

Netzwerkinterne Abfrage von Beschwerdekategorien

Jürgen Kleinat

25.02.2014

Häuser, die sich durch ihre Rückmeldung beteiligt haben

- Klinikum Chemnitz
- Asklepios Wiesbaden
- Klinikum Wolfsburg
- Uniklinikum Göttingen
- Klinikum Unna
- Westpfalzkrankenhaus
- Klinikum Hanau
- Klinikum Nürnberg
- Hufelandkrankenhaus Mühlhausen
- Klinikum Karlsruhe
- Albertinen-Krankenhaus HH
- Israelitisches Krankenhaus Hamburg
- Universitätskrankenhaus Münster
- Klinikum Potsdam
- Kath. Kliniken Essen-Nord-West
- Klinikum Coburg
- Universität Herzzentrum
- Uniklinikum Tübingen
- Klinikum Bayreuth
- Uniklinikum Schleswig-Holstein
- Klinikum Hannover
- Klinikum Braunschweig
- Centre Hospitalier EM, Luxemburg
- Klinikum Stuttgart

Verschiedenen Möglichkeiten der Erfassung von Beschwerden

Bsp. 1: Erfassung mit übergeordneten Kategorien

- 1. Ärztliche Leistung/Versorgung**
 - 1.1. Behandlung (Therapie/Diagnose)
 - 1.2. Kompetenz
 - 1.3. Erreichbarkeit
 - 1.4. Arztwechsel
 - 1.5. Beratung/Aufklärung
 - 1.6. Einfühlungsvermögen/Freundlichkeit
 - 1.7. Verlässlichkeit
 - 1.8. Sorgfaltspflicht
 - 1.9. Diskretion/Privatsphäre
 - 1.10. Hygiene
 - 1.11. Behandlung in der Notaufnahme
- 2. Pflegerische Leistung/Versorgung**
 - 2.1. Behandlung/Versorgung
 - 2.2. Kompetenz
 - 2.3. Erreichbarkeit
 - 2.4. Information/Beratung
 - 2.5. Einfühlungsvermögen/Freundlichkeit
 - 2.6. Verlässlichkeit
 - 2.7. Sorgfaltspflicht
 - 2.8. Diskretion/Privatsphäre
 - 2.9. Hygiene
 - 2.10. Behandlung in der Notaufnahme
- 3. Leistungen im Verwaltungsbereich/Tochtergesellschaften**
 - 3.1. Beratung/Information
 - 3.2. Kompetenz
 - 3.3. Erreichbarkeit
 - 3.4. Einfühlungsvermögen/Freundlichkeit
 - 3.5. Verlässlichkeit
 - 3.6. Diskretion/Privatsphäre
- 4. Organisation/Logistik im klinischen Bereich**

Verschiedenen Möglichkeiten der Erfassung von Beschwerden

Bsp. 2: Erfassung ohne übergeordnete Kategorien

- 1 Hygiene
- 2 Transportprobleme
- 3 Organisation allgemein
- 4 OP-Verschiebung
- 5 Wartezeiten
- 6 Rechnungstellung
- 7 Bau / Technik / Liegenschaften
- 8 Entlass-Management Pflege
- 9 Entlass-Management Ärzte
- 10 Ausführung der Pflege
- 11 Ausführ. med. Dg. + Therap
- 12 Information (Defizit)
- 13 Service
- 14 Verhalten Pflegepers./Hebamme
- 15 Verhalten ärztl. Personal
- 16 Verwaltung
- 17 Sonstiges Personal
- 18 Ausbleiben Arztbrief
- 19 Verpflegung / Diät
- 20 Datenschutz/Schweigepflicht
- 21 Tod u. Sterben im Klinikum
- 22 Baulärm
- 23 Demenzerkrankung
- 24 Gangbettenproblematik
- 25 Pat.- u. sonst. Eigentum
- 26 Raucherproblematik am Klinikum
- 27 kann nicht zugeordnet werden

