

Klinikum Stuttgart

BBfG Sommertagung Beschwerdemanagement 2022
23.06. und 24.06.



Klinikum Stuttgart

Standorte



Katharinenhospital



**Krankenhaus
Bad Cannstatt**



**Olgahospital /
Frauenklinik**

Klinikum Stuttgart

Kennzahlen und Fakten

- Größtes Haus der Maximalversorgung in BW
 - Katharinenhospital, Krankenhaus Bad Cannstatt und Olgahospital
- ca. 700.000 Patient:innen pro Jahr
 - Stationär 90.000
 - Ambulant 600.000
- >2.200 Planbetten
- 7.000 Mitarbeitende davon über 1.000 Ärzt:innen, 2.700 Pflegekräfte, fast 1.000 Azubis
- > 50.000 chirurgische Eingriffe pro Jahr



06.04.2022



Klinikum Stuttgart

Kennzahlen und Fakten

- Organisation der **50 Kliniken** in **6 interdisziplinäre Zentren**:



Zentrum für Kinder-,
Jugend- und
Frauenmedizin



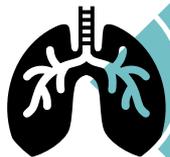
Zentrum für Diagnostik



Zentrum für operative
Medizin



Kopf- und
Neurozentrum



Zentrum für Innere
Medizin



Zentrum für Seelische
Gesundheit

Klinikum Stuttgart

Kennzahlen und Fakten

- **Strategische Schwerpunktsetzungen, u.a.:**
 - Geburtshilfe, Neonatologie, Kinder- und Jugendmedizin in Deutschland größter Kinderklinik, dem Olgahospital
 - Neurozentrum: Neurologie inklusive Neurointensiv & Stroke Unit, Neurochirurgie, Neuroradiologie, neurologische Akut-Reha Phase B (Kliniken Schmieder)
 - Deutschlands größte und älteste Dermatologie

Klinikum Stuttgart

Focus-Ranking



- ✓ Bestes nicht-universitäres Krankenhaus Deutschlands vor 14 Unikliniken
- ✓ National führende Rolle in der Pandemiebewältigung (Behandlung, Diagnostik, Prävention)

Klinikum Stuttgart

Hohe Reputation der Ausbildung und Pflege
Deutschland beliebteste Pflegeprofis

Seriensieger; 6/2021
nach Erfolg im letzten
Wettbewerb 2019
erneut Platz 1



DEUTSCHLANDS
BELIEBTESTE
PFLEGEPROFIS

06.04.2022

Klinikum Stuttgart

Impfzentrum/ Mobile Impfteams

- Erste Impfung in Baden-Württemberg am 27.12.20
- über 500.000 Impfungen in der Liederhalle
- Höchste Zahl mobiler Impfteams in BW aus dem Klinikum seit 10/21



Klinikum Stuttgart,

gewinnt Award Patientendialog in der Kategorie „Maximalversorger“

Erster Preis für Patientendialog

Vorbildliche Kommunikation mit Angehörigen von Intensivpatienten

Das Klinikum Stuttgart ist mit dem „Award Patientendialog 2021“ für seine „vorbildliche Kommunikation mit Angehörigen von Intensivpatienten“ ausgezeichnet worden. Insbesondere während der Hochphasen der Corona-Pandemie und den eingeschränkten Besuchsmöglichkeiten wurde sichergestellt, dass Angehörige regelmäßig und strukturiert informiert wurden.

In der Kategorie „Maximalversorger“ erhielt das Klinikum Stuttgart mit seinem Konzept der Angehörigenkommunikation den ersten Platz. Nominiert wurde die Einrichtung

eines professionellen Kommunikators als Bindeglied zwischen Patienten in intensivmedizinischer Behandlung, deren Angehörigen und dem Behandlungsteam. Diese Funktion war im zweiten Quartal 2020 auf der Covid-19-Intensivstation geschaffen und mit dem erfahrenen Kommunikationsexperten Michael Kloss besetzt worden, der parallel dazu in Kriseninterventions-teams tätig ist.

