

# „Kundenanliegen sind Chancen“

---

Oliver Hartmann  
AOK Rheinland/Hamburg, Regionaldirektion Essen  
Frühjahrstagung Netzwerk Beschwerdemanagement, Katholisches Klinikum Essen

## Partnerschaftlicher Umgang

- Die Sicht der AOK Rheinland/Hamburg



## Beschwerdemanagement der AOK Rheinland/Hamburg

Sehr geehrter Herr :

Kritik und Beschwerden unserer Kunden sind für uns ganz besonders wichtig, denn wir wünschen uns, dass alle Versicherten der AOK Rheinland/Hamburg von den Leistungen und dem Service ihrer Gesundheitskasse überzeugt sind. Deswegen wenden wir uns heute mit einem Anliegen von Herrn **Mustermann** an Sie.

Als Anlage übersenden wir Ihnen das Schreiben von Herrn **Mustermann**, dass von dem Beschwerdeführer ebenfalls an Herrn **Geschäftsführer des Musterstadt Krankenhauses** versandt wurde.

Wir bitten Sie daher um Klärung und um eine entsprechende Information bzw. Stellungnahme.

Vielen Dank.

  
Mit freundlichen Grüßen

Anlage

## Partnerschaftlicher Umgang



- Empfinden der Patienten/Kunden



## Beschwerdemanagement der AOK Rheinland/Hamburg

Sehr geehrter Herr

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 13.01.2014.

Kritik und Beschwerden unserer Kunden sind für uns ganz besonders wichtig, denn wir wünschen uns, dass alle Kunden der AOK Rheinland/Hamburg von den Leistungen und dem Service ihrer Gesundheitskasse überzeugt sind.

Wir haben Ihr Anliegen der Geschäftsführung **des Musterkrankenhauses** mit der Bitte um Stellungnahme auch von unserer Seite weitergeleitet.

Zur Vervollständigung der Unterlagen benötigen wir noch die Erklärung zur Entbindung der Schweigepflicht unterschrieben zurück, damit das Krankenhaus uns die entsprechende Rückmeldung zusenden darf. Einen Freiumschlag haben wir diesem Schreiben beigelegt.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit einen ärztlichen Behandlungsfehler prüfen zu lassen.

Hierfür können Sie gerne mit Herrn **Mustermann** unter der Rufnummer **02347** Kontakt aufnehmen.

Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gerne.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage

## Partnerschaftlicher Umgang



- Empfinden der Krankenhausmitarbeiter
  - Ärzte
  - medizinisches Personal



## Patientenbefragung - PEQ-Versichertenbefragung - AOK, BarmerGEK, Weisse Liste

### Grundsätzliches

- seit Anfang 2009 - 5 Anschreibeaktionen pro Jahr
- als Fragebogen wird der PEQ-Fragebogen eingesetzt, der von der Bertelsmann-Stiftung bzw. Weissen Liste im Auftrag entwickelt wurde
- Beteiligte: Bertelsmann-Stiftung (über Weisse Liste gGmbH); AOK; BarmerGEK  
*ab Auswertungen 2014 auch hkk*
- Festlegung auf einheitliches methodisches Verfahren

## Wer wird befragt?

- Versicherte der beteiligten Krankenkassen im Alter zwischen mindestens 18 und höchstens 80 Jahren
- Dauer des Krankenhausaufenthalts von mind. 2 Übernachtungen
- Krankenhausentlassung vor 2 – 8 Wochen
- Einige Ausschlusskriterien, z. B.
  - Geburtsfall
  - Verlegung in ein anderes Krankenhaus
  - Pflegebedürftigkeit (Pflegestufe 1 bis 3)
  - bestimmte Diagnosen, die vermuten lassen, dass die Beantwortung des Fragebogens eine unzumutbare Belastung für den Patienten darstellt
- Versicherte werden innerhalb eines Jahres nur einmal befragt.



## Wie wird befragt?

- Durchführung von 5 Befragungsaktionen im Jahr
- Postalische Befragung:  
Zu vorab festgelegten bundesweiten Stichtagen werden alle Versicherten gemäß der zuvor aufgeführten Ein- und Ausschlusskriterien mit einem personalisierten Anschreiben durch die beteiligten Krankenkassen angeschrieben.
- Die Rücksendung des Fragebogens erfolgt anonymisiert.
- Es erfolgt keine Nachfassaktion.
- Rücksendungen werden bis 6 Wochen nach Versand berücksichtigt.
- Die Auswertung der Rückläufer erfolgt durch eine zentrale Datendienststelle.

