



Beschwerdemanagement am Universitätsklinikum Mannheim: Prozessablauf und Auswertung



Das Büro für Patientenzufriedenheit und die Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit



Auswertung Beschwerdemanagement

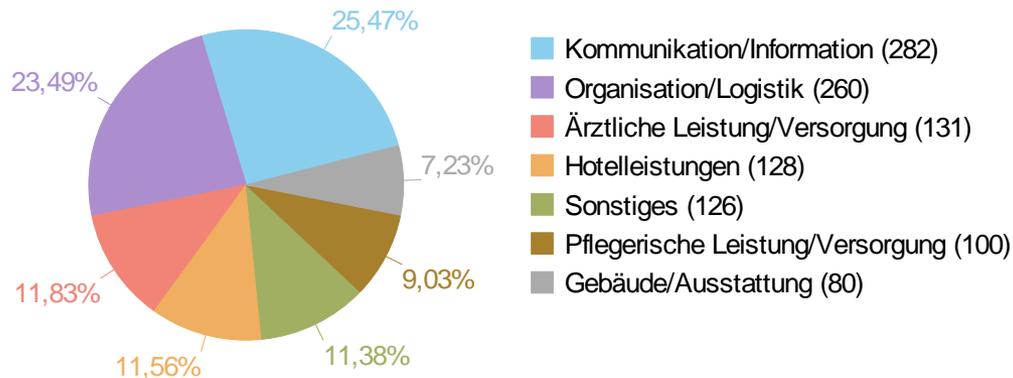
Zeitraum		Relevanz		Status	
	2016 - 2017				
Anzahl Meldungen*	2187	kein Risiko	 82,82% (1788)	offen	3
Davon 2017	1156	geringes Risiko	 11,49% (248)	fällig	0
Davon 2016	1031	mittleres Risiko	 4,96% (107)	abgeschlossen	 2184
		hohes Risiko	 0,74% (16)		
Beschwerden 2017	753			Lob 2017	200
Beschwerden 2016	748			Lob 2016	141

* Meldung: Beschwerde / Lob / Lob und Beschwerde in einer Meldung

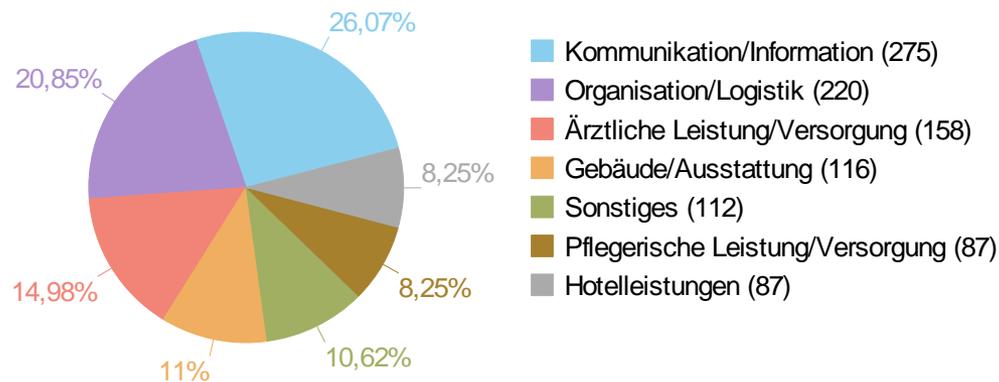


Auswertung Beschwerdemanagement

Beschwerdeinhalte 2017 (Mehrfachnennungen möglich)