Zentrales Anliegen ist, die Kommunikation zwischen Patienten, deren familiärem und sozialem Umfeld sowie den Behandlungsteams zu optimie-

ren. Aktuelle Berichte zur Entwicklung, Hinweise zu dringlichen Besuchen, im Extremfall auch zum Abschiednehmen, sowie Tipps zu möglichen Hilfestellungen durch Angehörige werden täglich übermittelt.

Der Medizinische Vorstand, Professor Jan Steffen Jürgensen, freut sich über die Auszeichnung: „Die Einrichtung eines professionellen Bindeglieds und Kommunikators zwischen Patienten, Behandlungsteams und Angehörigen hat sich enorm bewährt. Auch als Beitrag zur Entlastung der immens geforderten Intensivpflegekräfte, die Großes leisten.“ Michael Kloss nimmt an den Teambesprechungen auf der Intensivstation teil, um Informationen aus erster Hand an die Angehörigen weitergeben zu können. In täglichen Telefonaten informiert er Angehörige über den Gesundheitszustand der Patienten. (red)

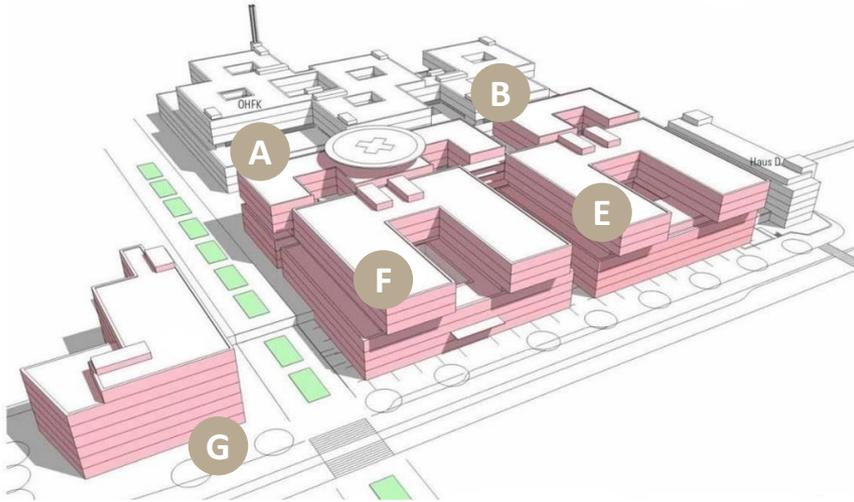
i Der Award Patientendialog wird seit 2018 vom Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen und dem Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern vergeben. Mehr Informationen unter www.klinikum-stuttgart.de.



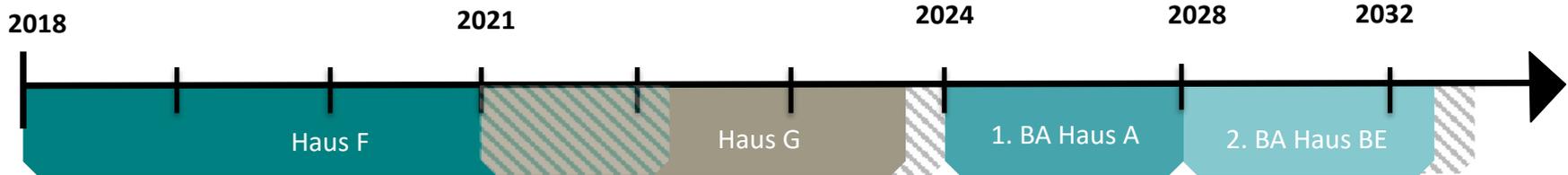
Der Kommunikationsexperte Michael Kloss steht in regelmäßigem Kontakt mit den Angehörigen. Foto: Klinikum Stuttgart

Klinikum Stuttgart

Neubau Katharinenhospital (erste Grundsteinlegung 1820)



Gesamtterminplan NBKH (Start Bauausführung bis IBN inkl. Umzug KS)



Optimierungschancen Terminalschiene Haus G und Haus ABE

06.04.2022

Klinikum Stuttgart

Einweihung Haus F 15.10.2021



Programm BBfG Sommertagung 2022

Programmübersicht 1. Tag – 23.06.

