

Herzlich Willkommen in Münster

zur Herbsttagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement in
Gesundheitseinrichtungen e.V.

Integration des LBM in das klinisches Risikomanagement



Zentrales Lob- und Beschwerdemanagement (LBM) am UKM

- **VA** Lob- und Beschwerdemanagement
- **AA** Lob- und Beschwerdemanagement
- **Leitfaden** zum professionellem Umgang mit Beschwerdemeldungen

Stimulation von Lob- und Beschwerdemeldungen am UKM




**Beschwerdemanagement am
Universitätsklinikum Münster**

**Ihre Meinung ist
uns wichtig!**



Hier kommen Sie zu Wort

Bitte teilen Sie uns Ihre Anregungen, Ihr Lob und Ihre Kritik mit. Aus Gründen des Datenschutzes bitten wir Sie auf die Nennung von Namen von Mitarbeitern zu verzichten. Damit wir aus Ihren Beiträgen lernen und Verbesserungsmaßnahmen ableiten können, bitten wir Sie um folgende freiwillige Angaben:

Sie sind: Patient Besucher Angehöriger Mitarbeiter

Klinik/Bereich: _____ Station: _____ OA West

Präzision: _____

Datum: _____

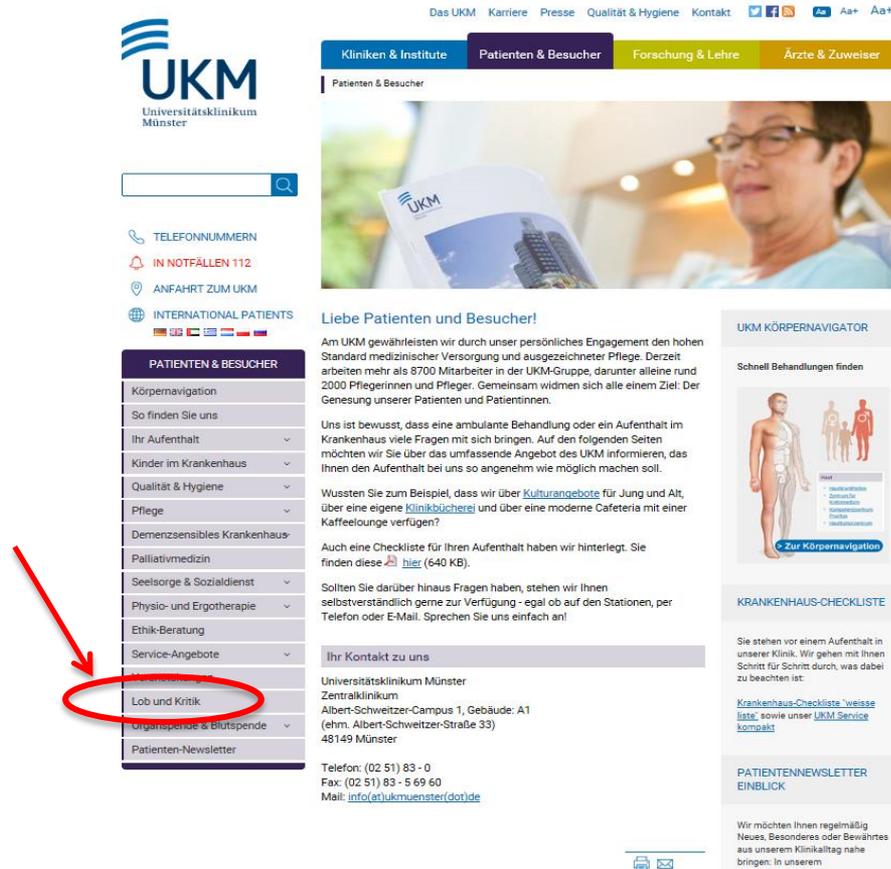
Wünschen Sie eine Rückmeldung?
Dann geben Sie uns bitte Ihren Namen und Ihre Anschrift:

Bitte werfen Sie den Bogen in die Dialogboxen, die Sie in den Eingangsbereichen finden.
Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Universitätsklinikum Münster · Beschwerdemanagement · Domagalastraße 20 · 48149 Münster
T 0251 83-59100 · F 0251 83-54017 · beschwerdenaegens@ukmuenster.de · www.ukmuenster.de