## Positive Entwicklung des Katholischen Klinikums Essen !



## Dimensionen des Fragebogens für Ermittlung von Auswertungsergebnissen – Festlegungen im gemeinsamen Verfahren – Grundlage der Veröffentlichung

- „Ärztliche Versorgung“

Frage 1: Berücksichtigung Wünsche & Bedenken

Frage 2: Umgang der Ärzte

Frage 3: Auskunft durch den Arzt

Frage 4: Qualität medizinische Versorgung

- „Pflegerische Betreuung“

Frage 5: Berücksichtigung Wünsche & Bedenken

Frage 6: Umgang der Pflegekräfte

Frage 7: Auskunft durch Pflegekräfte

Frage 8: Qualität pflegerische Versorgung

- „Organisation und Service“

Frage 9: Wartezeiten während Aufenthalt

Frage 10: Ablauf Aufnahme

Frage 11: Sauberkeit

Frage 12: Essensversorgung

Frage 13: Entlassorganisation

- „Weiterempfehlung“

Frage 14: Weiterempfehlung

## Ergebnisse

Stand: Dezember 2013

### Zusammensetzung der Auswertungsgruppe - bundesweit

- Ausgewertete Rückläufer (10 Anschreibeaktionen): ca. 855.000  
*(Stichprobe aus Krankenhausaufenthalten:  
Mitte Oktober 2011 bis Mitte September 2013)*
- Anzahl Krankenhäuser mit valider Rückläuferzahl: ca. 1.300  
(mindestens 75 Rückläufer)
- Anzahl Fachabteilungen mit valider Rückläuferzahl: ca. 4.600  
(mindestens 50 Rückläufer)

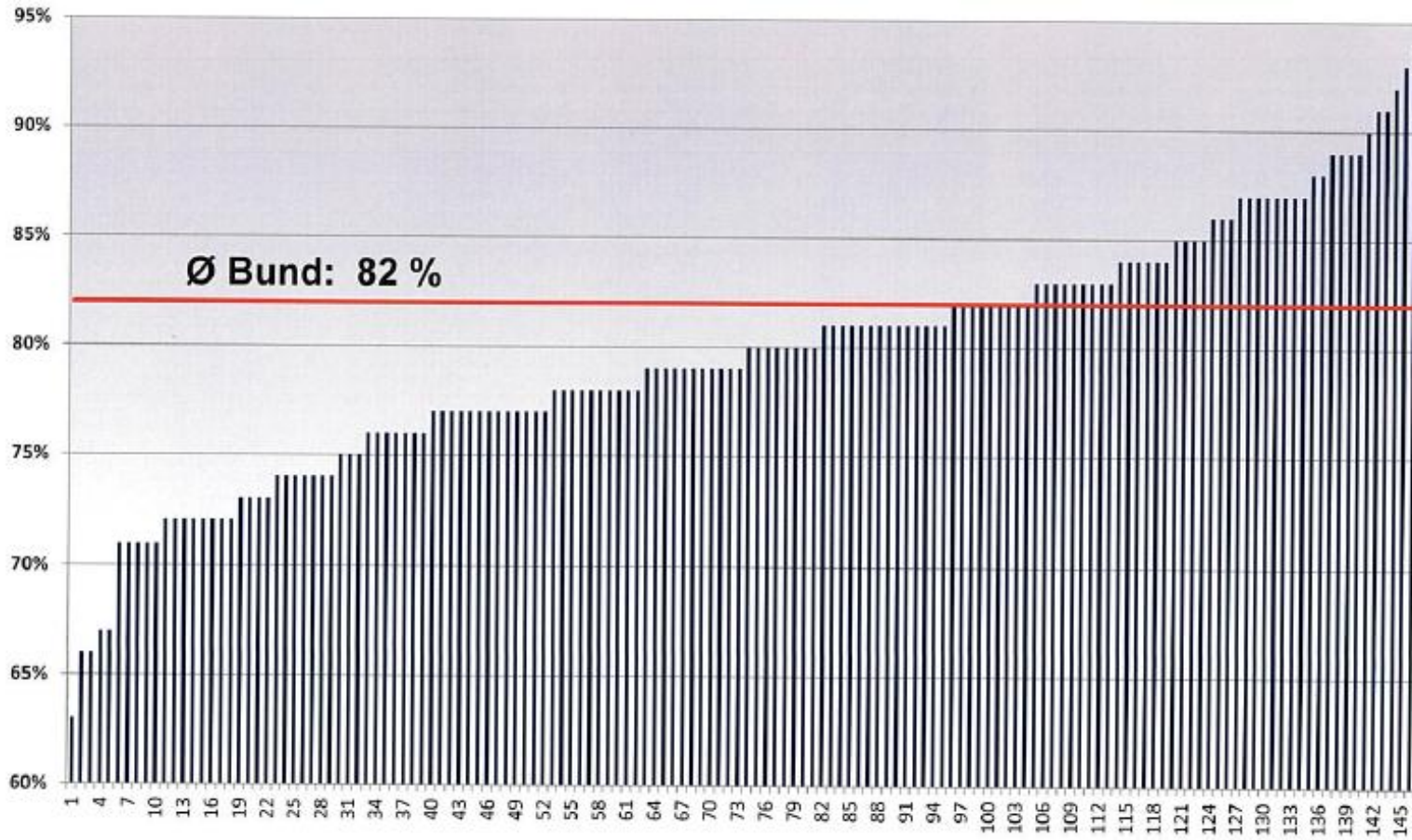
## Zusammensetzung der Auswertungsgruppe – Rheinland