12:00 Uhr Eintreffen, Anmelden, Kaffee

13:00 Uhr Begrüßung/ Vorstellung Klinikum Stuttgart,
Beschwerdemanagement
Herr Matthias Bäuerlein

13:15 Uhr Grußwort Medizinischer Vorstand
Herr Professor Dr. Jürgensen

13:30 Uhr Mitgliederversammlung
BBfG Interna
Herr Oliver Gondolatsch

Bis
15:00 Uhr

S-Bahn/Busfahrt zum Württemberg
15:25 Uhr Hauptbahnhof S-Bahn-Gleis 102

16:00 Uhr Führung Grabkapelle Katharina

16:45 Uhr Empfang Bistro am Wirtemberg

17:30 Uhr Abendessen im Rotenberger Weingärtle

Abendspaziergang durch die Weinberge zur S-Bahn

Programmübersicht 2. Tag – 24.06.

09:00 Uhr Begrüßung/ Einführung
Moderation Janina Glatz

09:15 Uhr Podiumsdiskussion
Corona-Management im Klinikum Stuttgart
mit Professor Dr. Schilling

10:15 Uhr Zahlen, Daten, Fakten
Herr Markus Tannheimer

10:30 Uhr Open Space
Evaluation Corona-Maßnahmen aus Sicht BM

11:30 Uhr Mittagessen

12:30 Uhr Fototermin

12:45 Uhr Präsentation Ergebnisse

13:45 Uhr Verabschiedung

14:15 Uhr Ende der Veranstaltung

Beschwerdemanagement im Klinikum Stuttgart

Organisatorisch zugeordnet im Bereich „Zentrale Dienste“
(Leitung Matthias Bäuerlein)

Mitarbeiter:

- | | | |
|----------------------|----|------|
| - Jürgen Kleinat | => | 100% |
| - Matthias Bäuerlein | => | 15% |
| - Dana Orlishausen | => | 5% |
| - Abdosamad Ameziane | => | 10% |

Infrastruktur:

- Software Intrafox
- Automatisierte Quartalsberichterstattung
- Social Media Crawling Modul

