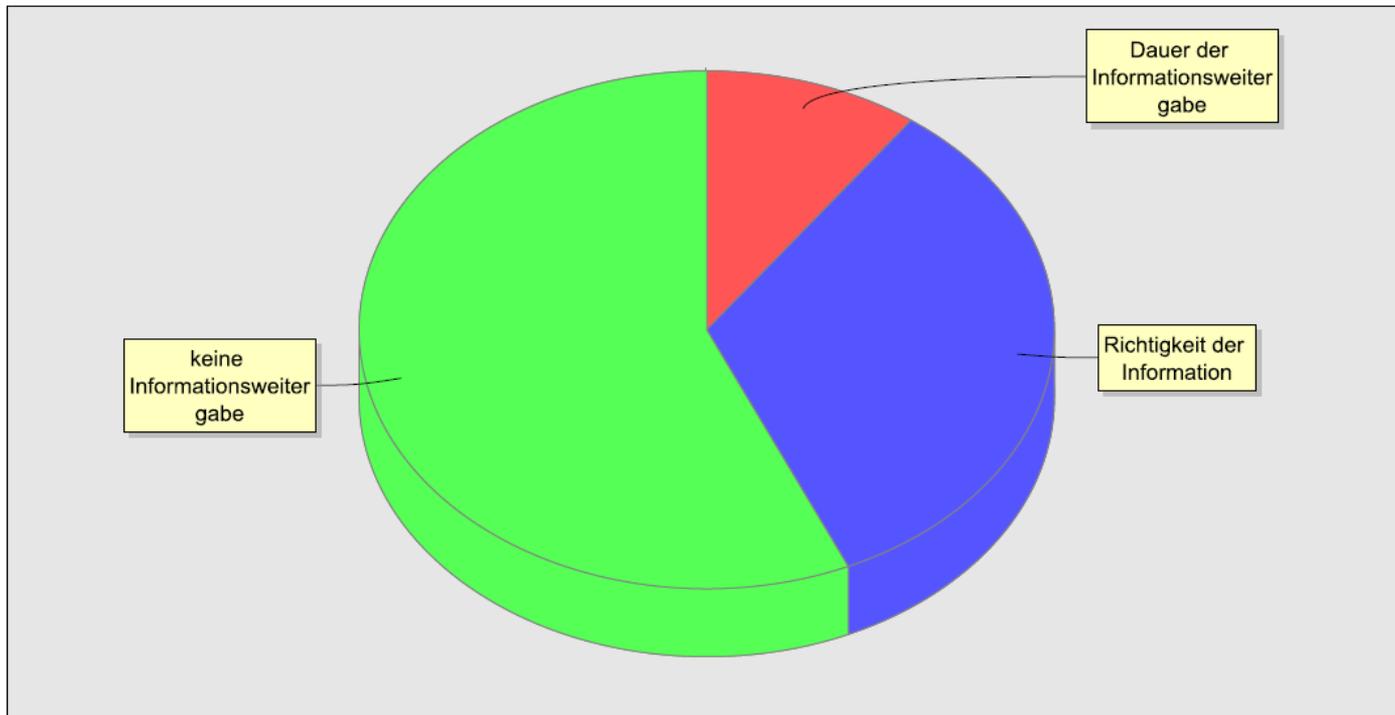
Unterkategorie „Menschliche Ansprache“





Katholisches Klinikum Essen

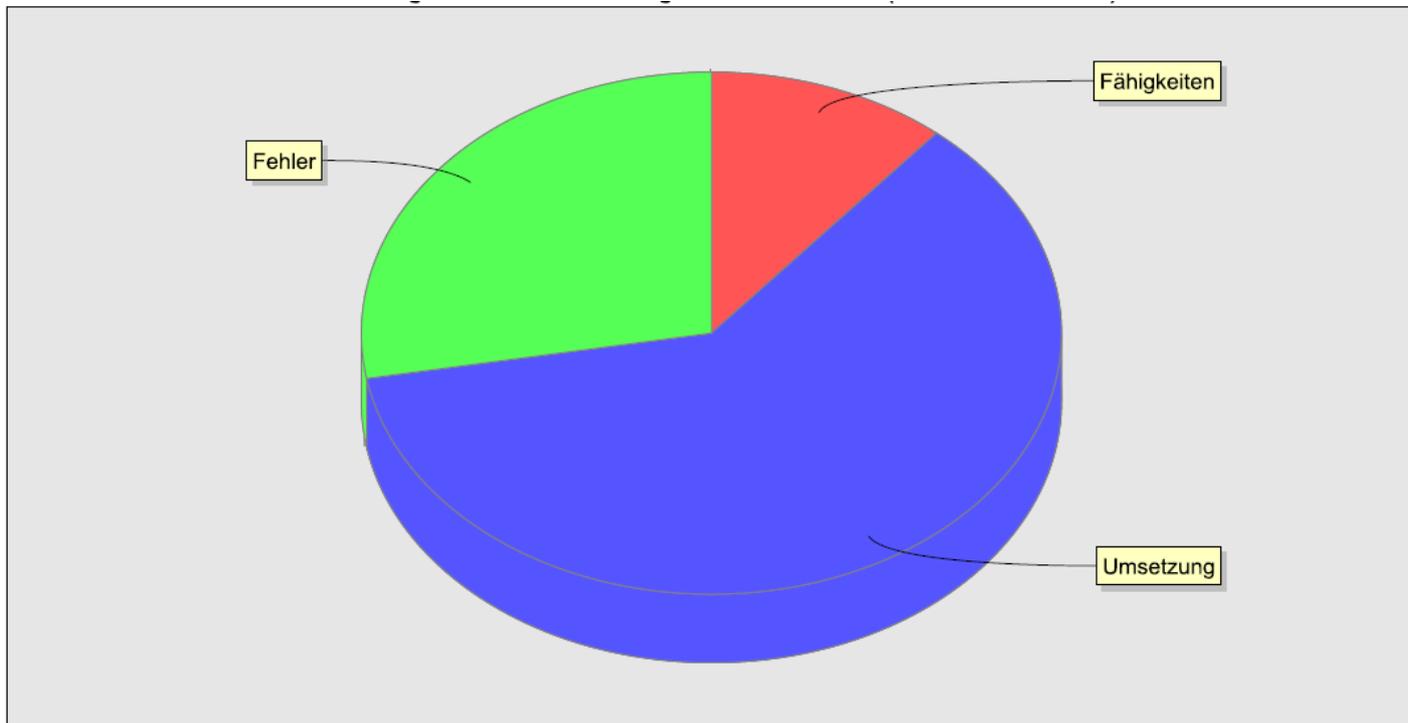
Unterkategorie „Informationsweitergabe“





Katholisches Klinikum Essen

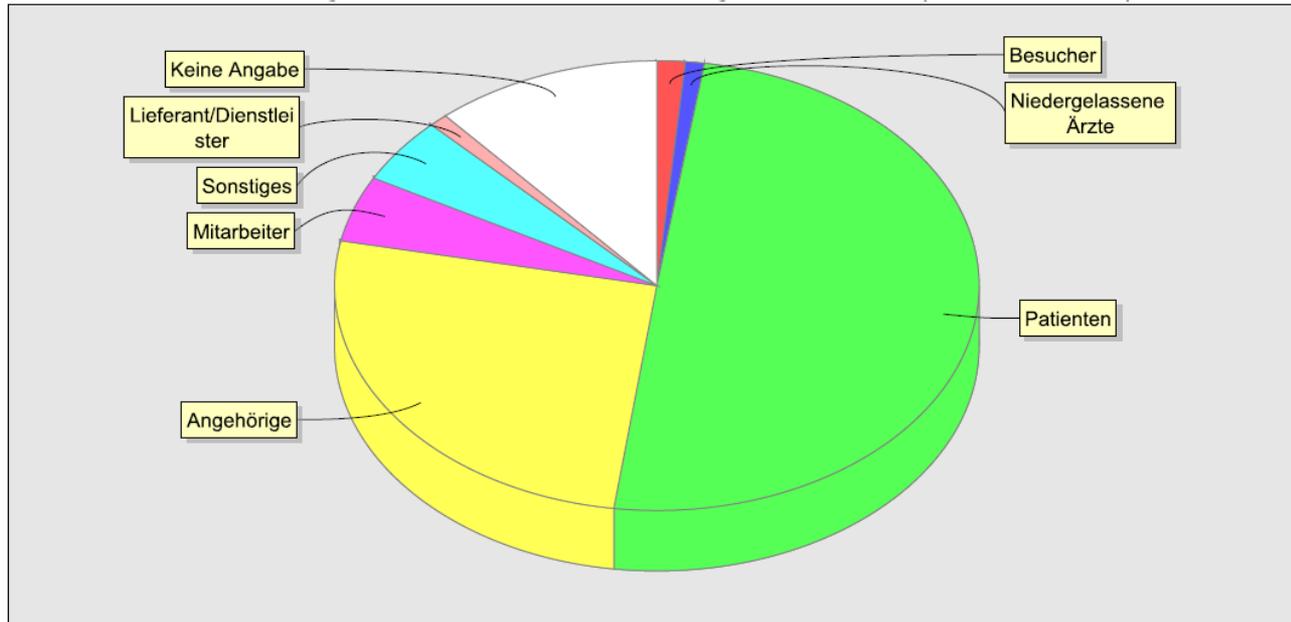
Unterkategorie „Kompetenz“





Katholisches Klinikum Essen

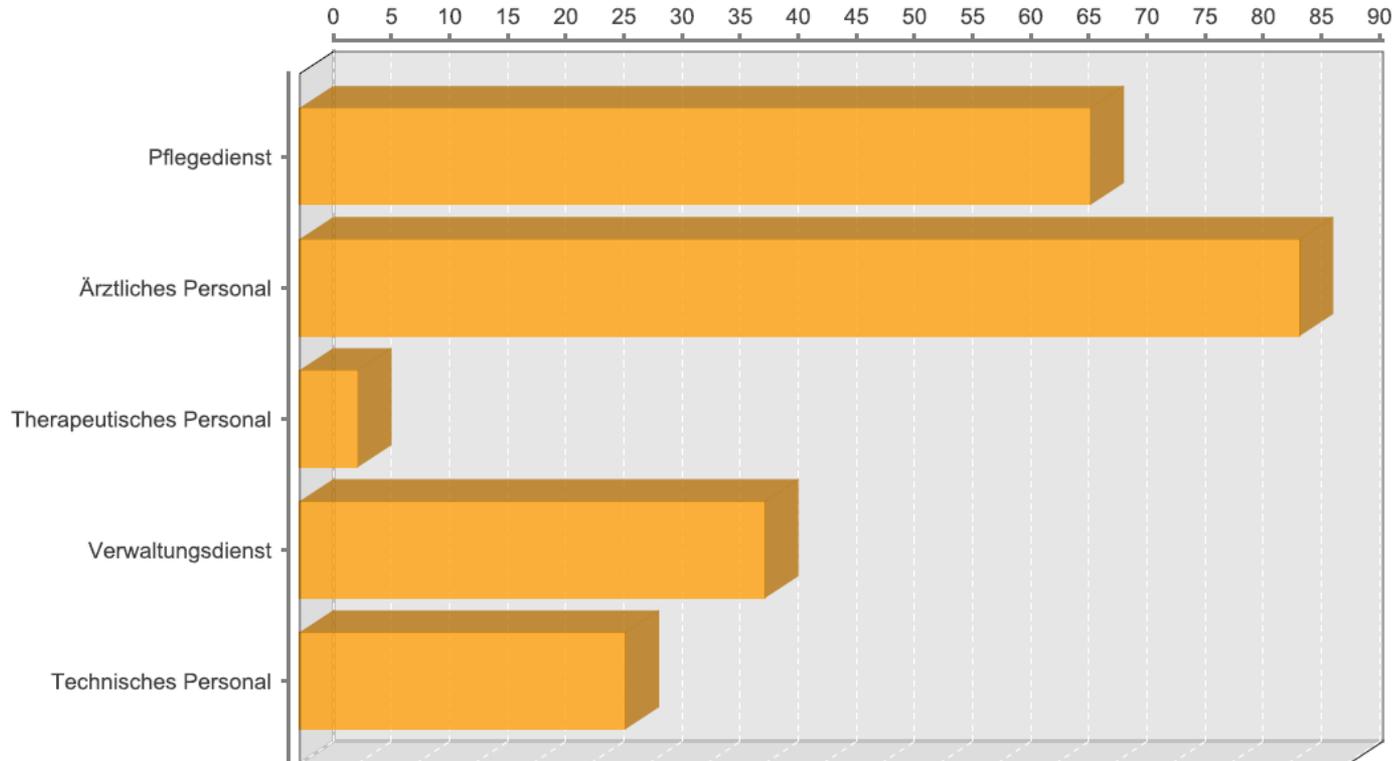
Beschwerdeführer





Katholisches Klinikum Essen

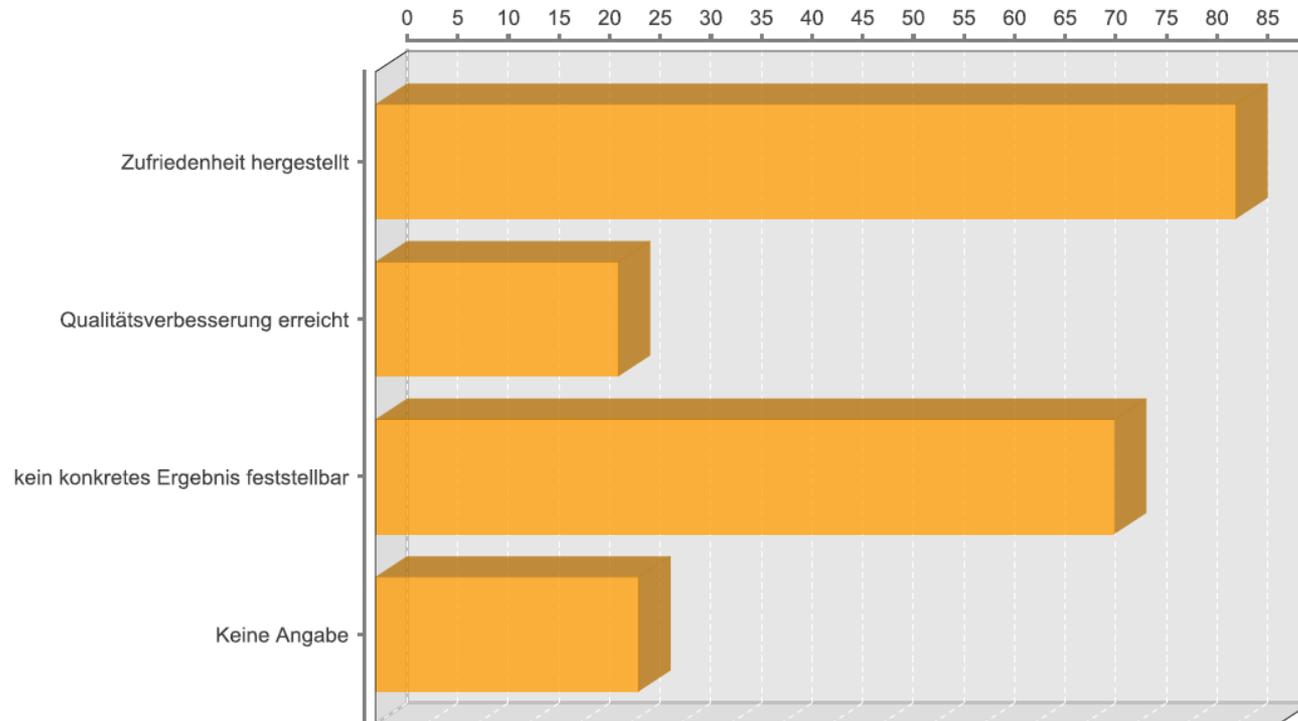
Betroffene Personengruppen





Katholisches Klinikum Essen

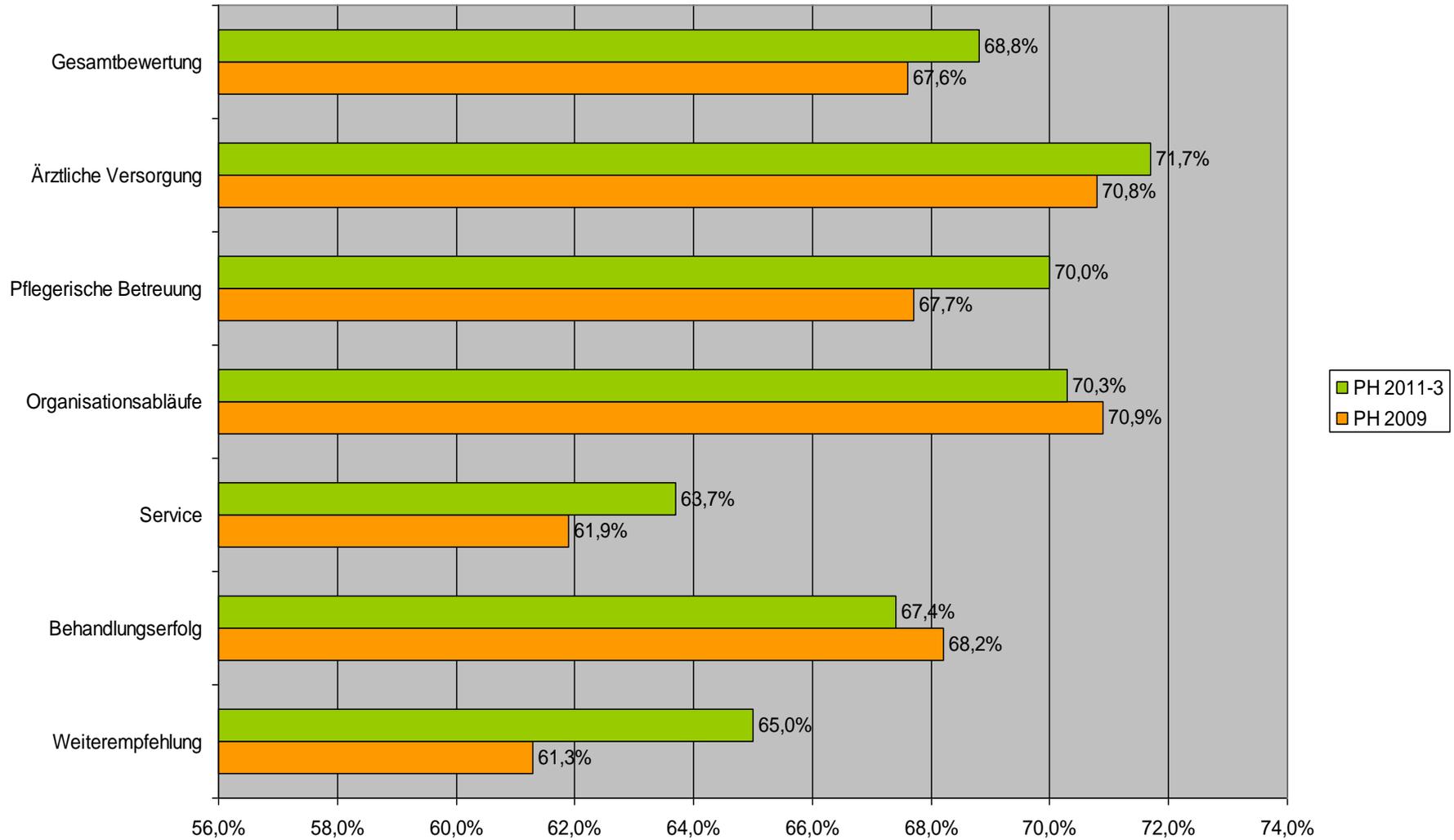
Ergebnisse





Katholisches Klinikum Essen

AOK Ergebnisse =>Entwicklung PH 2009-2011





