



Frühjahrstagung

Netzwerk Beschwerdemanagement

26. und 27.04.2012 in Lübeck





Beschwerdemanagement am UKSH

Helga Gerhart, Renate Holm-Doroszenko



Historie



Einführung des Beschwerdemanagement

2000 – Campus Lübeck

2005 – Campus Kiel

- Zusammenführung der Strukturen
- Vereinheitlichung der Erfassungswege und Bearbeitung
- Zentralisierung der Beschwerdeannahme





Ziele

- So viel Lob und Kritik wie möglich erfassen
- Risiken und Chancen erkennen
- Imageverlust vermeiden, Wirtschaftlichkeit sichern
- Risiken durch Korrekturmaßnahmen bewältigen
- Präventionsmaßnahmen entwickeln und einleiten





Strategie

- Weiterentwicklung des bestehenden Netzwerkes der Ansprechpartner in den Kliniken
- Forcierung barrierefreier Zugänglichkeit und Beschwerdestimulation
- Zeitnahe Rückmeldung an Beschwerdeführer
- Kontaktpflege zu den verursachenden Bereichen bzw. zu den einzelnen Dienstleistern
- Berichterstattung





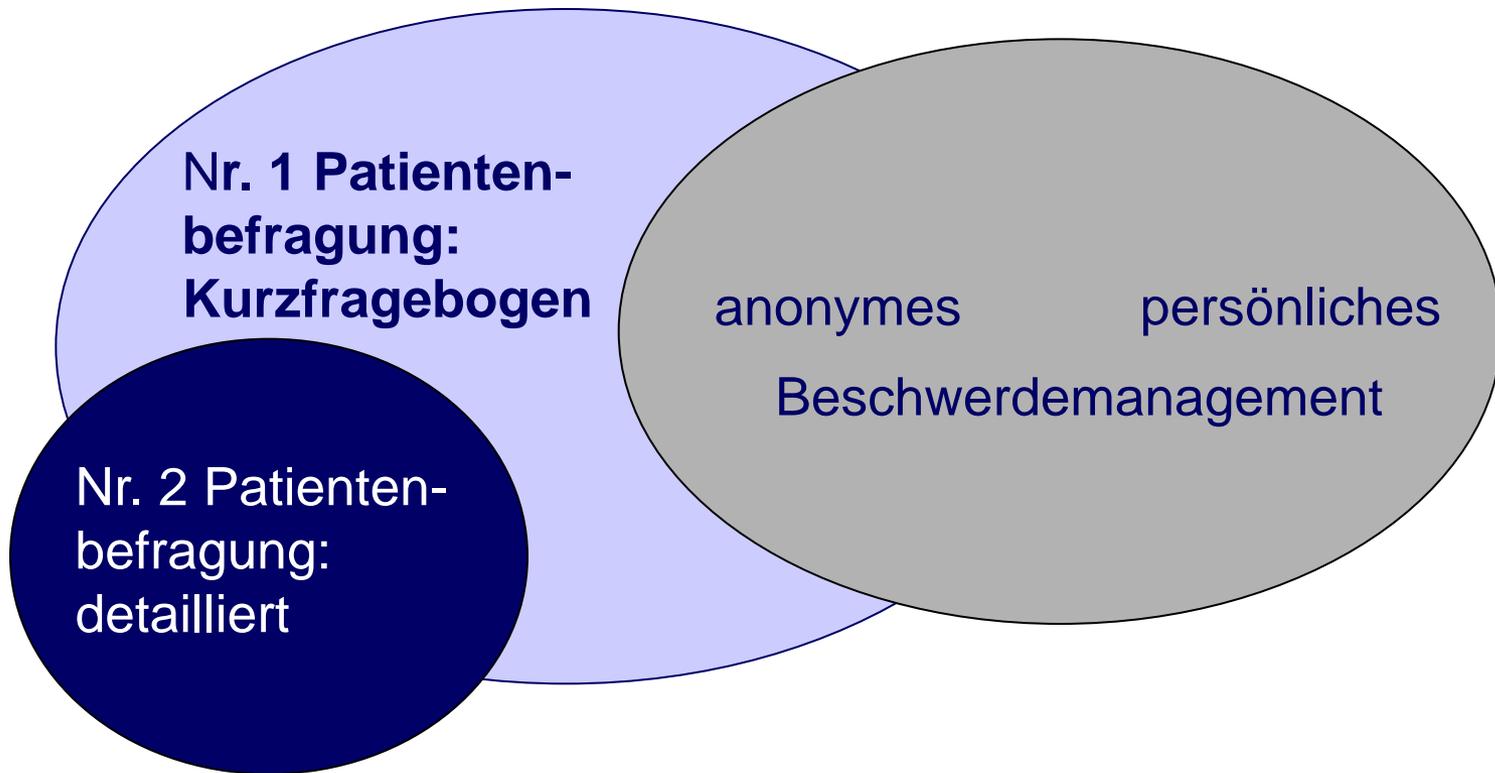
Beschwerdeprozess

Erfassung von Lob und Kritik



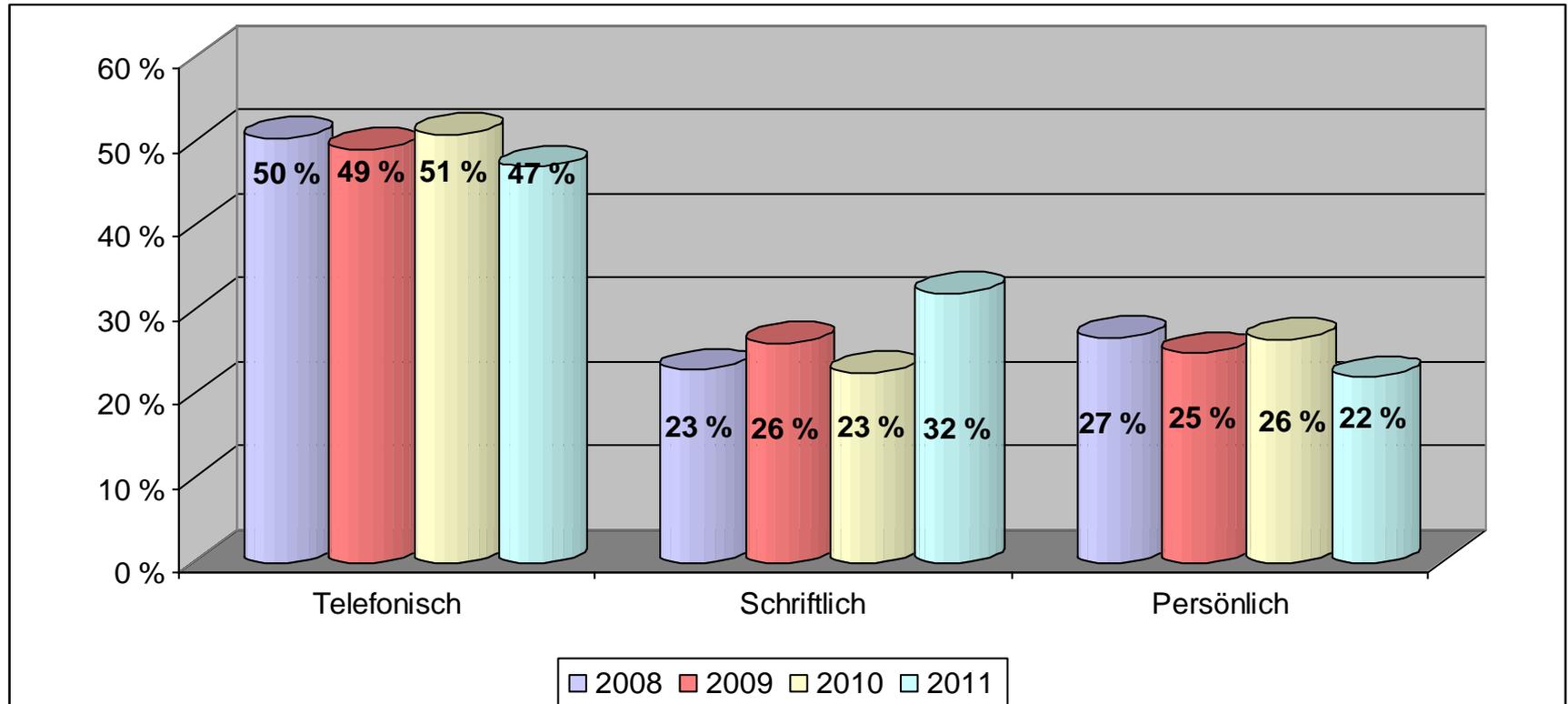


Instrumente Lob und Kritik





Kontaktwege 2008 - 2011



TOP 5 der Beschwerdeursachen

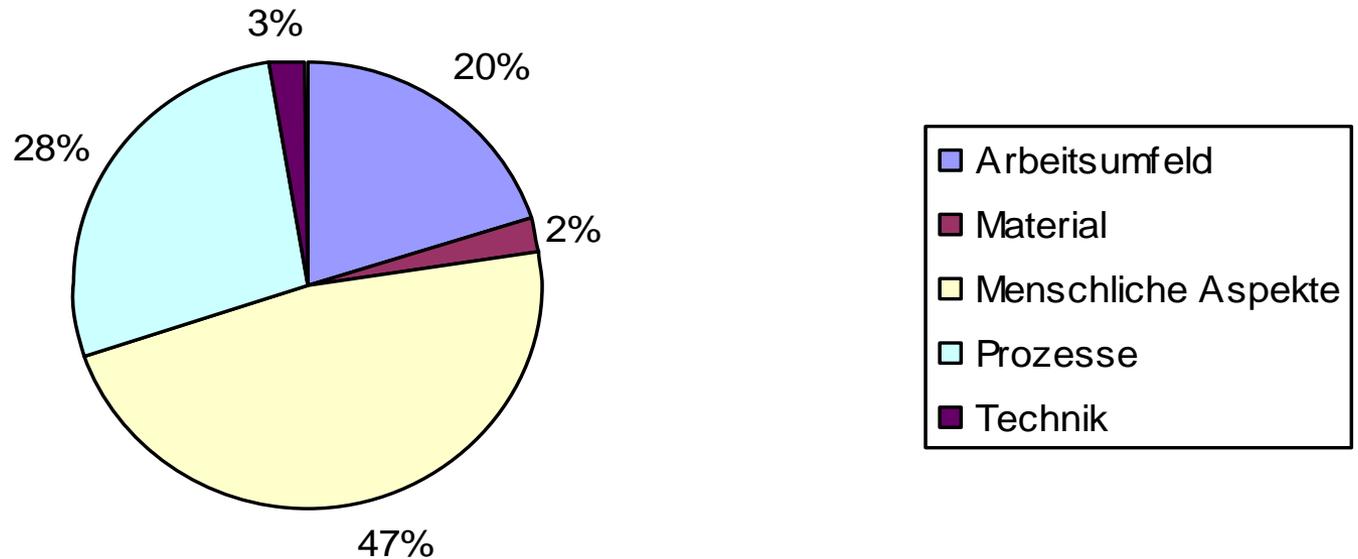


- 1. Kommunikation
- 2. Wartezeit
- 3. Schnittstellen
- 4. Information
- 5. Aufmerksamkeit



