



**UNIVERSITÄTS
KLINIKUM** FREIBURG



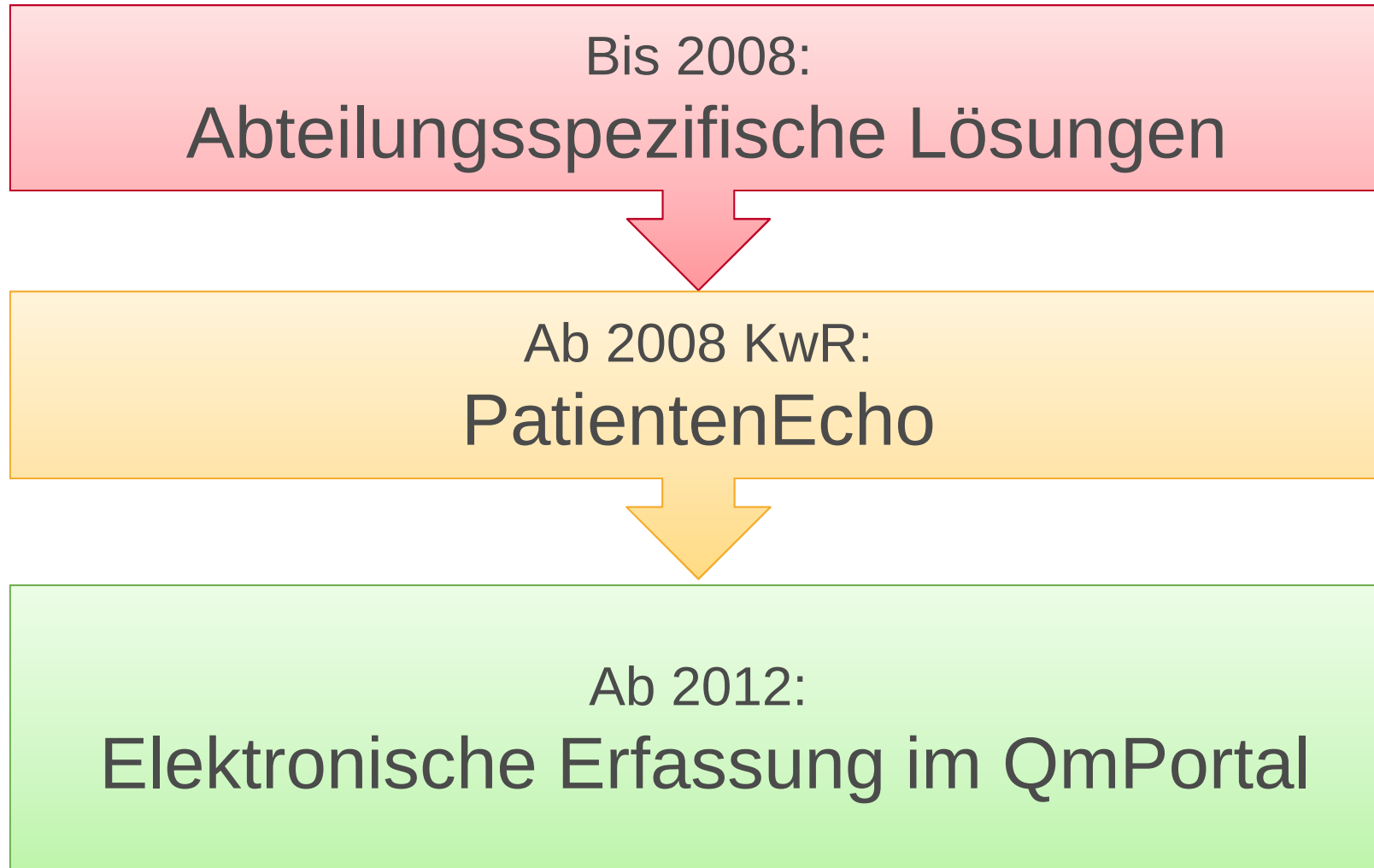
Beschwerdemanagement am Universitätsklinikum Freiburg

26.11.2014



Vom Beschwerdemanagement zum PatientenEcho

Wie alles begann



Vom Beschwerdemanagement zum PatientenEcho

Warum überhaupt PatientenEcho?