Stimulation von Lob- und Beschwerdemeldungen am UKM



Das UKM Karriere Presse Qualität & Hygiene Kontakt   

Kliniken & Institute Patienten & Besucher Forschung & Lehre Ärzte & Zuweiser

Patienten & Besucher

UKM
Universitätsklinikum
Münster

TELEFONNUMMERN
IN NOTFÄLLEN 112
ANFAHRT ZUM UKM
INTERNATIONAL PATIENTS

PATIENTEN & BESUCHER

- Körpernavigation
- So finden Sie uns
- Ihr Aufenthalt
- Kinder im Krankenhaus
- Qualität & Hygiene
- Pflege
- Demnzsensibles Krankenhaus
- Palliativmedizin
- Seelsorge & Sozialdienst
- Physio- und Ergotherapie
- Ethik-Beratung
- Service-Angebote
- Lob und Kritik**
- Organspende & Blutspende
- Patienten-Newsletter

Liebe Patienten und Besucher!

Am UKM gewährleisten wir durch unser persönliches Engagement den hohen Standard medizinischer Versorgung und ausgezeichneter Pflege. Derzeit arbeiten mehr als 8700 Mitarbeiter in der UKM-Gruppe, darunter alleine rund 2000 Pflegerinnen und Pfleger. Gemeinsam widmen sich alle einem Ziel: Der Genesung unserer Patienten und Patientinnen.

Uns ist bewusst, dass eine ambulante Behandlung oder ein Aufenthalt im Krankenhaus viele Fragen mit sich bringen. Auf den folgenden Seiten möchten wir Sie über das umfassende Angebot des UKM informieren, das Ihnen den Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich machen soll.

Wussten Sie zum Beispiel, dass wir über [Kulturangebote](#) für Jung und Alt, über eine eigene [Klinikküche](#) und über eine moderne Cafeteria mit einer Kaffee lounge verfügen?

Auch eine Checkliste für Ihren Aufenthalt haben wir hinterlegt. Sie finden diese [hier](#) (640 KB).

Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung - egal ob auf den Stationen, per Telefon oder E-Mail. Sprechen Sie uns einfach an!

Ihr Kontakt zu uns

Universitätsklinikum Münster
Zentralklinikum
Albert-Schweitzer-Campus 1, Gebäude: A1
(ehm. Albert-Schweitzer-Straße 33)
48149 Münster

Telefon: (02 51) 83 - 0
Fax: (02 51) 83 - 5 69 60
Mail: [info\(at\)ukmuenster\(dot\)de](mailto:info(at)ukmuenster(dot)de)

UKM KÖRPERNAVIGATOR

Schnell Behandlungen finden

KRANKENHAUS-CHECKLISTE

Sie stehen vor einem Aufenthalt in unserer Klinik. Wir gehen mit Ihnen Schritt für Schritt durch, was dabei zu beachten ist.

[Krankenhaus-Checkliste „weisse liste“](#) sowie unser [UKM Service kompakt](#)