Katholisches Klinikum Essen

www.Klinikbewertungen.de (Stand 15.01.2014)

Alfried Krupp Krankenhaus Steele

Hellweg 100
45276 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 50 Bewertungen

14 von 26 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

Katholische Kliniken Essen-Nord-West - St. Vincenz Krankenhaus

Von-Bergmann-Strasse 2
45141 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 22 Bewertungen

6 von 13 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

Kliniken Essen Süd Evangelisches Krankenhaus Essen-Werden

Pattbergstraße 1-3
45239 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 17 Bewertungen

5 von 9 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

Katholische Kliniken Essen-Nord-West - Philipusstift

Hülsmannstraße 17
45355 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 69 Bewertungen

19 von 40 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

MediClin Fachklinik Rhein/Ruhr

Auf der Rötisch 2
45129 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 112 Bewertungen

36 von 65 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid

Alfried-Krupp-Straße 21
45131 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 141 Bewertungen

67 von 94 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

Evangelisches Krankenhaus HuysSENS-Stiftung

Henricistraße 92
45136 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 36 Bewertungen

16 von 24 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

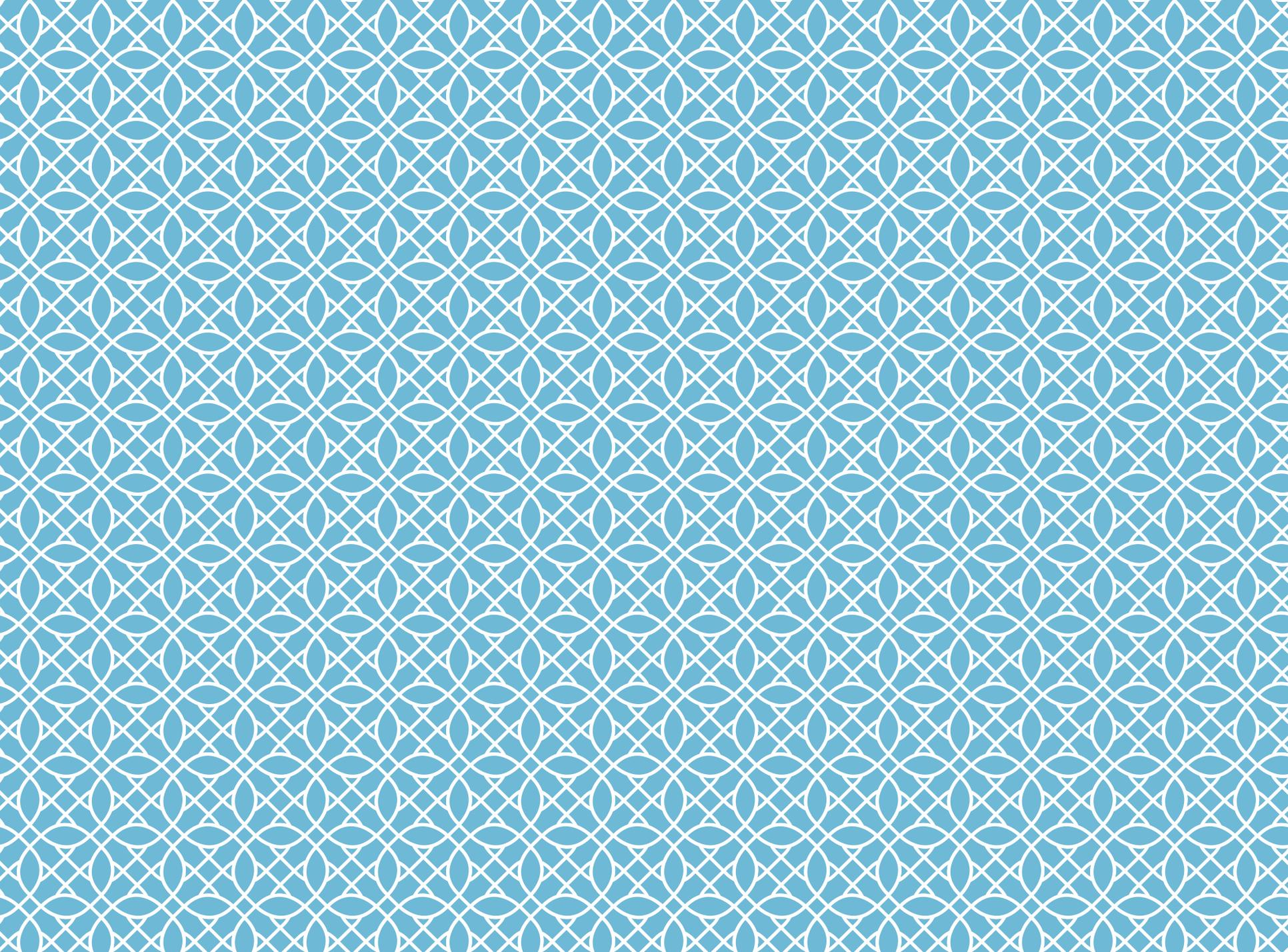
Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★

Katholische Kliniken Essen-Nord-West - Marienhospital Altenessen

Hospitalstraße 24
45329 Essen
Nordrhein-Westfalen
» 76 Bewertungen

49 von 51 Nutzern würden diese Klinik empfehlen

Gesamtzufriedenheit ★ ★ ★ ★ ★
Qualität der Beratung ★ ★ ★ ★ ★
Medizinische Behandlung ★ ★ ★ ★ ★
Verwaltung und Abläufe ★ ★ ★ ★ ★