Es ist unser Ziel, gemäß dem Leitbild des UKF unsere Patientinnen und Patienten und deren Angehörige individuell und bestmöglich zu versorgen. Dazu benötigen wir Rückmeldungen von Patientinnen, Patienten, Angehörigen und Besuchern – positiv wie negativ.



PatientenEcho

Negative und positive Rückmeldungen

Nicht nur die negativen Rückmeldungen, sondern auch die positiven Rückmeldungen der Patienten sind wichtig:

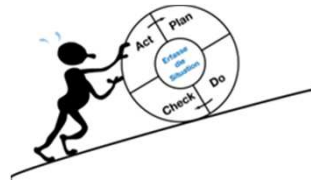
- Negatives ändern
- Positives bewahren und ausbauen

→ Ein „Feedback-Managementsystem“ statt eines „Beschwerdemanagementsystems“ einrichten.

PatientenEcho

Zweck unseres Feedback-Managementsystems

- Exzellenz im Hause aufzuspüren und auszubauen
- Beschwerdeführende Patienten zufrieden zu stellen
→ wenn möglich
- Systematische Defizite
→ nicht nur für den einzelnen Fall,
→ sondern auch auf der Systemebene zu beseitigen



PatientenEcho

Nutzen unseres Feedback-Managementsystems

Multiplikator-Effekt:

- Zufriedenheit wird ca. 3 anderen Menschen mitgeteilt
- Unzufriedenheit wird ca. 10-17 anderen Menschen mitgeteilt (Angaben aus der Tourismus-Branche)

→ Guter Ruf des UKF durch positive Mundpropaganda



PatientenEcho

Die 5 Prinzipien

Nieder-schwelligkeit	• Überall verfügbare PatientenEchos-Formulare • Ausgabe in Anmeldungen, Ambulanzen und Stationen • Elektronisch im Internet • Formular in Patientenbroschüre, Ausgabe bei stat. Aufnahme
Vollständigkeit der Erfassung	• Alle PatientenEchos müssen im QmPortal erfasst werden • Verfügbarkeit des QmPortals an jedem Arbeitsplatz
Prozesseigner einbeziehen	• PatientenEchos werden im QmPortal an die Zuständigen weitergeleitet
Analysen der Feedbacks	• Mindestens jährliche Auswertung • Alle Auswertungen für den Klinikumsvorstand • Jeder Bereich bekommt seine Daten
Analysen der Korrekturmaßnahmen	• Einheitliches Schema für Korrekturmaßnahmen • Alle für den Klinikumsvorstand • Jeder Bereich bekommt seine Daten

PatientenEcho

Wie kommen PatientenEchos zu uns?

- Formular
- Internetformular
- E-Mail
- Brief
- Mündlich
- Internetforen



PatientenEcho

Wie kommen PatientenEchos zu uns?



PatientenEcho

SAGEN SIE UNS IHRE MEINUNG!

Liebe Patientin, lieber Patient,

Ihre Gesundheit ist unser Auftrag. Ihr Wohlbefinden unser Anliegen.

Bitte teilen Sie uns Ihre Anregungen und Beschwerden oder Ihr Lob auf diesem Bogen mit. Sie können den ausgefüllten Bogen in die entsprechend gekennzeichneten Briefkästen einwerfen oder uns den Bogen per Post zusenden.

Ihre Rückmeldung wird an die Verantwortlichen zur Bearbeitung übergeben.

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Mitarbeit!
Ihr Universitätsklinikum Freiburg

Datum:

Wo wurden Sie behandelt? *(Name Station, Funktionsbereich oder Ambulanz)*

Wie wurden Sie behandelt?

☐ ambulant oder

☐ stationär: Wie lange waren Sie bei uns?

☐ 1 Tag ☐ 2 - 6 Tage ☐ 7 - 14 Tage ☐ länger als 14 Tage

Was hat Ihnen gut bei uns gefallen?

Was hätten Sie sich anders gewünscht?