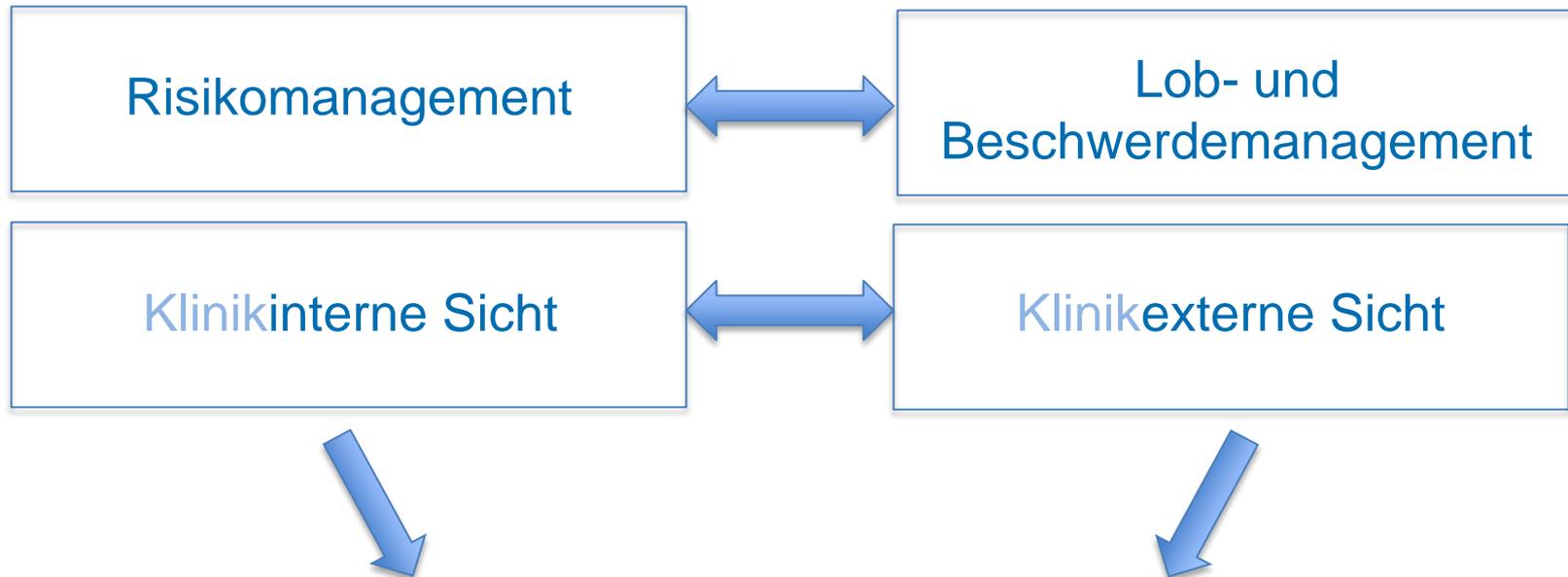
PATIENTENNEWSLETTER EINBLICK

Wir möchten Ihnen regelmäßig Neues, Besonders oder Bewährtes aus unserem Klinikalltag nahe bringen. In unserem

Zugangswege für Lob- und Beschwerdemeldungen am UKM

- Persönlicher Kontakt
- Telefonisch
- Schriftlich
 - Per Intranet-Meldeformular für Mitarbeiter
 - Per Meinungsbogen
 - Per Post
 - Per FAX
 - Per E-Mail

Verknüpfung des LBM mit dem Risikomanagement



Ziel: Identifikation von klinischen Risiken unter Einbeziehung der Patientenperspektive

Definition „Patientensicherheit“

„Abwesenheit von unerwünschten Ereignissen“

und/oder

„Patientensicherheit ist das Resultat einer fehler- und schadensfreien ärztlichen Behandlung und medizinischen Gesundheitsversorgung“

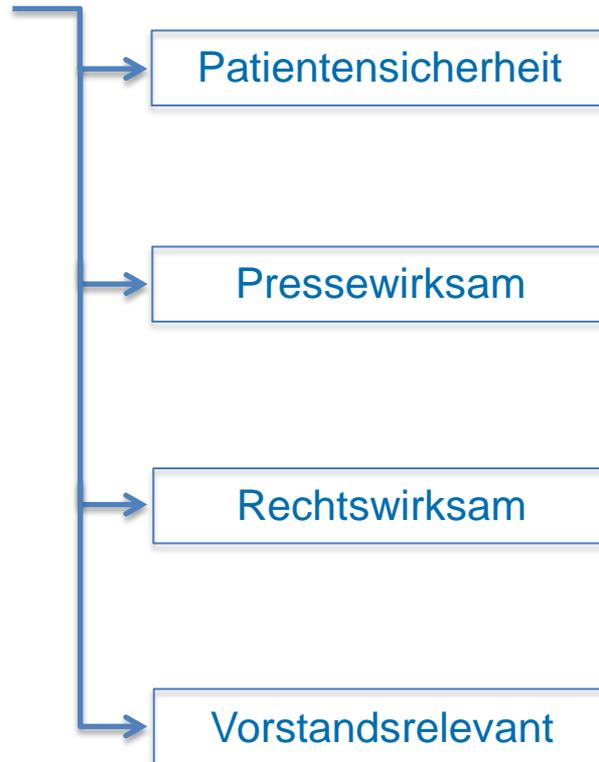
Einteilung von Lob- und Beschwerdemeldungen in Prioritäten