Aufgaben und Ziele des zentralen Beschwerdemanagements

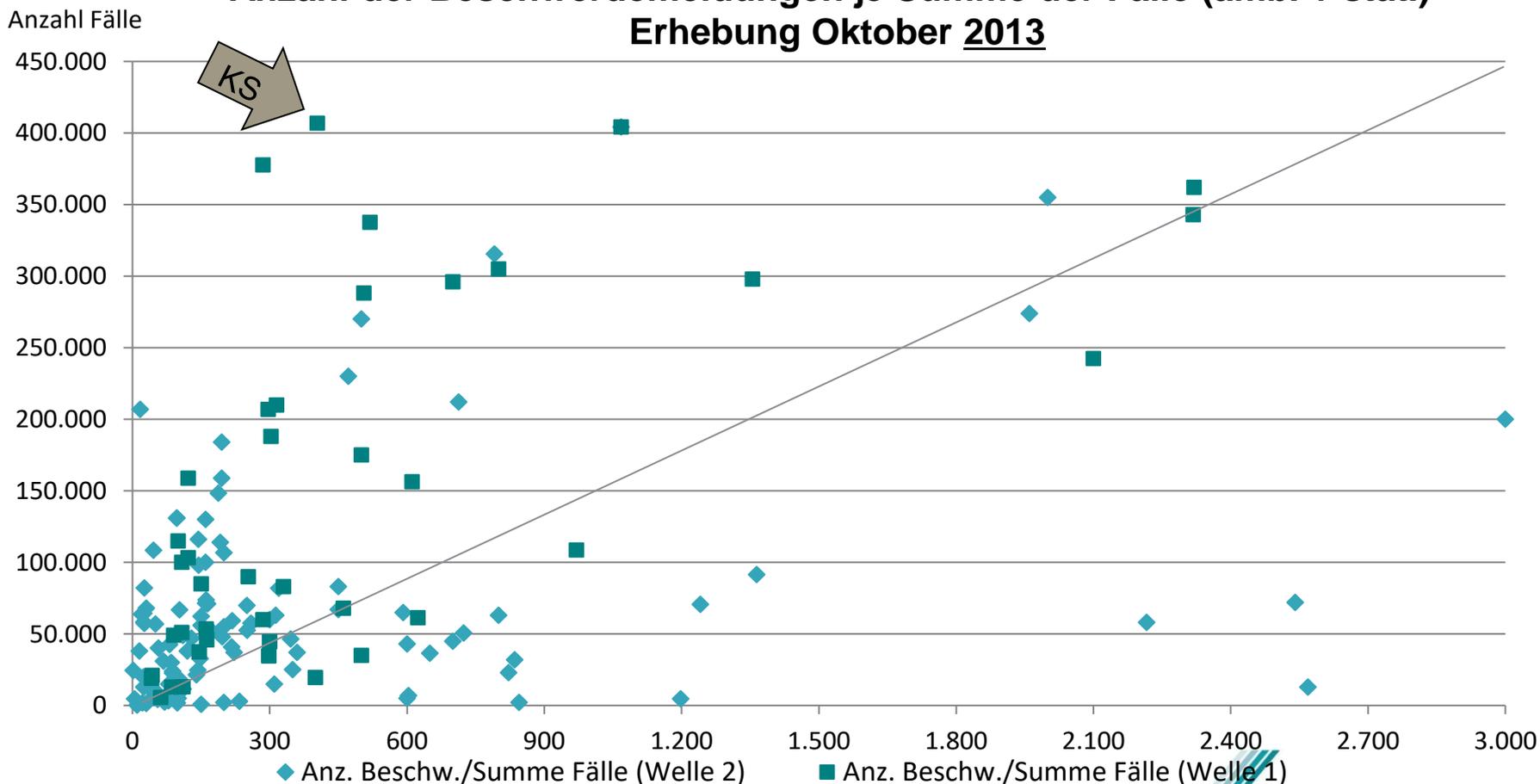
- Annahme und Bearbeitung der Patientenbeschwerden, die durch einen stationären oder ambulanten Aufenthalt entstanden sind
- *aktives Beschwerdemanagement*: viele unzufriedene Patienten identifizieren
- Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herstellen und gefährdete Patientenbeziehung stabilisieren
- **Image** des Klinikum Stuttgart bei der Bevölkerung verbessern
- **Verbesserungspotentiale** ableiten
- Mitarbeiter im Umgang mit Beschwerden schulen und unterstützen
- Anlaufstelle für Mitarbeiter bei Beschwerden sein

Daraus abgeleitet zwei zentrale Ziele:

- **Imageverbesserung**
- **Verbesserungspotentiale**

Benchmarkvergleich unter 172 deutschen Krankenhäusern - 2013

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)*
Erhebung Oktober 2013



Warum ein „aktives Beschwerdemanagement“

- Nur ca. 1-5% der Beschwerden werden im zentralen Beschwerdemanagement erfasst
- Patienten müssen von sich aus aktiv werden, sie werden nicht aufgefordert, ihre Meinung zu äußern (bis auf wenige Ausnahmen)
- Nicht artikulierte Beschwerden teilt ein Patient durchschnittlich 11 weiteren Personen mit und schaden dem Ruf des Klinikums (vgl. Forsa- und TK-Untersuchungen)

Bis 2011 ca.
200 p.a.