Freiwillige Angaben zu Ihrer Person

Sie sind ☐ Patientin/Patient ☐ Angehörige/Eltern oder Besucher

Freiwillige Angaben über die Patientin/den Patienten

Alter: Jahre

Geschlecht: ☐ männlich ☐ weiblich

Herzlichen Dank für Ihre Rückmeldung! Ihr Lob geben wir selbstverständlich gerne weiter!

Bei Kritik oder Anregungen kümmern wir uns um mögliche Verbesserungsmaßnahmen. Wünschen Sie dazu eine Rückmeldung von uns? ☐ ja ☐ nein

Name Vorname

Straße/Hausnummer Stadt PLZ

Ihre Angaben werden elektronisch gespeichert und ausschließlich zur Bearbeitung Ihrer Rückmeldung verwendet. Dieser Bogen und die elektronischen personenbezogenen Daten werden nach 12 Monaten vernichtet.

Diesen Bogen bitte in entsprechend gekennzeichnete Briefkästen einwerfen oder senden an:

Universitätsklinikum Freiburg
PatientenEcho
Zentrales Qualitätsmanagement
Hugstetter Straße 49
79106 Freiburg

60070172 Version 22.01.2013

PatientenEcho

Wie kommen PatientenEchos zu uns?

The screenshot shows the 'PatientenEcho' feedback form on the website of the Universitätsklinikum Freiburg. The header features the slogan 'WIR ÜBERWINDEN GRENZEN' and the university logo. A navigation bar includes links for 'UNIKLINIKUM', 'BEHANDLUNG', 'FORSCHUNG', 'STUDIUM', 'KARRIERE', and 'PRESSE'. Below this, a secondary bar has 'NOTFALLNUMMERN', 'KLINIKEN', and 'SO FINDEN SIE UNS', along with a language selector (DE, EN, RU) and a search bar. On the left, a sidebar under 'BEHANDLUNG' lists 'Kliniken / Institute', 'Fächerübergreifende Einrichtungen', 'Klinikaufenthalt', 'Qualitätsmanagement', and 'Ihre Meinung' (which is highlighted in red). The main content area is titled 'Sagen Sie uns Ihre Meinung!' and contains a welcome message. It includes three sections with radio button options: 'Wo wurden Sie behandelt?' (with a text input field), 'Wie wurden Sie behandelt?' (with options for 'ambulant' and 'stationär'), and 'Wie lange waren Sie bei uns?' (with options for '1 Tag', '2 - 6 Tage', '7 - 14 Tage', and 'länger als 14 Tage'). A final section asks 'Was hat Ihnen bei uns gut gefallen?' with a text input field. On the right, contact information for the Universitätsklinikum Freiburg is provided.

WIR ÜBERWINDEN GRENZEN

UNIKLINIKUM BEHANDLUNG FORSCHUNG STUDIUM KARRIERE PRESSE

NOTFALLNUMMERN KLINIKEN SO FINDEN SIE UNS DE (Suchbegriff eingeben)

BEHANDLUNG

- Kliniken / Institute
- Fächerübergreifende Einrichtungen
- Klinikaufenthalt
- Qualitätsmanagement
- Ihre Meinung**

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Unser PatientenEcho bietet Ihnen die Möglichkeit uns Ihre Meinung mitzuteilen! Dabei freuen wir uns über Kritik genauso wie über ein Lob. Bitte teilen Sie uns Ihre Anregungen und Beschwerden oder Ihr Lob mit. Wir bedanken uns schon an dieser Stelle für Ihre Rückmeldung.

Wo wurden Sie behandelt? (Name der Station, des Funktionsbereiches oder der Ambulanz)

Wie wurden Sie behandelt?

- ☐ ambulant
- ☐ stationär

Wie lange waren Sie bei uns?

- ☐ 1 Tag
- ☐ 2 - 6 Tage
- ☐ 7 - 14 Tage
- ☐ länger als 14 Tage

Was hat Ihnen bei uns gut gefallen?