Katholisches Klinikum Essen

Umsetzungsbeispiele

+ Katholisches Klinikum Essen GmbH



Katholisches Klinikum Essen



Marienhospital Altenessen



St. Vincenz Krankenhaus



Philippusstift



Katholisches Klinikum Essen

Best Practice Beispiel der Öffentlichkeitsarbeit

+ Katholische Kliniken Essen-Nord-West gmbH vs. Katholisches Klinikum Essen GmbH



Katholisches Klinikum Essen



Marienhospital Altenessen



St. Vincenz Krankenhaus



Philippusstift



Katholisches Klinikum Essen

Umsetzungsbeispiele





Katholisches Klinikum Essen

Eingangshalle I





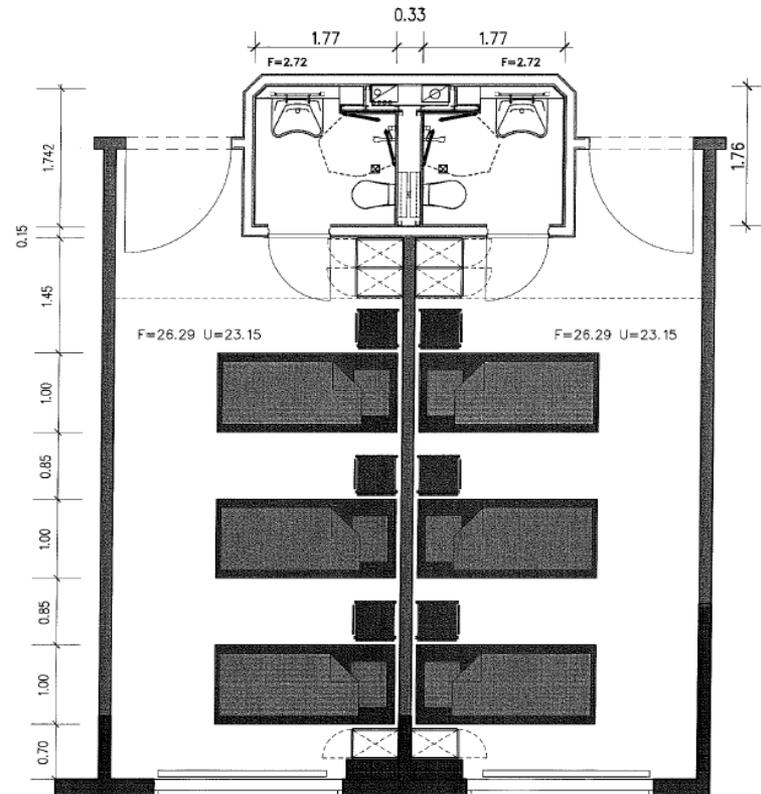
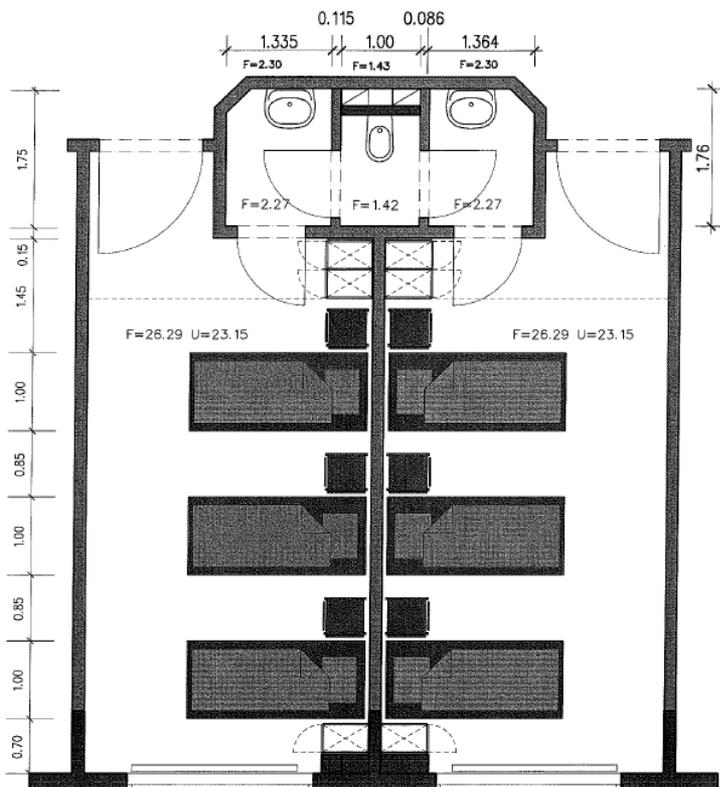
Katholisches Klinikum Essen

Umsetzungsbeispiele





Umsetzungsbeispiele





Katholisches Klinikum Essen

Umbau Stationen





Mitarbeiterbeschwerdemanagement - Zeitschriftenportal

Sie sind hier: Startseite

Willkommen in Ihrem bfd-Fachinformationsportal

Ihr bfd-Fachinformationsportal verschafft Ihnen einfachen Zugang zu Ihren bfd-Produkten, versorgt Sie mit wichtiger Information und erlaubt Ihnen eigene relevante Information zu integrieren.

Suche

Suche in **MEDPILOT**

Organisationsweite Zeitschriften

Allgemeine Medizinische Zeitschriften

- Wiener klinische Wochenschrift (Archiv ab 2003)
- Wiener klinische Wochenschrift Education (Archiv ab 2006)
- Wiener Klinisches Magazin (Archiv ab 2009)
- Wiener Medizinische Wochenschrift (Archiv ab 2003)

Anästhesie

- Der Anaesthetist (Archiv ab 1997)
- Der Schmerz (Archiv ab 1997)

Angiologie

- Zeitschrift für Herz-, Thorax- und Gefäßchirurgie (Archiv ab 1997)

Arbeitsrecht

- ZMV Die Mitarbeitervertretung (Zusatzinformationen)

Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit

- Arbeitsschutz-Profi Aktuell (mit Log-in, Archiv ab 2006)

Kinderheilkunde

- Monatsschrift für Kinderheilkunde (Archiv ab 1997)
- Neuropediatrics (Archiv ab 2000)
- Pädiatrie & Pädiologie (Archiv ab 2007)

Krankenhauswesen

- Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz (Archiv ab 1997)
- Das Krankenhaus (Archiv ab 2010)
- Krankenhaus Technik & Management (KTM) (Zusatzinformationen)

Krankenpflege

- Heilberufe (Archiv ab 2008)
- HeilberufeSCIENCE (Archiv ab 2010)
- Pflegezeitschrift (Zusatzinformationen)
- ProCare (Archiv ab 2008)

Logopädie

Anmelden

Benutzername

Passwort

[Passwort einrichten/vergessen?](#)

Suche

[Erweiterte Suche...](#)

Portalfunktionen

[Mail an den Lizenzmanager](#)

◀ Januar 2014 ▶

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



Katholisches Klinikum Essen

Babyfotografie



- + Erweiterte Foto-Produktpalette
- + Facebook



Neue Speisenversorgung

- + Qualität
 - + Menükarte mit 18 bzw. 27 Menüs täglich zur Auswahl
 - + Menüabfrage 6x/Woche statt 5x/Woche
 - + Verkürzung der Zeit „Aufnahme Menüwunsch bis Mahlzeit“



Katholisches Klinikum Essen

Umsetzungsbeispiele

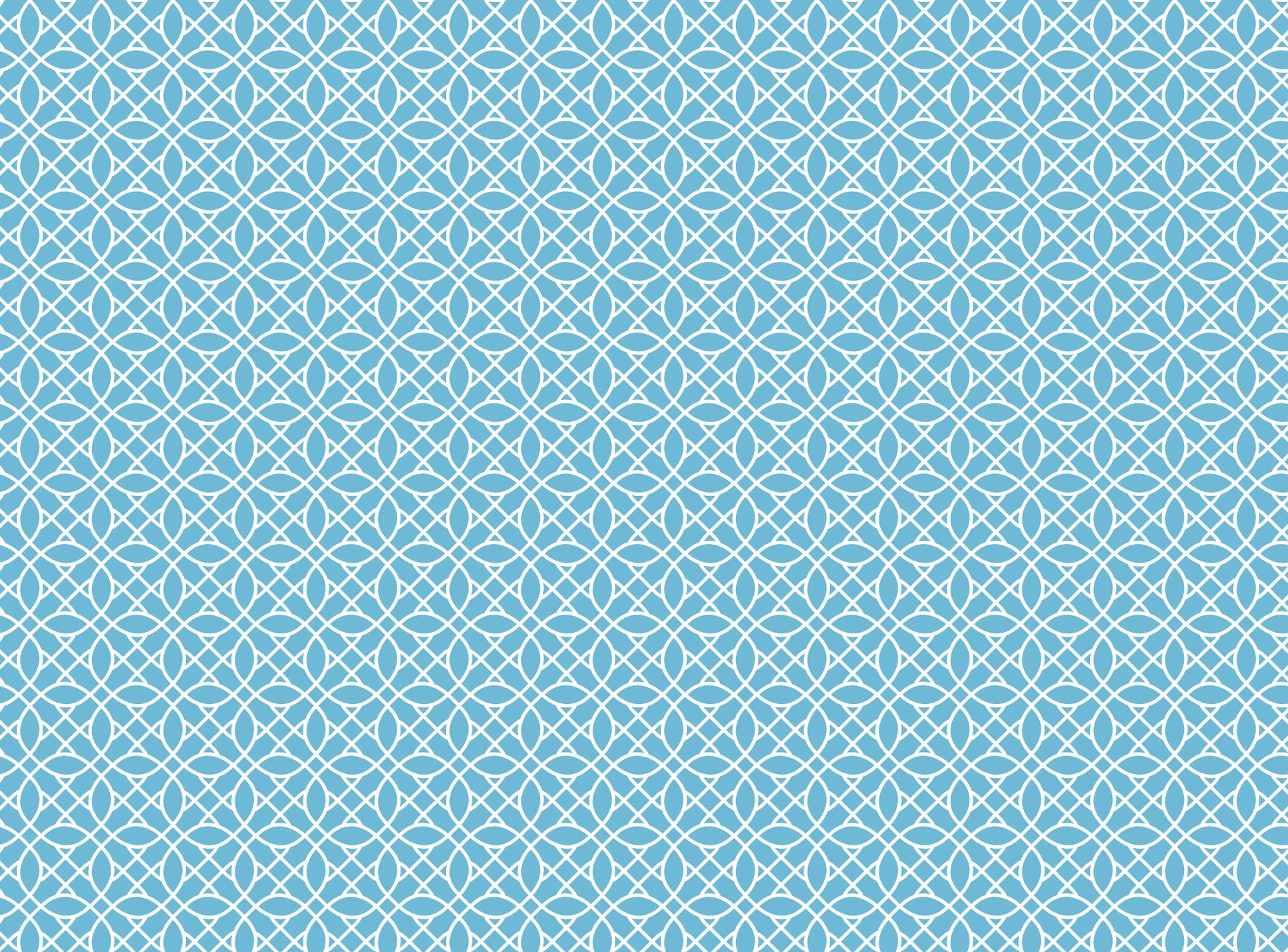
- + Verbesserung der Patientenversorgung in der Zentralen Notaufnahme (ZNA) durch Anstellung eines leitenden Arztes der ZNA (PH)
- + Anschaffung einer Sitzbank für den Außenbereich (VK)
- + Einführung von Speisekarten Mailings in den Cafeterien



Katholisches Klinikum Essen

Erfolgsbeispiele

- + Behandlungsfehler ohne großen Presserummel im Sinne aller gelöst
- + Steuerungsinstrument
- + AOK – Aussage Hr. Hartmann





Katholisches Klinikum Essen

Ausblick – Patientenfürsprechertagung

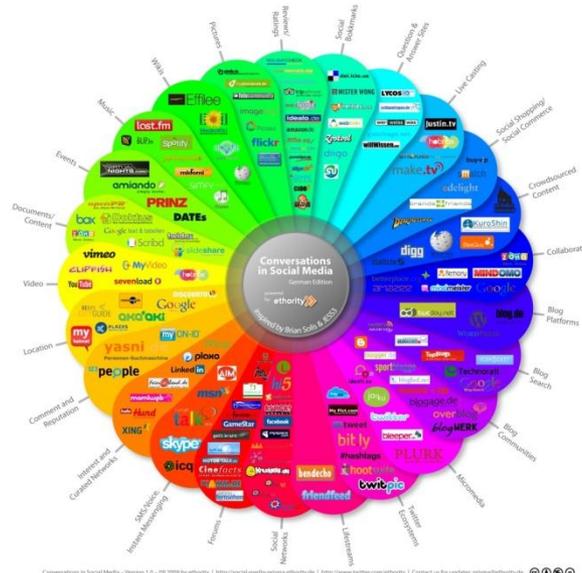


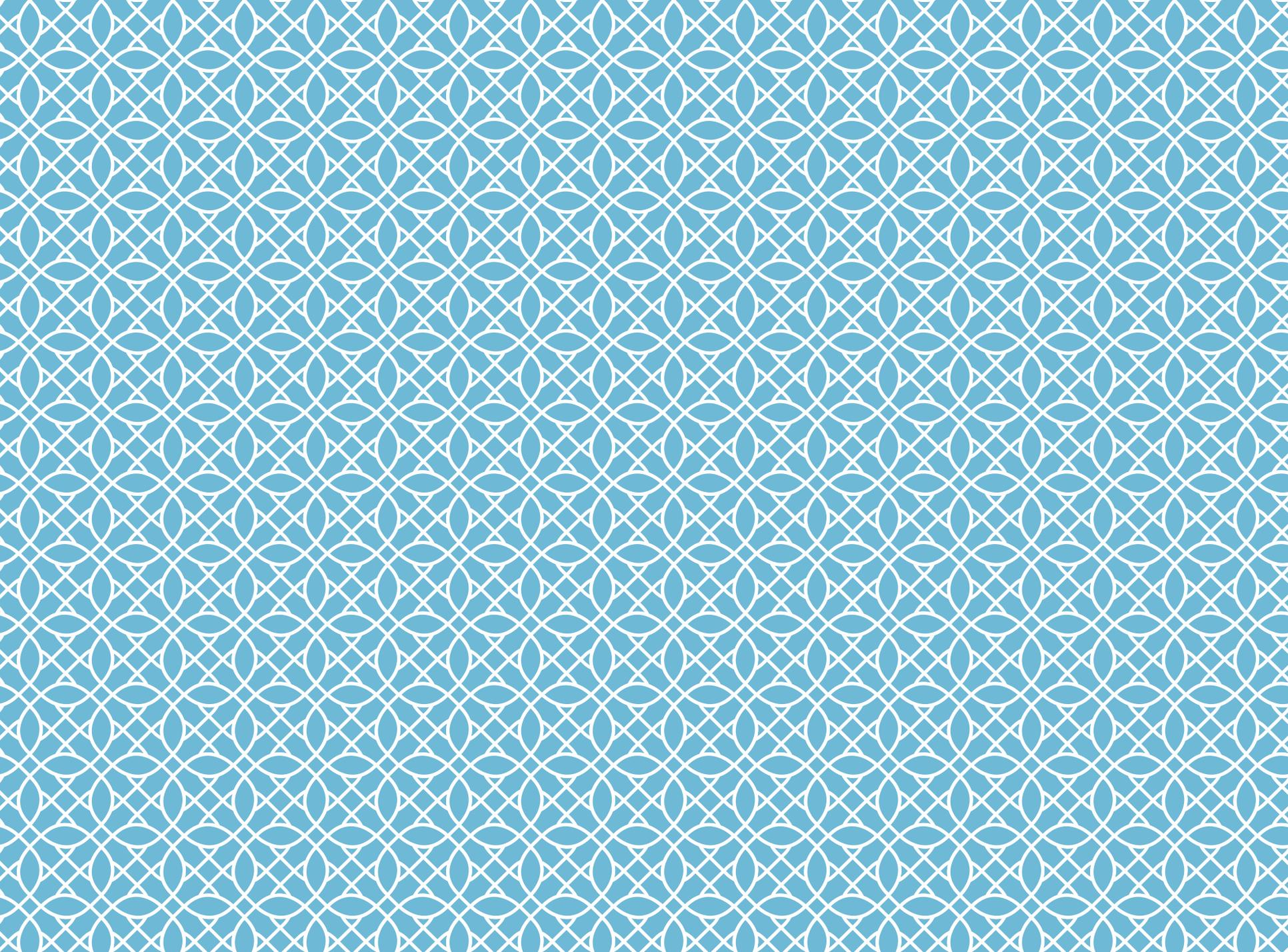


Katholisches Klinikum Essen

Ausblick - Beschwerdemanagement im Web 2.0 – Social Media Kanäle und Beschwerdemanagement

- + Social Media Kanäle werden in Zukunft immer bedeutender
 - + Einbindung in das Beschwerdemanagementkonzept
 - + Zugang der Meldungseingänge für den Patientenführsprecher



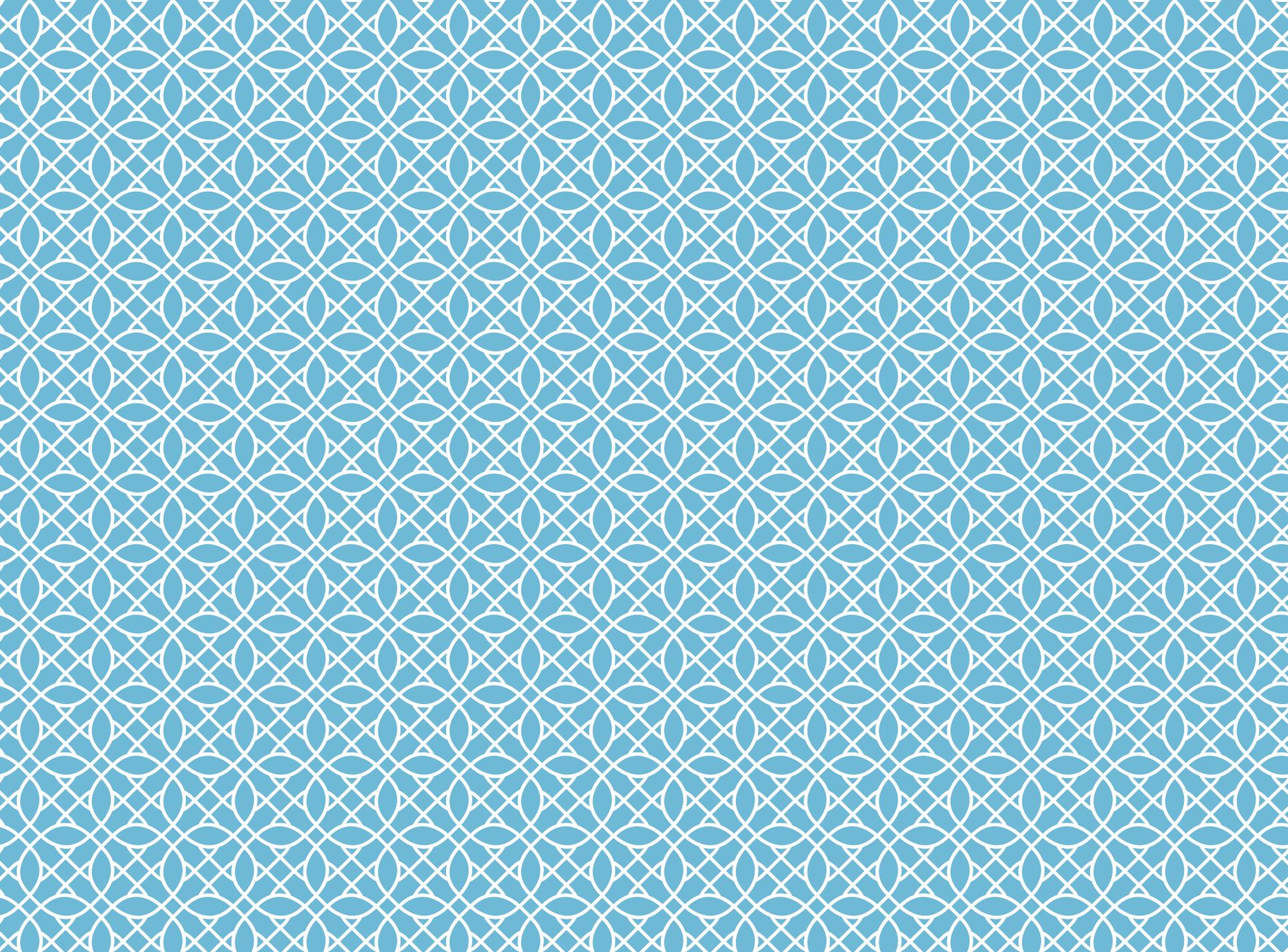




Katholisches Klinikum Essen

Fragen

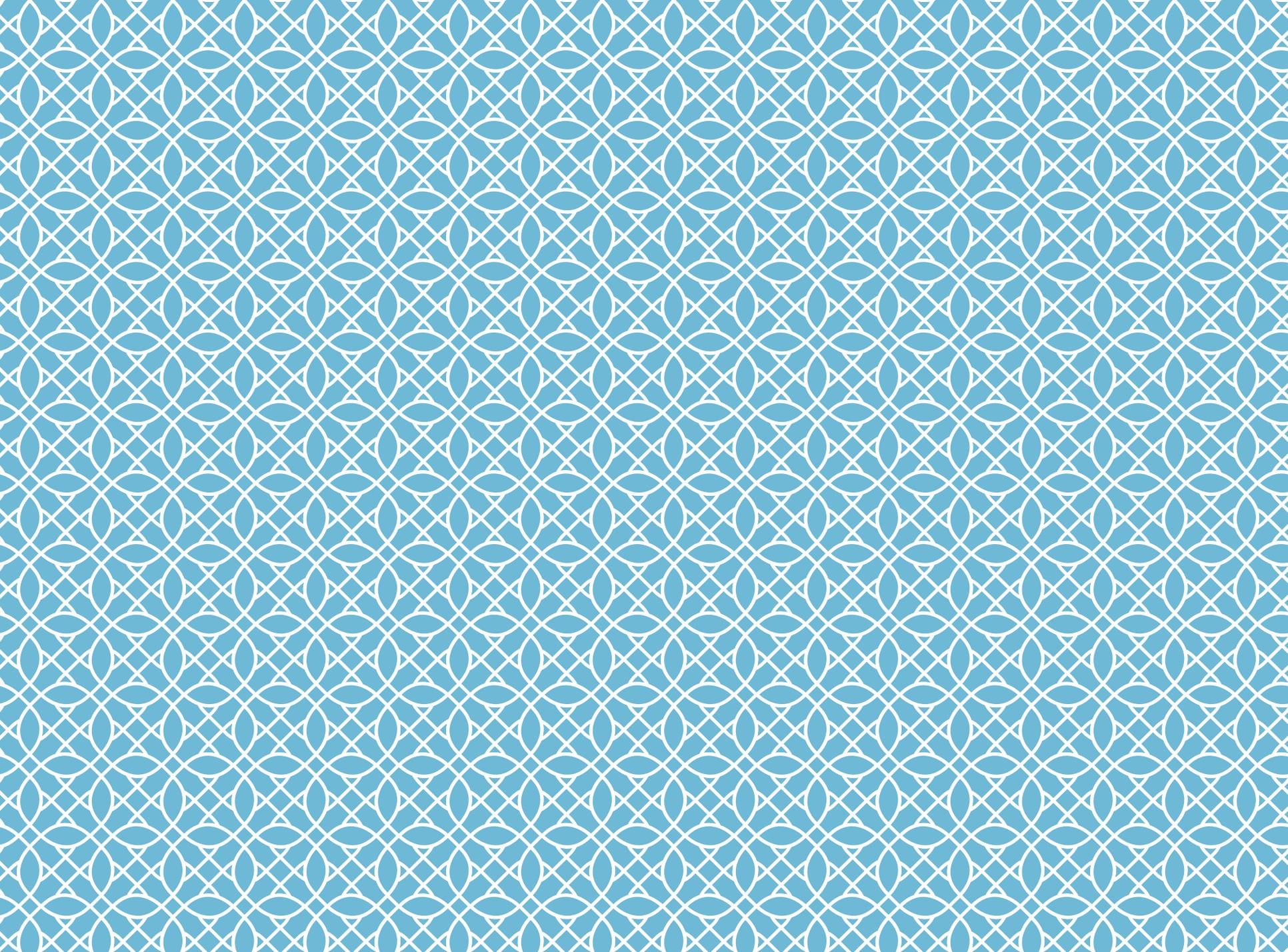




Fazit:

„Den Fortschritt verdanken wir den Nörglern. Zufriedene Menschen wünschen sich keine Veränderung“.

(Herbert G. Wells, Engl. Schriftsteller,
1866-1946)



Danke für Ihre
Aufmerksamkeit
und ein herzliches
Glück auf.



Katholisches Klinikum Essen

Diplom-Kaufmann Oliver Gondolatsch

Leiter Marketing und Kommunikation

Kfm. Leiter MVZ Essen-Nord-West

Katholisches Klinikum Essen GmbH

Fon 0201 6400- 1020

Fax 0201 6400- 1029

E-Mail o.gondolatsch@kk-essen.de

Web www.kk-essen.de