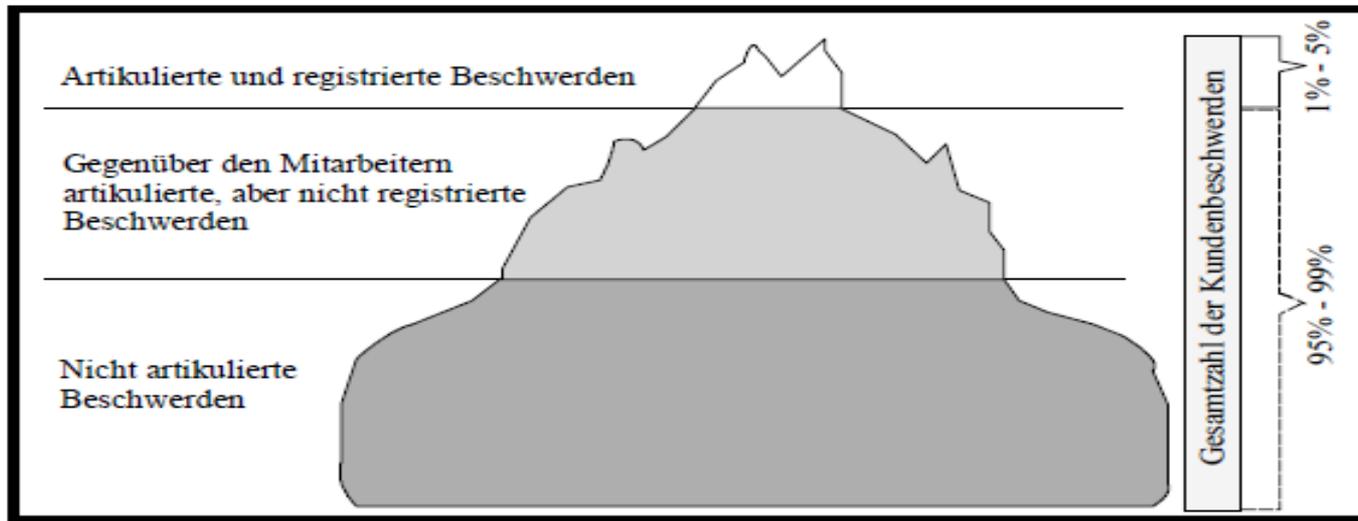


Abbildung 7: „Beschwerde-Eisberg“.¹¹⁶

Elemente des aktiven Beschwerdemanagements

Meinungs-
karten

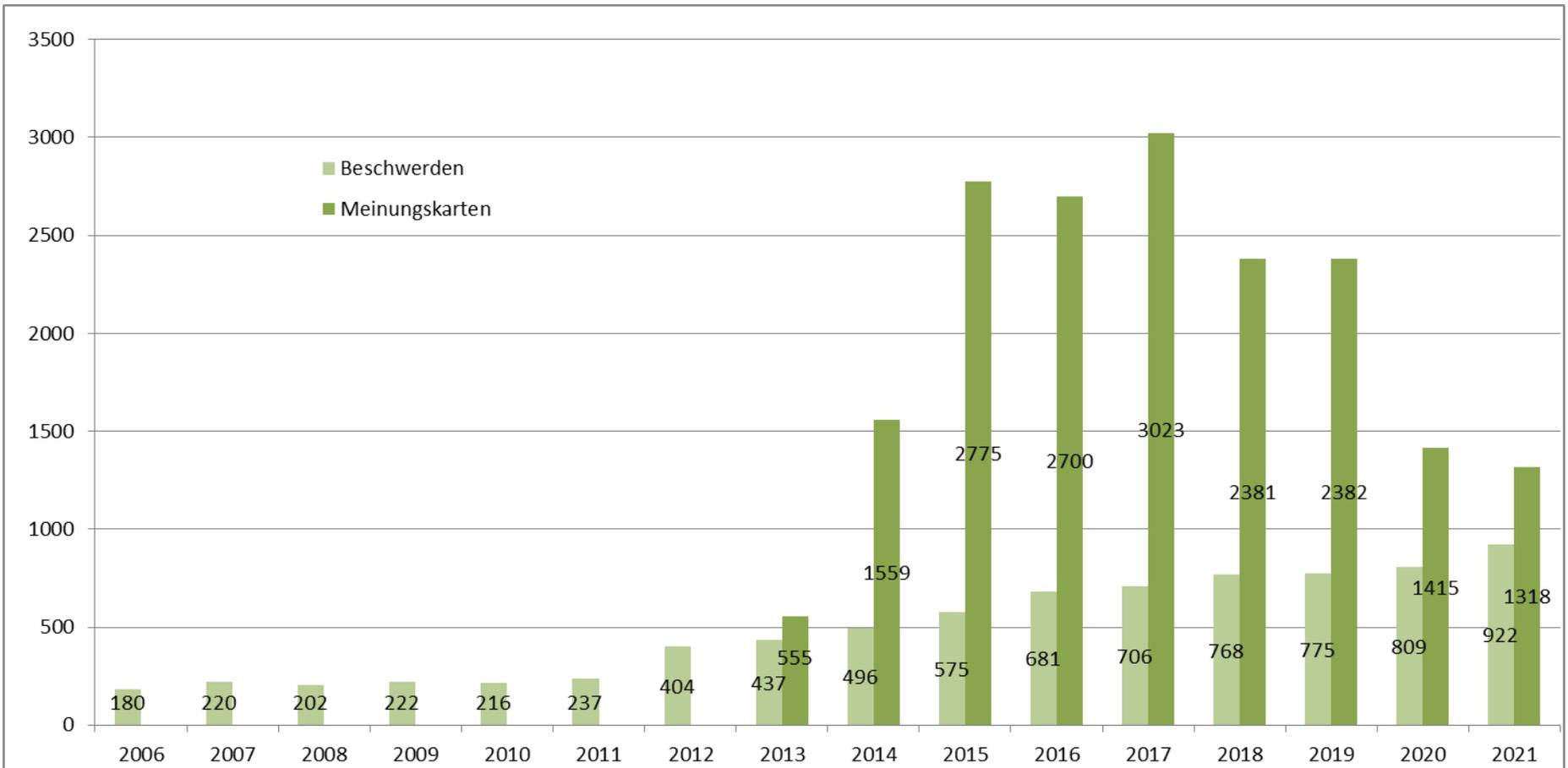
Beschwerdetelefon

Mediation

Homepage: Externes Erfassungsformular

Immer wieder Schulungen/ Information der Beschäftigten in
aktivem Beschwerdemanagement

Zielerreichung – Imageverbesserung?



Zielerreichung – Verbesserungspotentiale ?

Kategorie 1: Strategische Verbesserung, die einer interdisziplinären Lösung bedürfen

Beispiel:

- Zufriedenheit mit der Speiseversorgung

Kategorie 2: operative Verbesserung durch den betroffenen Bereich einleiten

Beispiele:

- pop up Fenster in den Aufnahmen für Rechnungsadressenabfrage bei Patienten unter Vormundschaft

Kategorie 3: Soforthilfe durch Beschwerdemanagement

Beispiele: Terminkoordination, Sonderreinigung, fehlende Erreichbarkeit, technische Unterstützung, Schlichtung - Entschuldigung