Universitätsklinikum Freiburg

Hugstetter Straße 55
79106 Freiburg
Telefon: 0761 270-0
Telefax: 0761 270-20200
info@uniklinik-freiburg.de

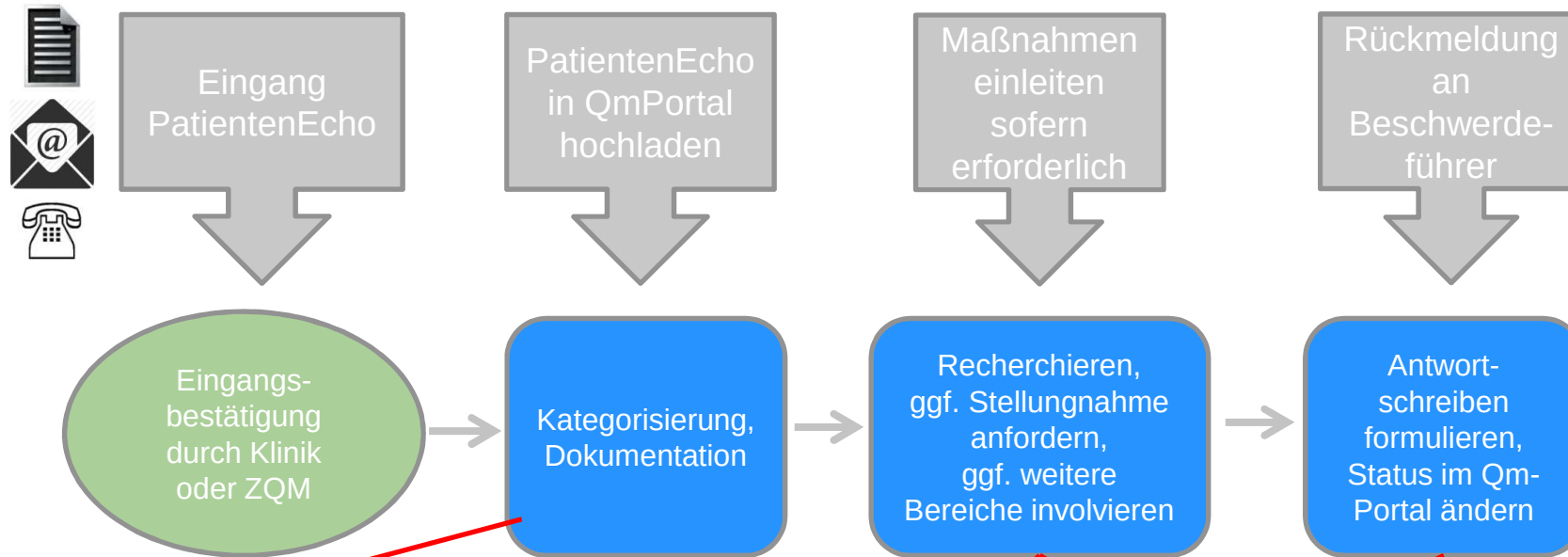
PatientenEcho

Wie werden PatientenEchos bearbeitet?

- Vorstandsbeschwerden durch das ZQM
- Koordination folgender Patientenechos durch das ZQM
 - Formular per Post
 - Internetformular
 - Internetforen
- Patientenechos in den Briefkästen vor Ort durch die 72 Patientenechomanager der Kliniken
- Je nach Eingang
 - E-Mail
 - Brief
 - Mündlich

PatientenEcho

Wie werden PatientenEchos bearbeitet?



Neues PatientenEcho | Redaktion | PatientenEcho | Auswertungen

Neue Echos | **Alle Echos** | Offene Echos | Abgeschlossene Echos | Recherche Freitexte

Bereich: Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement | Status: Alle | Suchbegriff:

Von: 01.01.2012 | Bis: 29.10.2014 | Eingang: Alle

Eingangsdatum	Kurztitel	Bereich	Aufnahme	Lfd. Nr.	Maßnahme	Zentral erfasst	Status	Gefährdung	Letzter Bearbeiter	Mail gesendet	Weitergeleitet	Eingelesen	Eingang
28.08.2014	TEST TEST TEST TEST	Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement	stationär	2014_11894	nein	ja	Erfasst	nein	Pahlke, Kerstin	✓	✓	nein	Formular-Papier
28.08.2014	TEST TEST TEST TEST	Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement	stationär	2014_11910	nein	ja	Empfangsbestätigung	nein	Pahlke, Kerstin		✓	nein	Formular-Papier
28.08.2014	TEST TEST TEST TEST	Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement	stationär	2014_11848	nein	ja	Antwortschreiben	nein	Pahlke, Kerstin			nein	Formular-Papier