- **Hohe** Relevanz
 - **Mittlere** Relevanz
 - **Geringe** Relevanz
 - **Keine** Relevanz

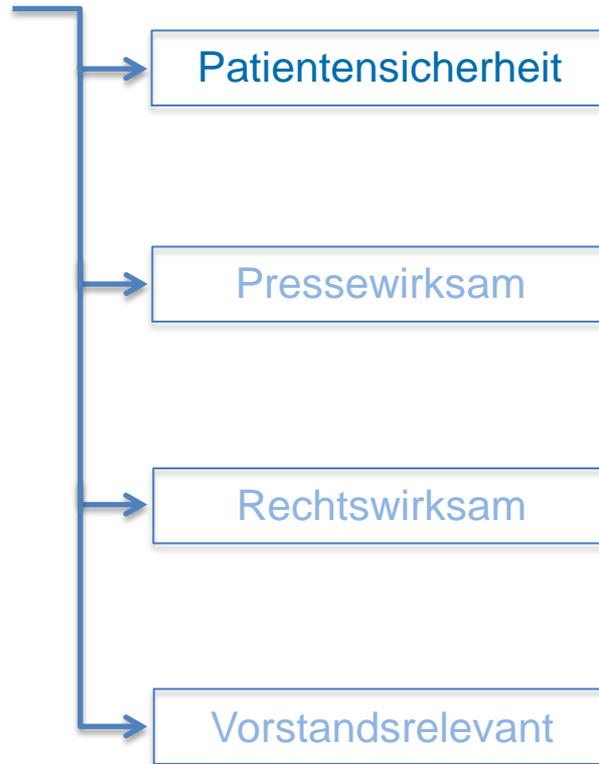
Hohe Relevanz

- Potentielle Haftungsansprüche, z.B.
 - vermutete Pflege- und Behandlungsfehler
 - Verlust/Diebstahl von Privateigentum
 - Verletzung der Persönlichkeitsrechte
 - Organisationsverschulden