Verschiedenen Möglichkeiten der Erfassung von Beschwerden

Bsp. 3: Erfassung mit Hilfe von Freitexten

Feedback infrastructure	<input type="checkbox"/> Bruit <input type="checkbox"/> Chambre, Bain <input type="checkbox"/> Parking <input type="checkbox"/> Température <input type="checkbox"/> Signalisation <input type="checkbox"/> Equipement <input type="checkbox"/> Disponibilité 1 ^{ière} classe <input type="checkbox"/> Autre
Feedback resources humaines	<input type="checkbox"/> Fiabilité (Zuverlässigkeit) <input type="checkbox"/> Concession (Entgegenkommen) <input type="checkbox"/> Compétence (Kompetenz) <input type="checkbox"/> Courtoisie/ Gentillesse (Zuvorkommenheit) <input type="checkbox"/> Crédibilité (Vertrauenswürdigkeit) <input type="checkbox"/> Sécurité (Sicherheit) <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Compétence linguistique <input type="checkbox"/> Disponibilité (Erreichbarkeit/ Verfügbarkeit) <input type="checkbox"/> Empathie/ Compréhension du client (Kundenverständnis) <input type="checkbox"/> Hygiène <input type="checkbox"/> Autre
Feedback processus	Prise en charge du patient hospitalisé programmé <input type="checkbox"/> Admission <input type="checkbox"/> Interface (Schnittstelle) <input type="checkbox"/> Temps d'attente (Wartezeit) <input type="checkbox"/> Planification OP/ Gestion des lits <input type="checkbox"/> Sortie <input type="checkbox"/> Autre Prise en charge du patient ambulant programmé <input type="checkbox"/> Admission <input type="checkbox"/> Interface <input type="checkbox"/> Temps d'attente <input type="checkbox"/> Planification de la prestation <input type="checkbox"/> Sortie

Feedback infrastructure	
Bruit	
Qu'est-ce que ça veut dire ?	Sensation auditive désagréable et gênante
Exemple	Travaux à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôpital
Parking	
Qu'est-ce que ça veut dire ?	Emplacement pour voiture
Exemple	Pas de place sur le Parking, prix du Parking, stationnement courte durée
Température	
Qu'est-ce que ça veut dire ?	Sensation désagréable de froid ou de chaud
Exemple	Chambre trop chaude, eau trop froide
Signalisation	
Qu'est-ce que ça veut dire ?	Panneaux d'orientation
Exemple	Manque de panneaux, client connaît des difficultés à s'orienter dans l'hôpital

Ergebnis der Ausarbeitung

Entwurf

- Einteilung der Beschwerdekategorien mit Hilfe von Überkategorien in 3 Ebenen
- Unterkategorien unverändert von den teilnehmenden Kliniken übernommen
- Überkategorien wurden vom Klinikum Stuttgart gebildet

1. Gebäude / Außenanlagen / Ausstattung

1.1 Gestaltung

- Aussehen Station
- Erscheinungsbild Station
- Eingänge / Treppenhaus
- Zimmergestaltung
- Räumlichkeiten
- Platzverhältnisse
- Stationen / Flure / Wartebereiche
- Geschmack Station

1.2 Orientierung / Beschilderung

- Ausschilderung
- Ausschilderung Klinikum / Parkplatz
- Beschilderung
- Orientierung / Beschilderung
- Patientenkoordinatoren

1.3 Parken/ Außenanlagen

- Parken allgemein
- Liegenschaftsprobleme (Parkplatz)
- Preis Parken
- Parkplätze
- Parkplatzsituation
- Parkplatz UHZ
- Parkplatz TK
- Parkraumbewirtschaftung
- Parkticketentwertung
- Garten / Winterdienst / sonst.

Weitere Vorgehensweise

- Empfehlung
 - gleiche/ ähnliche Begriffe der Unterkategorien eliminieren
 - Empfehlung für ein Modell aussprechen (mit/ ohne Überkategorien, mit/ ohne Freitext)
 - favorisiertes Modell nochmals überarbeiten
- Wer macht das?

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.

Jürgen Kleinat
25.02.2014