Ausgewertete Rückläufer (10 Anschreibeaktionen): ca. 84.700  
*(Stichprobe aus Krankenhausaufenthalten:  
Mitte Oktober 2011 bis Mitte September 2013)*

Anzahl Krankenhäuser mit valider Rückläuferzahl: 146  
(mindestens 75 Rückläufer)

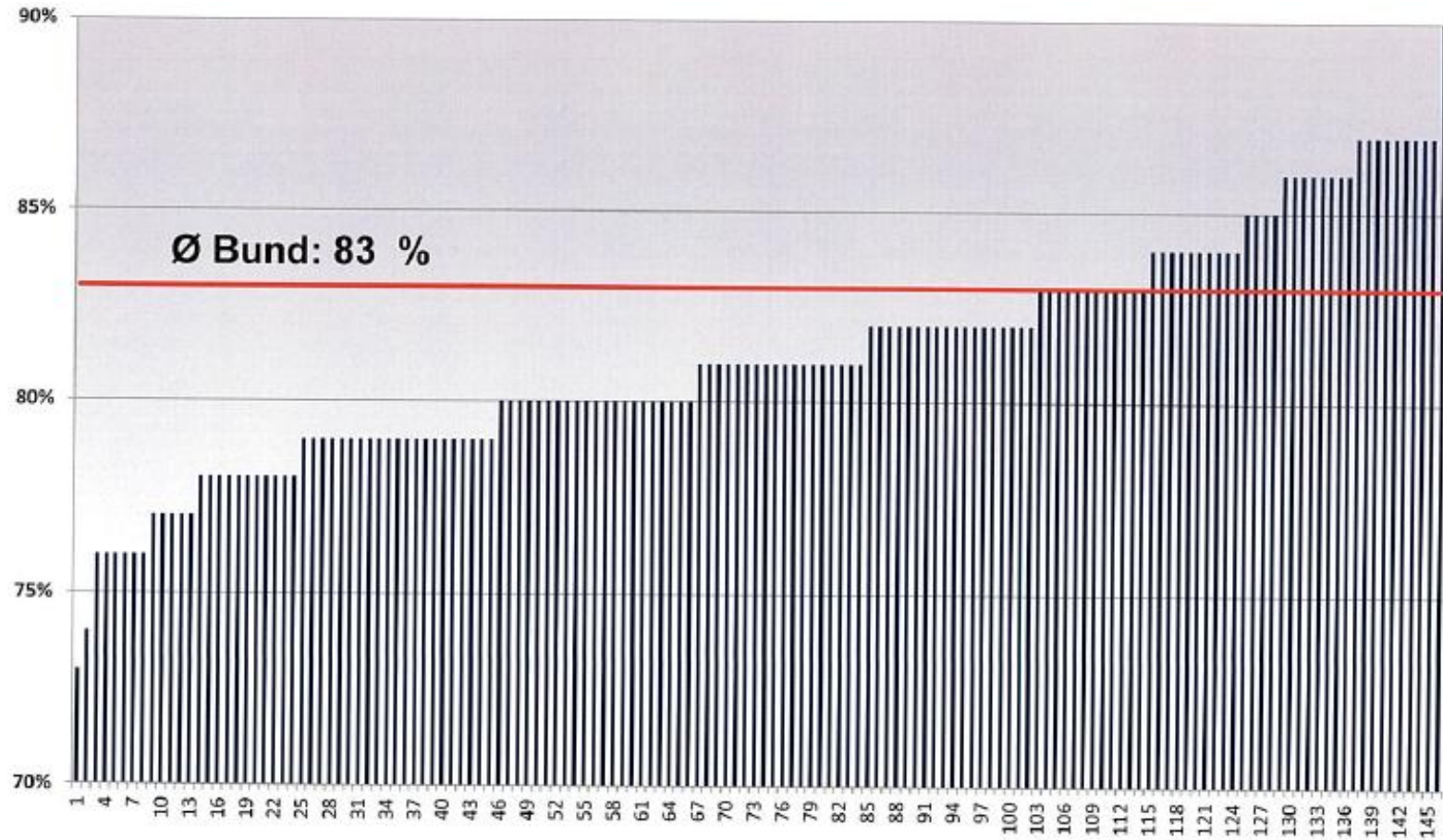
Anzahl Fachabteilungen mit valider Rückläuferzahl: 576  
(mindestens 50 Rückläufer)