Hohe Relevanz

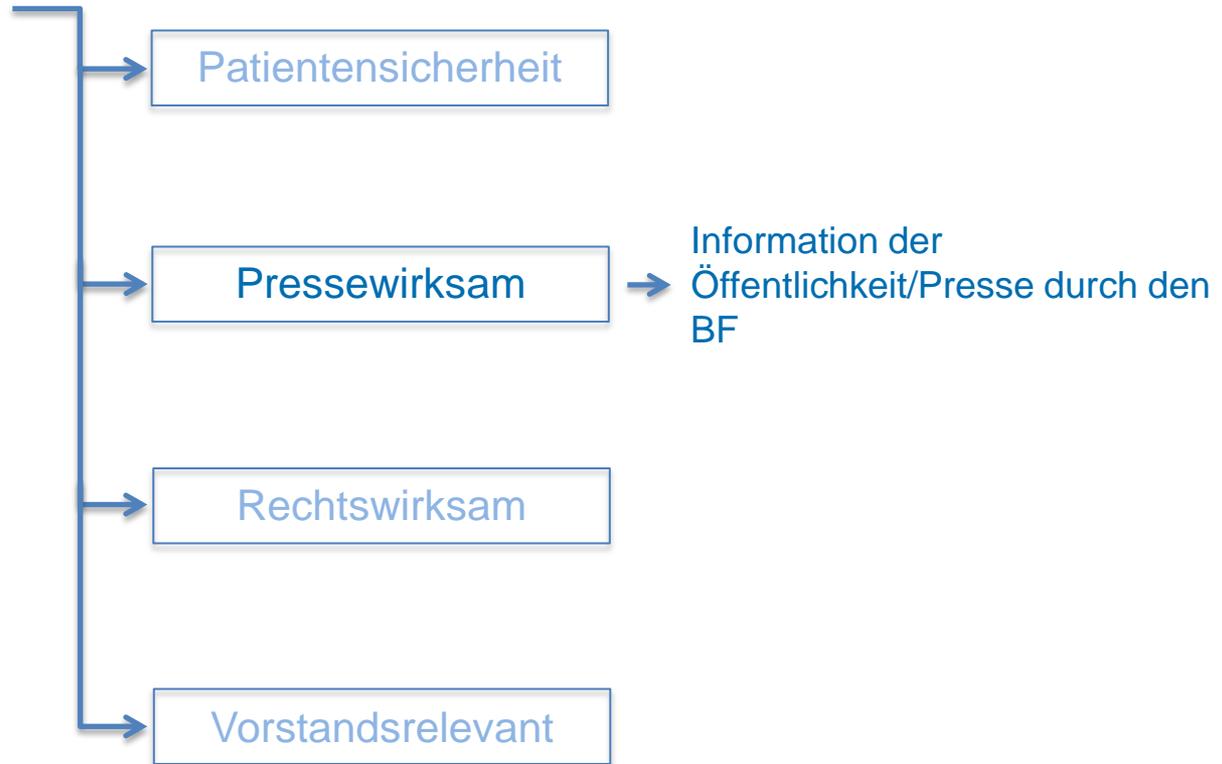


Hohe Relevanz

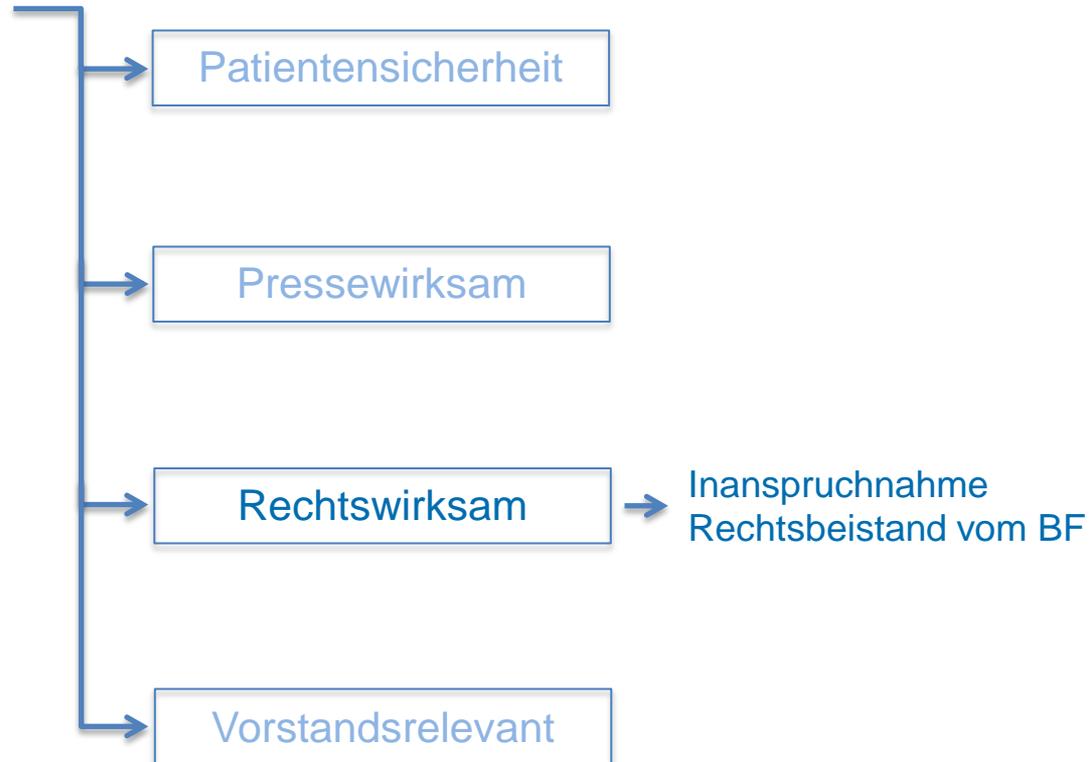


- Gefährdung der Patientensicherheit aus Sicht des Beschwerdeführers
- Vorliegen eines Behandlungsfehlervorwurfs seitens des Patienten und/oder Angehörigen
- Verstöße gegen gesetzliche und/oder UKM-übergreifenden Regelungen
- Rückmeldungen, denen ein Ereignis zugrunde liegt, welches mit einem Schädigungspotential einhergeht, das eintreten wird, wenn nicht gegengesteuert wird