PatientenEcho

Auswertungen

Bereich Alle

Auswertung für den Zeitraum 01.01.2014 bis 31.12.2014

Anzahl PatientenEchos	Anzahl 2013	Anzahl 2014
	0	6

Verteilung über Monate

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
August	0	0,00	5	83,33
September	0	0,00	1	16,67

Abgegebene Bögen nach Eingang

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
Brief	0	0,00	0	0,00
Email	0	0,00	0	0,00
Formular-Papier	0	0,00	6	100,00
mündlich	0	0,00	0	0,00
Internet-Formular	0	0,00	0	0,00

Abgegebene Bögen nach Aufnahmeart

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
stationär	0	0,00	5	83,33
ambulant	0	0,00	1	16,67
keine Angaben	0	0,00	0	0,00

Abgegebene Bögen nach Stationen

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
Löhr	0	0,00	1	20,00



PatientenEcho

Auswertungen

Abgegebene Bögen nach Aufnahmedauer (nur stationäre Patienten)

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
1 Tag	0	0,00	0	0,00
2-6 Tage	0	0,00	0	0,00
7-14 Tage	0	0,00	0	0,00
länger als 14 Tage	0	0,00	0	0,00
keine Angaben	0	0,00	0	0,00

Abgegebene Bögen nach Absender

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
Patient	0	0,00	4	88,67
Angehöriger / Besucher	0	0,00	2	33,33
Mitarbeiter im Auftrag des Patienten	0	0,00	0	0,00
keine Angaben	0	0,00	0	0,00

Schriftliche Rückmeldung an Patient?

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
ja	0	0,00	1	16,67 %
nein	0	0,00	5	83,33 %
keine Angaben	0	0,00	0	0,00 %

PatientenEcho

Auswertungen

Patientengefährdung lag vor bzw. ist vorstellbar

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
ja	0	0,00	2	33,33
nein	0	0,00	4	66,67

Export nach Excel

Maßnahme erforderlich?

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
ja	0	0,00	0	0,00
nein	0	0,00	6	100,00

Stati der erfassten Bögen

Bezeichnung	Anzahl 2013	Prozent 2013	Anzahl 2014	Prozent 2014
Erfasst	0	0,00	6	100,00
Empfangsbestätigung	0	0,00	0	0,00
Antwortschreiben	0	0,00	0	0,00
Abgeschlossen	0	0,00	0	0,00

PatientenEcho

Stärken / Schwächen

Neues PatientenEcho | Redaktion | PatientenEchos | Auswertungen

Allgemein | Allgemein UKF | Stärken / Schwächen Gesamt | **Stärken / Schwächen Gesamt UKF** | Stärke

Bereich	Zeitraum	Monat	Jahr
Alle	Ganzes Jahr	Bitte wählen	2014

Auswertung für den Zeitraum 01.01.2014 bis 31.12.2014

Anzahl der Meldungen im Zeitraum: 4257 Stationäre Meldungen: 3319 Ambulante Meldungen: 919

Genannte Stärken

Stärken	Anzahl	Prozent
Anzahl insgesamt	9165	100,00
Freundlichkeit der Mitarbeiter allgemein	1831	19,98
Freundlichkeit der Pflege	1067	11,64
Kompetenz der Ärzte	780	8,51
Rundum-Bewertung (unspezifisches Lob, Kritik)	771	8,41
Freundlichkeit der Ärzte	733	8,00
Kompetenz der Mitarbeiter allgemein	659	7,19
Kompetenz der Pflege	637	6,95
Speisenversorgung	550	6,00
Information des Patienten über seine Krankheit/ Abläufe	350	3,82
Organisatorischer Ablauf allgemein (inkl. Aufnahme Entlassung)	225	2,45
Erfolg der Behandlung	213	2,32
Zimmerausstattung (z.B.: Patientenzimmer, Wartezimmer)	205	2,24
Zusätzlicher Service am Klinikum / Infrastruktur (ohne Zimmer)	167	1,82
Ansprechbarkeit / zeitliche Verfügbarkeit des therapeutischen Teams	161	1,76
Wartezeiten am Termin - Termintreue	151	1,65
Sonstiges	124	1,35
Sauberkeit	115	1,25
Zimmeratmosphäre (Zimmerbelegung)	111	1,21
Verfügbarkeit personeller Ressourcen	94	1,03
Einbeziehen des Patienten / der Angehörigen in die Behandlungsplanung	85	0,93
Ruhe / Geräuschpegel	44	0,48
Medizinische Zusatzangebote	30	0,33
Einbeziehung der Familie	27	0,29
Konstante Bezugsperson(en) während der Behandlung	22	0,24
Sanitäre Einrichtungen (WC, Dusche, Waschbecken)	13	0,14