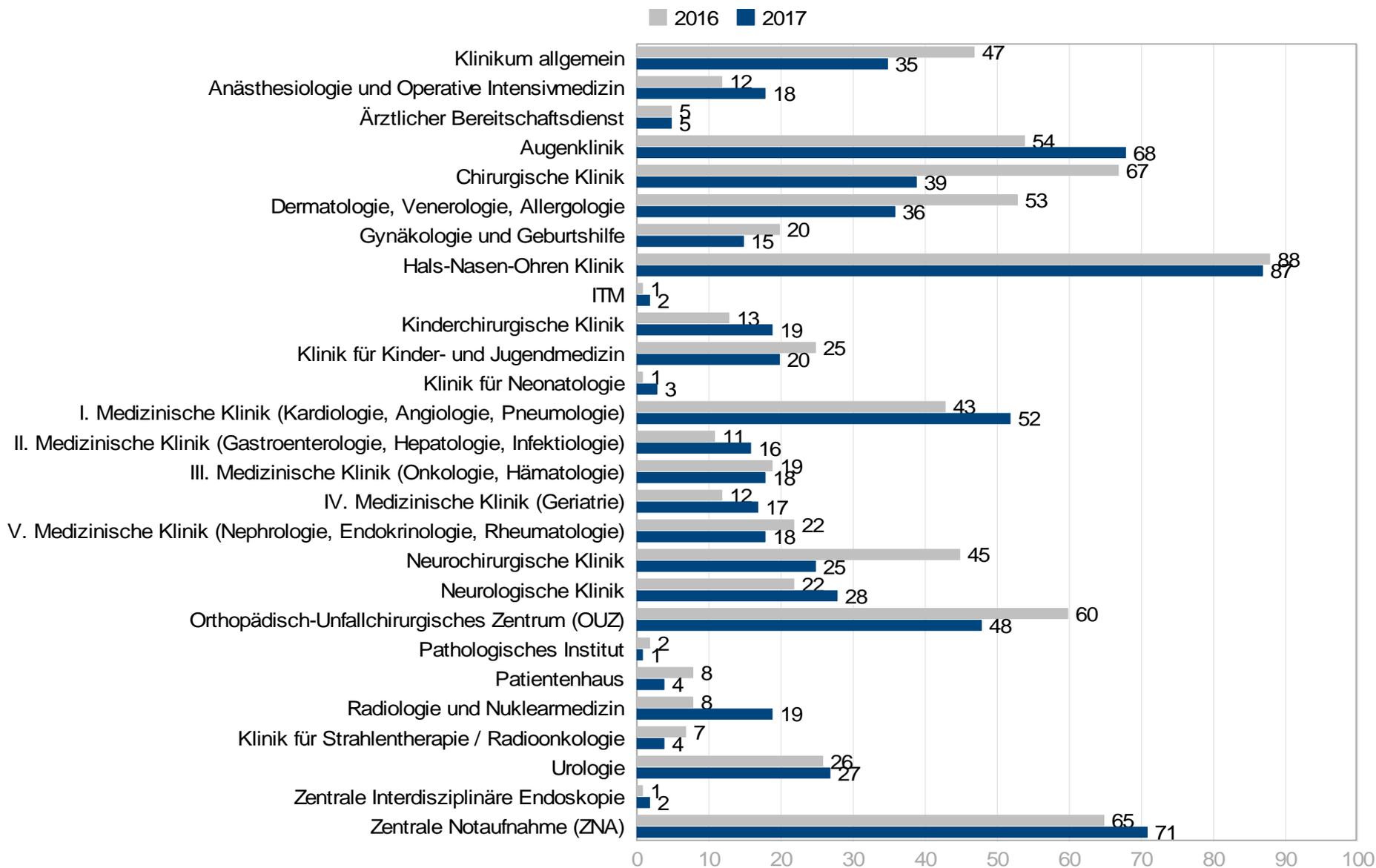


Beschwerdeinhalte 2016 (Mehrfachnennungen möglich)