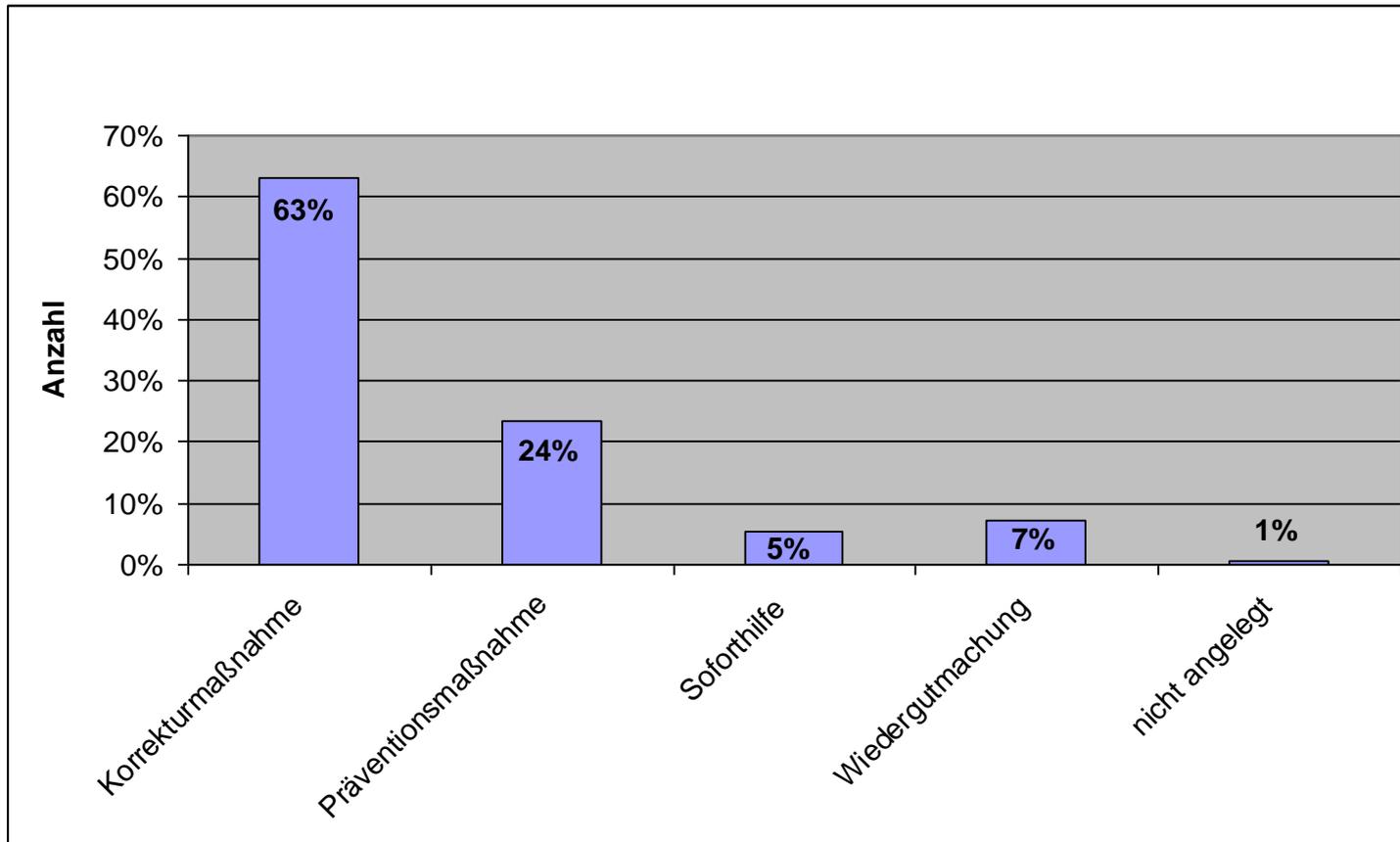


Ursachen der Sachverhalte (neg) BM_Q2





Maßnahmen





Leistungen

- Bearbeitung der aktuellen Beschwerden und Deeskalation
- Forcierung von Verbesserungsmaßnahmen
- Beratung und Schulung, Repräsentation
- Vermittlung zwischen Patienten und Organisationseinheiten
- Berichterstattung





Ergebnisse 2011

- 1133 bearbeitete Fälle
- Teilweise Verbesserung der Serviceleistungen im Bereich der Speisenversorgung und Reinigung erreichen können
- Abrechnungskorrekturen wurden durchgeführt
- Auffinden von Wertsachen durch gezielte Suche ermöglicht, stationsübergreifende Kommunikation veranlasst
- Reparaturen in verschiedenen Bereichen veranlasst
- Anpassung der Personalstärke in einigen Bereichen
- Spürbare positive Änderungen in der Kommunikation im pflegerischen Bereich
- Vermeidung von Schadensersatzansprüchen durch Aufklärung





Ausblick 2012

- Weiterentwicklung einer konstruktiven Beschwerdekultur
- Berichtswesen optimieren – Jahresbericht, Newsletter
- Maßnahmenmanagement verbindlich umsetzen, damit die Patientenzufriedenheit steigt und die Beschwerden weniger werden





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Helga Gerhart
Universitätsklinikum Schleswig-Holstein
Beschwerdemanagement, Campus Kiel
Arnold-Heller-Straße 3, Haus 18
24105 Kiel
Tel. 0431 597 5858
Fax 0431 597 7314
E-Mail: Beschwerdemanagement.kiel@uksh.de