Export nach Excel

Genannte Schwächen

Schwächen	Anzahl	Prozent
Anzahl insgesamt	2904	100,00
Wartezeiten am Termin - Termintreue	389	13,40
Speisenversorgung	347	11,95
Organisatorischer Ablauf allgemein (inkl. Aufnahme Entlassung)	294	10,12
Sonstiges	293	10,09
Verfügbarkeit personeller Ressourcen	216	7,44
Zimmerausstattung (z.B.: Patientenzimmer, Wartezimmer)	216	7,44
Sanitäre Einrichtungen (WC, Dusche, Waschbecken)	189	6,51
Information des Patienten über seine Krankheit/ Abläufe	154	5,30
Zimmeratmosphäre (Zimmerbelegung)	110	3,79
Sauberkeit	99	3,41
Zusätzlicher Service am Klinikum / Infrastruktur (ohne Zimmer)	79	2,72
Ansprechbarkeit / zeitliche Verfügbarkeit des therapeutischen Teams	78	2,69
Ruhe / Geräuschpegel	70	2,41
Freundlichkeit der Pflege	58	2,00
Freundlichkeit der Mitarbeiter allgemein	46	1,58
Einbeziehen des Patienten / der Angehörigen in die Behandlungsplanung	39	1,34
Kompetenz der Pflege	38	1,31
Kompetenz der Ärzte	36	1,24
Freundlichkeit der Ärzte	34	1,17
Konstante Bezugsperson(en) während der Behandlung	30	1,03
Rundum-Bewertung (unspezifisches Lob, Kritik)	25	0,86
Erfolg der Behandlung	22	0,76
Kompetenz der Mitarbeiter allgemein	15	0,52
Medizinische Zusatzangebote	14	0,48
Einbeziehung der Familie	13	0,45

Export nach Excel

PatientenEcho

Maßnahmen

Meine Maßnahmen Meine Aufgaben Übersicht UKF								
Bereich Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement								
Status Alle Herkunft PatientenEcho								
Kurztitel ▲	Beschreibung	Themenkreis	Verantwortlich	Ende Datum	Herkunft	Status	zuständiger Bereich	Erstelldatum
Kontaktaufnahme mit Ambulanz	Terminvergabe durch Ambulanz veranlassen	Kommunikation	Heinzel, Franz	07.07.2014	PatientenEcho	●	Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement	18.07.2014
test	Definition der Aufgabe	Patientensicherheit	Pahlke, Kerstin	22.10.2014	PatientenEcho	●	Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement	29.10.2014
Zuleitung zur zuständigen Abteilung	Weiterleitung an die zuständigen Kliniken. Beantwortung durch die Neurochirurgie nicht möglich.	allgem. Organisation	Wacker, Ulrike	30.12.2012	PatientenEcho	●	Stabsstelle Zentrales Qualitätsmanagement	29.11.2012
1								
(3 Ergebnisse) 3								
export								

PatientenEcho

in Zahlen

Seit 2012

ca. 11.400 Patientenechos

Angehörige/Besucher: 8,6 %

Antwortschreiben: 12,5 %

Anzahl Kategorien pro Meldung: 2,8

Stärken: 24.483

Schwächen: 7.918

72 benannte PatientenEchomanager

PatientenEcho

in der Praxis

PatientenEcho



Vielen Dank