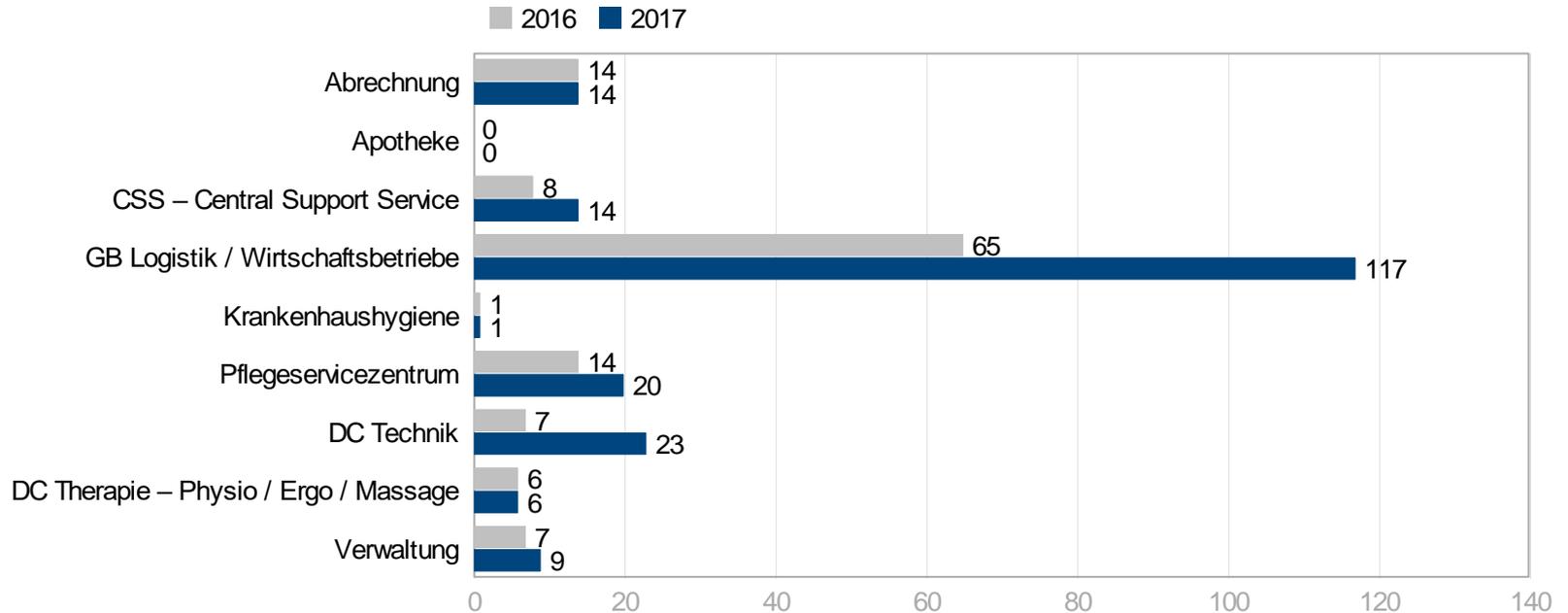
Auswertung Beschwerdemanagement

Beschwerden: Kliniken im Jahresvergleich



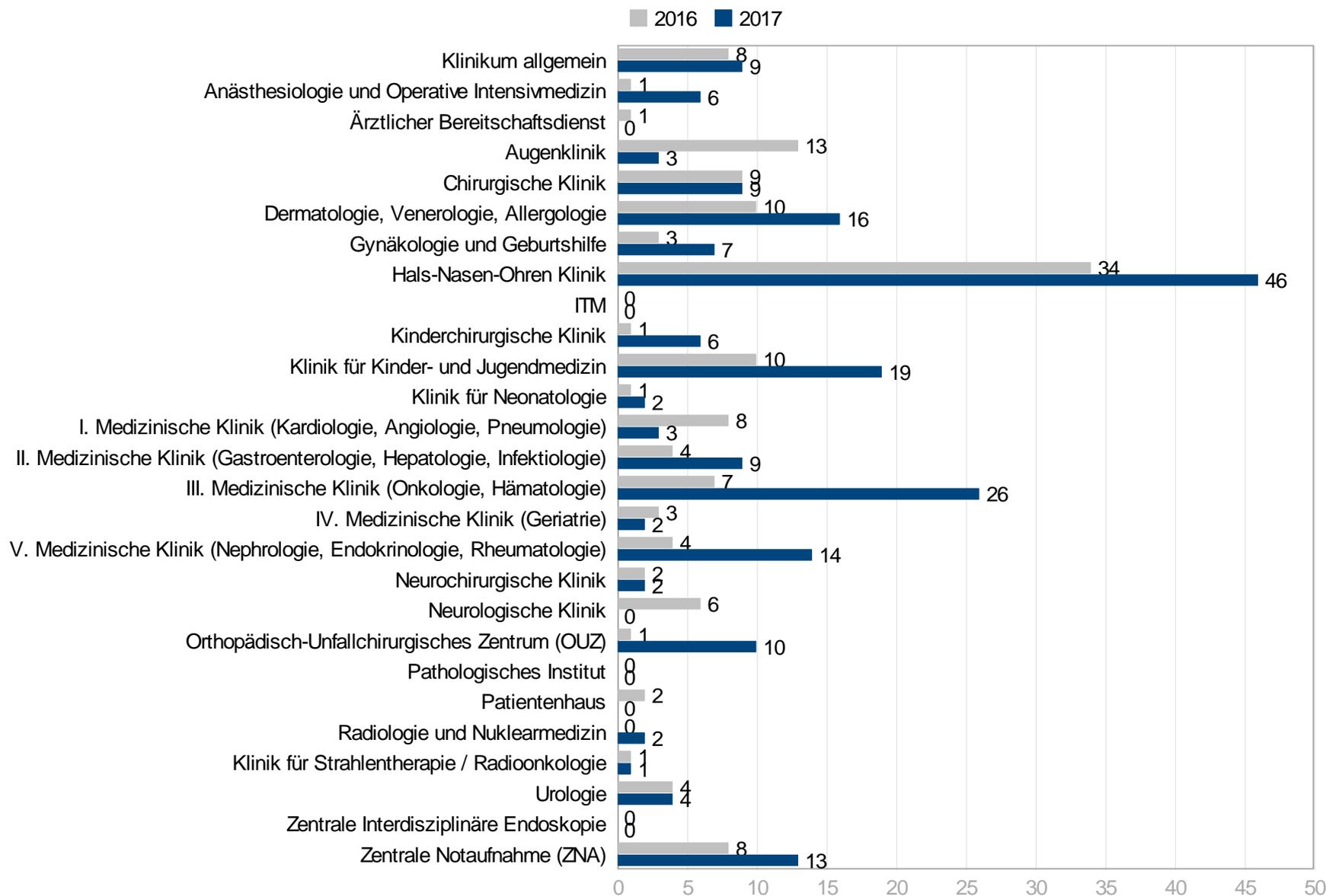
Auswertung Beschwerdemanagement

Beschwerden: Organisationseinheiten im Jahresvergleich



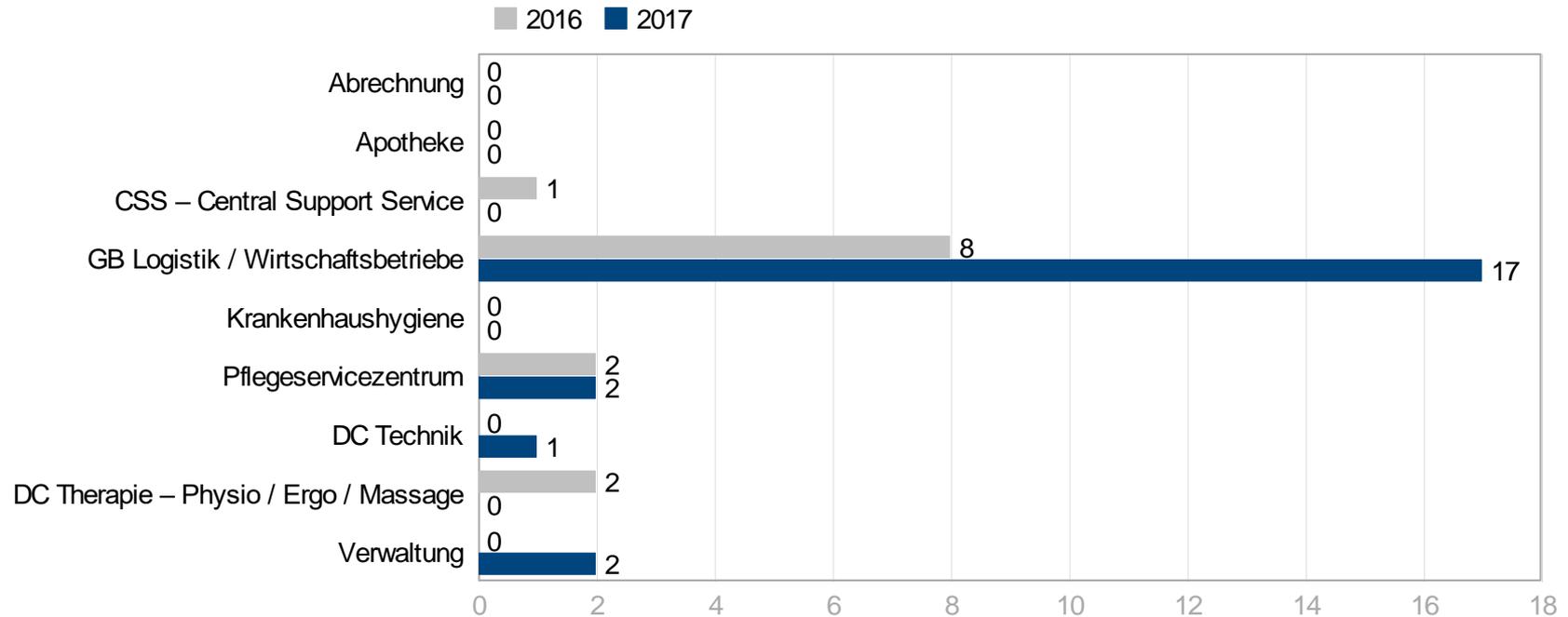