Aktuell: Zahlenreport von VZD an QM

Keine Lösung – Beispiele: diabetologische Tagesklinik eingestellt

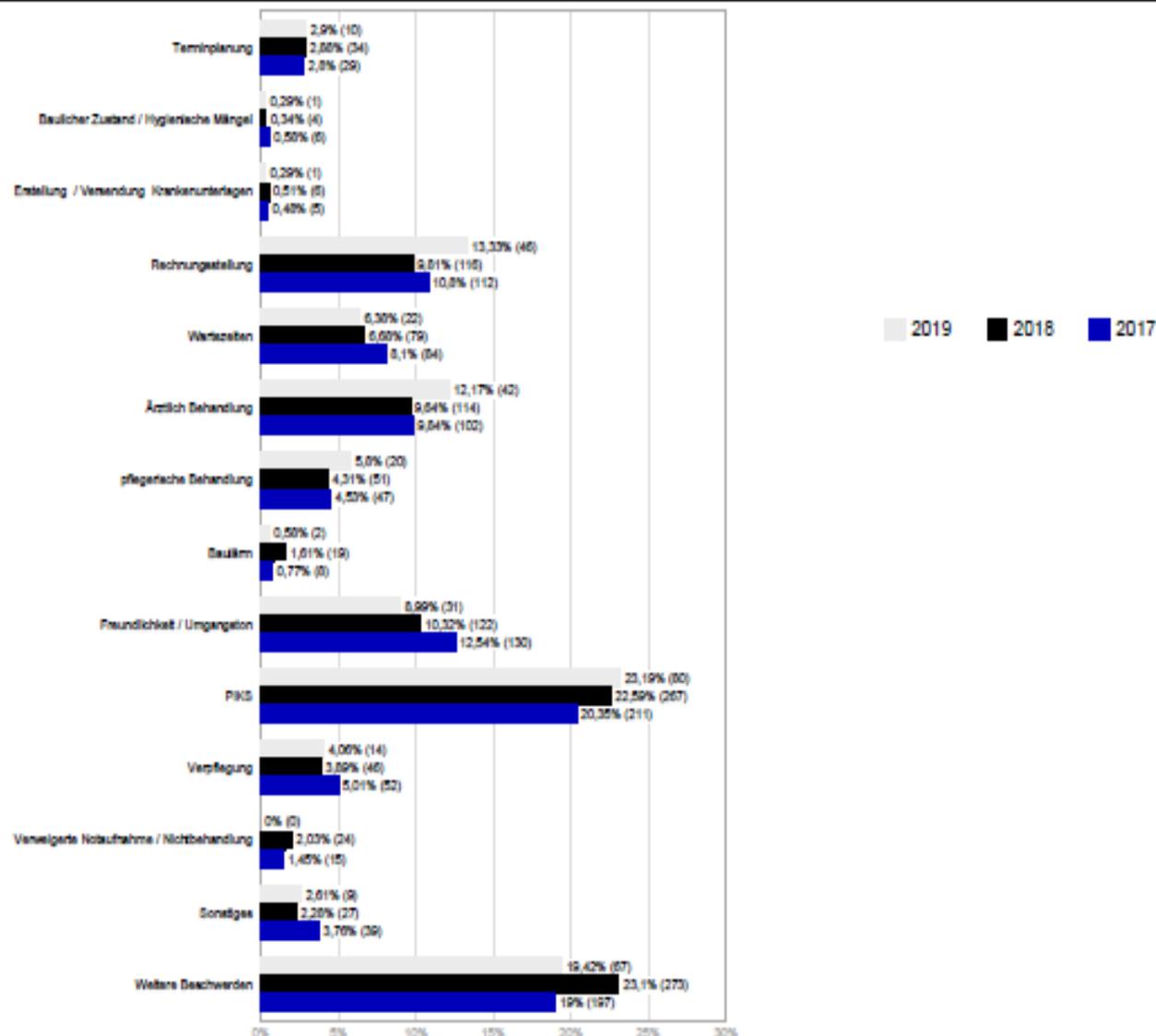
Reporting der Beschwerde- und Meinungsstatistik

- Pro Quartal erhält jedes medizinische Zentrum einen dreiseitigen Quartalsreport
- Inhalt:
 - Anzahl Lobe/ Beschwerden/ Meinungskarten in den Vorjahren und bis zum Berichtsquartal des laufenden Jahres in absoluten Zahlen und pro Zentrum
 - Entwicklung der Beschwerden in verschiedenen Beschwerdekategorien
 - Bewertung der medizinischen Zentren aufgrund der Meinungskarten (Schulnotenskala)
- Jour-Fixe mit dem Ärztlichen Vorstand

Folienspeicher

Anzahl Lob	2017	131
	2018	120
	2019	32
Anzahl Beschwerden	2017	708
	2018	768
	2019	219
Anzahl Meinungskarten	2017	3023
	2018	2382
	2019	645
Anzahl PIKS-Meldebögen	2017	209
	2018	294
	2019	86
Support durch ZBM	2017	20
	2018	24
	2019	13

Beschwerdegründe nach Kategorien Vorjahre und laufendes Jahr



Legende zu Auswertungen (Spalten oben)
 In der obigen Darstellung ist die Anzahl der im zentralen Meinungsmanagement eingegangenen Lobe, Beschwerden und Meinungskarten in 2017, 2018 und 2019 (2019: Stichtag 23.04.) sowie die Anzahl sonstiger Supportleistungen des ZBM (z. B. Beratungen, Recherchen) zu sehen.

Häufigkeitsverteilung (rechte Spalte)

In der rechten Spalte sind die Beschwerdegründe nach Kategorien im jeweiligen Berichtsjahr in absoluten Zahlen und in Prozent, im Überblick dargestellt. Systembedingt sind teilweise Beschwerden bis 23.04.2019 in der Statistik aufgeführt.

* ZBM (Zentrales Beschwerde- und Meinungsmanagement)

	Ärztliche Leistung		Pflegerische Leistung		Kommunikation		Freundlichkeit		Organisation		Verpflegung		Zimmer		Aufenthaltsqualität		Anzahl Beschwerden	
	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018
ZIM	3	10	5	10	5	8	3	5	6	5	3	4	0	0	0	1	27	31
ZOM	9	22	8	12	25	25	7	14	8	14	1	4	0	0	0	0	54	61
ZKopf/NZ	12	14	1	3	9	33	4	8	7	14	0	2	1	0	0	0	27	57
ZKJFM	11	15	6	7	25	15	8	5	14	7	6	2	0	0	0	0	50	40
ZSG	8	4	8	1	9	4	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	17	6
RADIOLOGIE	2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	2
ZFD	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4	2
Anonym	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	2
KS Gesamt	47	67	28	34	84	95	26	38	36	42	14	13	1	0	0	2	200	215

Erläuterungen

Dargestellt ist die Anzahl der Beschwerden im Berichtsquartal im Vergleich zum gleichen Quartal des Vorjahres.

	Indikatoren für eine von Ihnen zu beeinflussende Servicequalität																			
	Ärztliche Leistung		Pflegerische Leistung		Kommunikation		Freundlichkeit		Organisation		Verpflegung		Zimmer		Aufenthaltsqualität		Empfehlung		Anzahl Meinungskarten	
	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018	1/2019	1/2018
ZIM	2,19	1,54	2,34	1,57	2,72	1,93	2,21	1,63	2,78	2,25	2,97	2,62	2,73	1,98	2,87	2,40	53	44	78	54
ZOM	1,41	1,42	1,41	1,56	1,81	1,87	1,39	1,39	1,81	2,17	2,41	2,41	1,89	1,90	1,74	1,79	99	165	113	197
ZKopf-/NZ	1,37	1,55	1,38	1,68	1,85	2,03	1,69	1,49	2,54	2,36	2,32	2,28	2,12	2,23	2,24	2,07	23	45	27	60
ZKJFM	1,40	1,51	1,34	1,49	1,97	2,07	1,48	1,54	2,06	2,63	2,50	3,25	2,17	2,04	1,97	1,78	55	66	63	83
ZSG	3,13	2,00	3,00	2,00	3,50	1,67	2,63	2,00	3,38	2,33	4,00	2,86	2,25	3,00	3,25	2,67	6	7	8	8
RADIOLOGIE	0	2,00	0	1,00	0	2,00	0	1,00	0	1,00	0	1,00	0	1,00	0	1,00	0	1	0	1
ZFD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anonym	1,51	1,49	1,59	1,60	1,92	1,88	1,51	1,46	2,20	2,39	2,47	2,60	2,15	1,94	2,08	1,93	185	116	231	131
KS Gesamt	1,60	1,49	1,65	1,59	2,04	1,93	1,61	1,48	2,22	2,34	2,55	2,59	2,18	1,99	2,13	1,92	421	444	520	542

Erläuterungen

Die Auswertung zeigt die Bewertung der einzelnen Leistungskategorien nach dem Schulnotensystem (1 - 6). Mit den Kategorien „Ärztliche Leistungen“, „Pflegerische Leistungen“, „Kommunikation“, „Freundlichkeit“ und „Organisation“ können die Stationsteams die Wahrnehmung der Servicequalität positiv beeinflussen.

44,42 % der im 1. Quartal 2019 eingegangenen Meinungskarten wurden anonym abgegeben. Eine oder nur wenige Meinungskarten in einem Zentrum lassen keine generellen Rückschlüsse zu. Ebenso ist die Aussagekraft der Meinungskarten aus dem Zentrum ZSG aufgrund der speziellen Patientenklientelen nur bedingt aussagekräftig. Ärztliche und Pflegerische Leistungen werden unverändert mit „sehr-gut - gut“ bewertet. Der Leistungsbereich „Organisation“ und „Verpflegung“ erhält die schlechteste Bewertung.