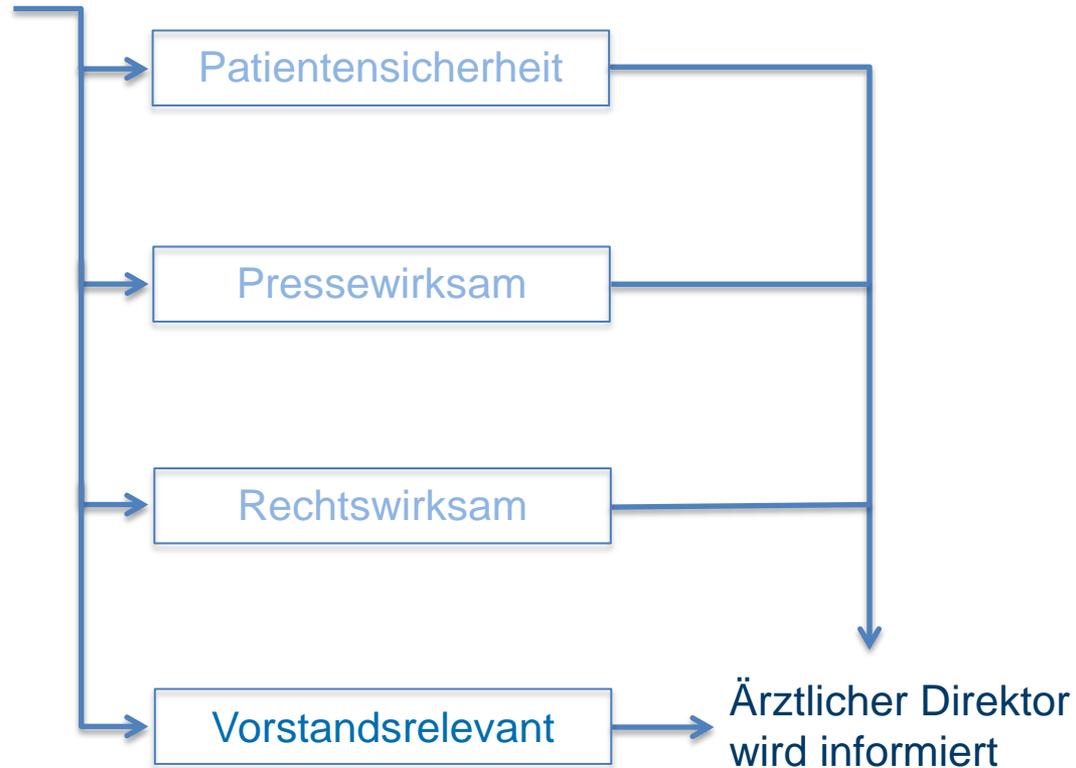
Hohe Relevanz



Hohe Relevanz



Hohe Relevanz



Einteilung von Lob- und Beschwerdemeldungen in Prioritäten

- Hohe Relevanz
- **Mittlere** Relevanz
- Geringe Relevanz
- Keine Relevanz



unzureichend erfüllte Basisleistungen,
genereller Handlungsbedarf,
nicht zeitkritisch

Einteilung von Lob- und Beschwerdemeldungen in Prioritäten

- **Hohe** Relevanz
- **Mittlere** Relevanz
- **Geringe** Relevanz →
- **Keine** Relevanz

„nice to have“
fehlende Wunsch- oder Begeisterungsleistungen
kein definierter Handlungsbedarf
unkritisch

Einteilung von Lob- und Beschwerdemeldungen in Prioritäten

- **Hohe** Relevanz
- **Mittlere** Relevanz
- **Geringe** Relevanz
- **Keine** Relevanz →

Nachweislich nicht begründete/ nicht nachvollziehbare Rückmeldung, z.B. aufgrund der Erkrankung/Gesamtsituation des BF

Einteilung von Lob- und Beschwerdemeldungen in Prioritäten

- **Hohe** Relevanz
 - **Mittlere** Relevanz
 - **Geringe** Relevanz
 - **Keine** Relevanz