## Ergebnisvergleich Dimension Weiterempfehlung – Verteilung im Rheinland



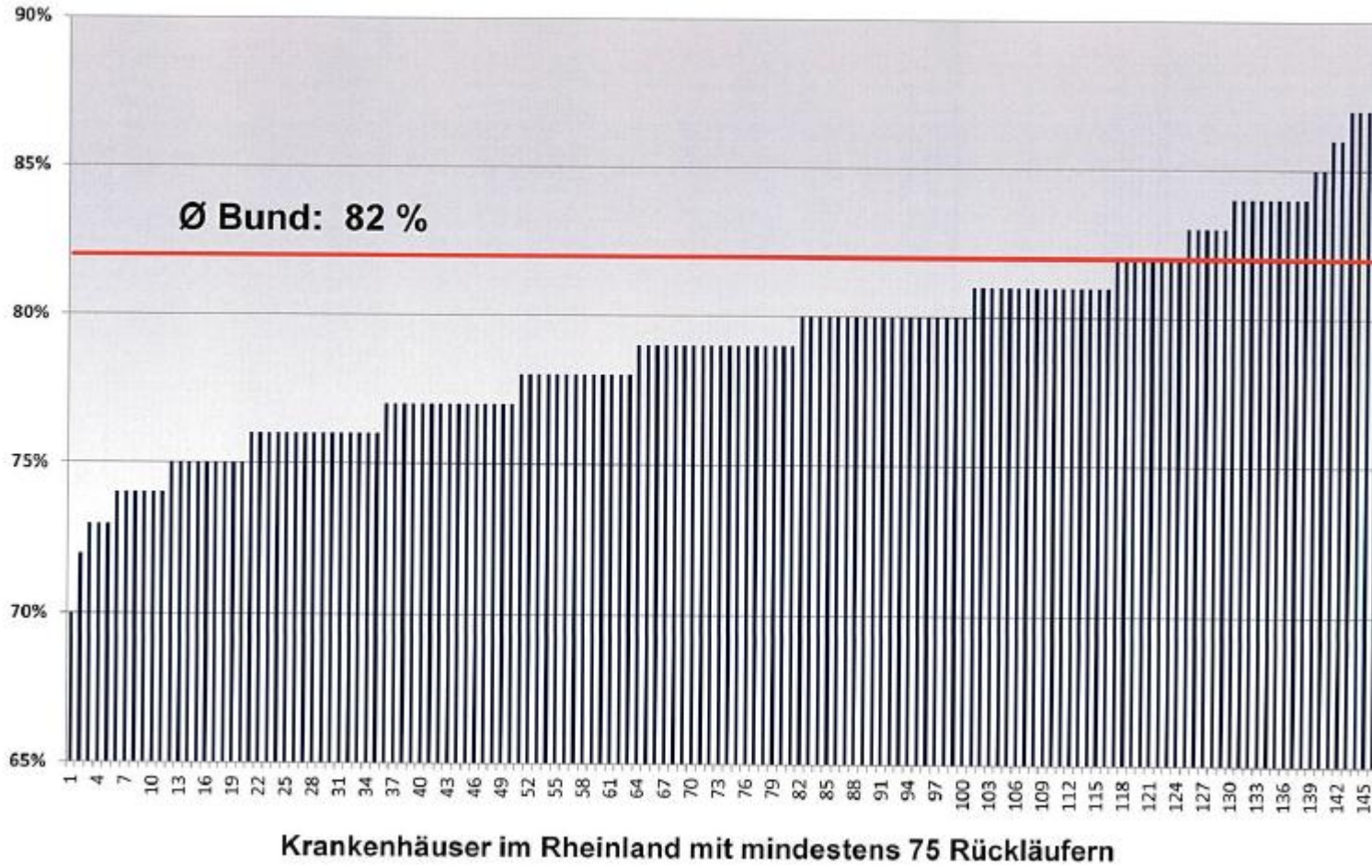
Krankenhäuser im Rheinland mit mindestens 75 Rückläufern