Auswertung Beschwerdemanagement

Lob:
Kliniken im Jahresvergleich

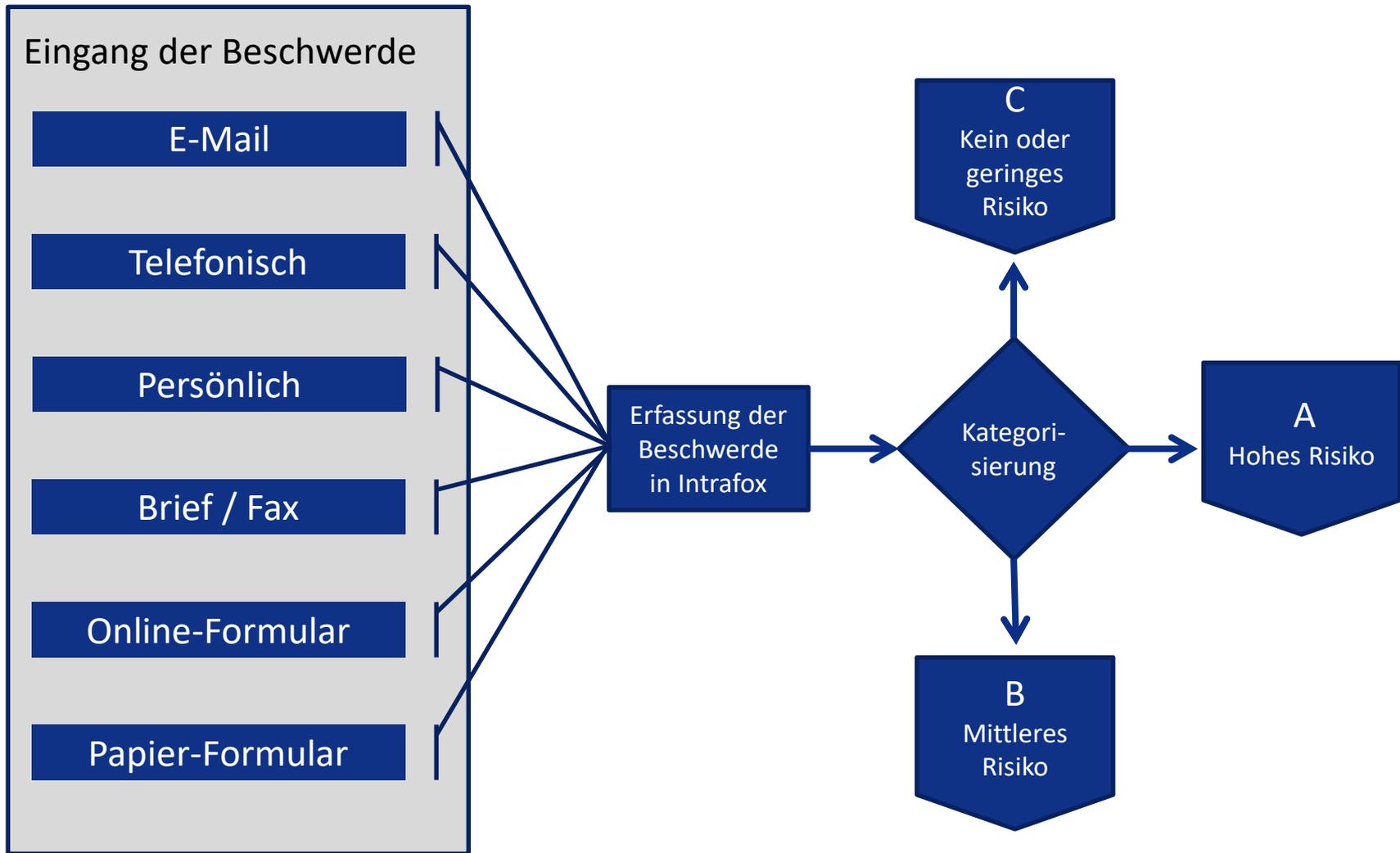


Auswertung Beschwerdemanagement

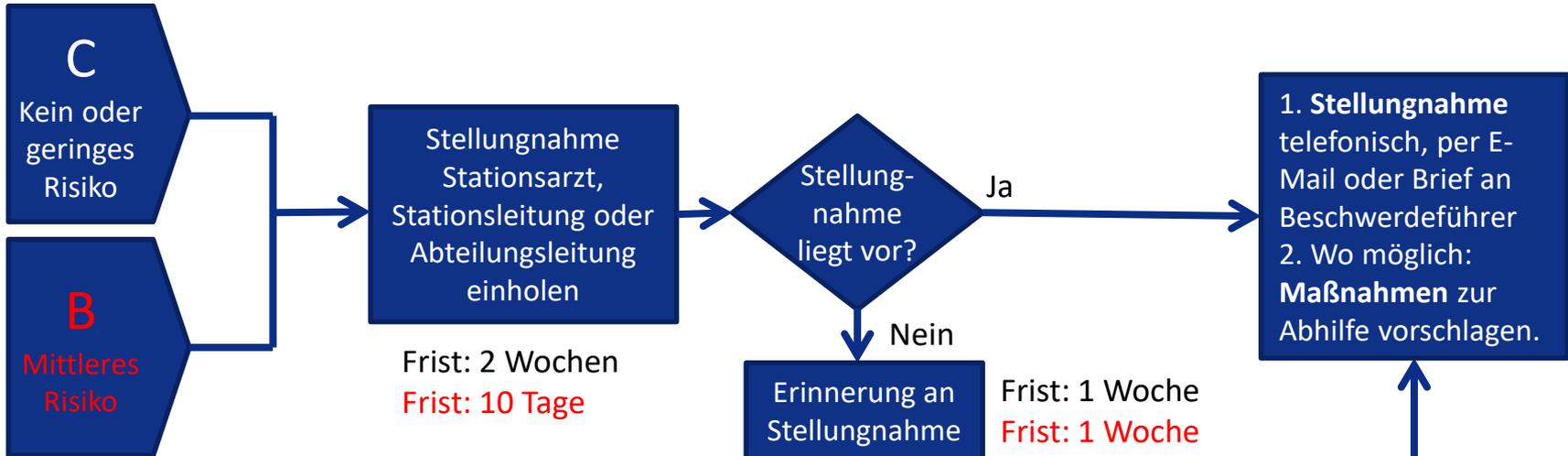
Lob: Organisationseinheiten im Jahresvergleich



Beschwerdemanagement: Kategorisierung der Beschwerden



Prozessablauf bei „Standard-Beschwerden“



C – Kein oder geringes Risiko

Beispiele:

- Hotelleistungen
- Kleinere Ablaufstörungen
- Reparaturen oder Sauberkeit in öffentlichen Bereichen
- Unfreundlichkeit Personal
- Mangelhafte Kommunikation
- Fehlender Arztbrief, Befund oder Gutachten
- Fehlerhafte Abrechnung bis 1.000 Euro

B – Mittleres Risiko:

Beispiele:

- Weniger gravierende Vorwürfe zu
 - Pflege- oder Behandlungsfehlern
 - Datenschutz oder Persönlichkeitsrecht
- Fehlerhafte Abrechnung ab 1.000 Euro
- Fehldiagnosen oder Falschmedikation, voraussichtlich ohne bleibende Schäden



Prozessablauf bei „Hochrisiko-Beschwerden“