## Ergebnisvergleich Dimension Ärztliche Versorgung – Verteilung im Rheinland



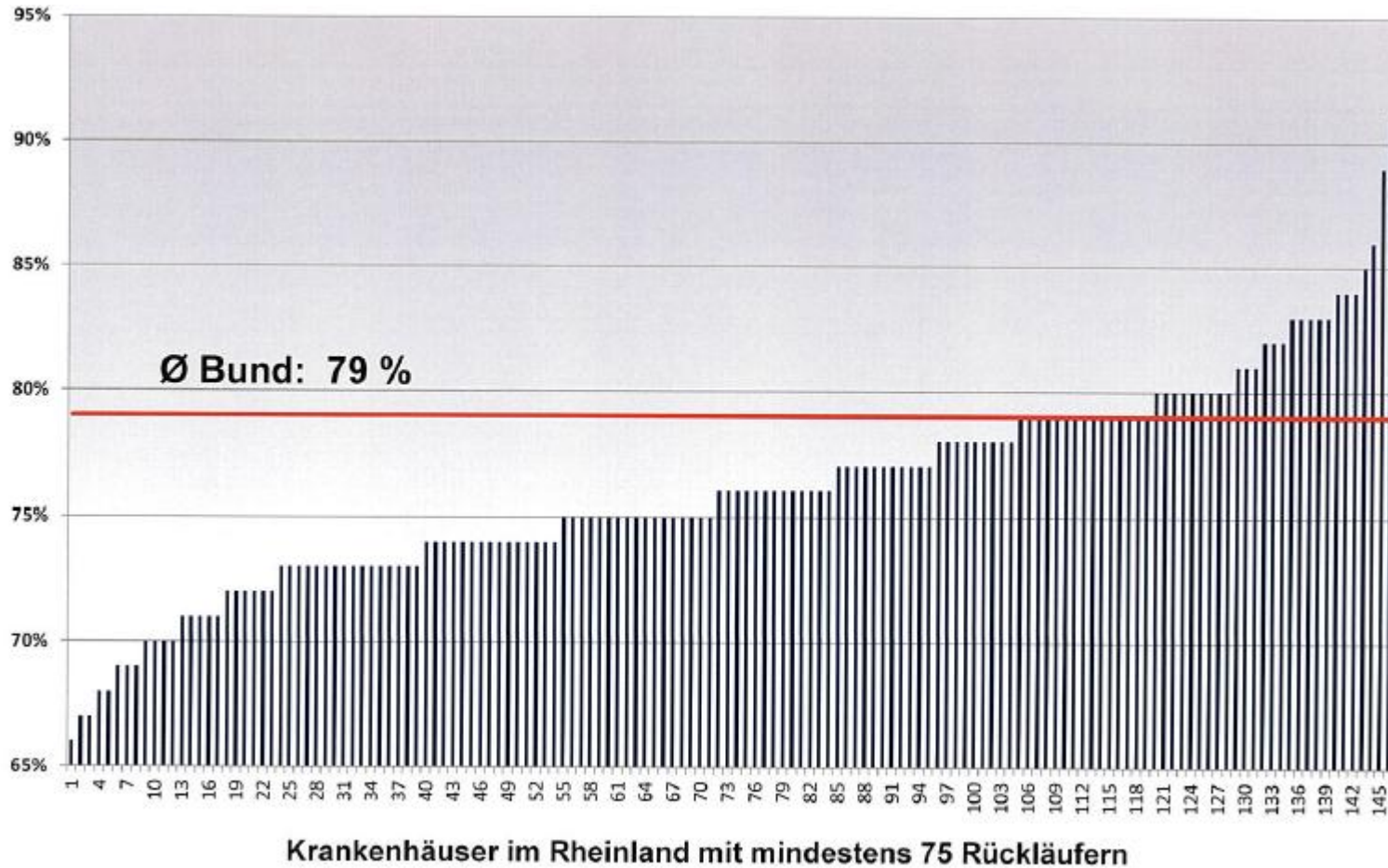
Krankenhäuser im Rheinland mit mindestens 75 Rückläufern

## Ergebnisvergleich Dimension Pflegerische Betreuung – Verteilung im Rheinland





## Ergebnisvergleich Dimension Organisation & Service – Verteilung im Rheinland



## Nutzen für die Beteiligten

- „Ich fühle mich ernst genommen und verstanden.“
- „Gegenseitige Wertschätzung ist mir wichtig.“
- „Es gibt immer eine Chance zur Verbesserung.“
- „Der Kunde ist König“ – Das gilt auch für Patienten.





***lichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit***