

Beschwerdemanagement im Vergleich: Evangelisches Krankenhaus Weende gGmbH und Universitätsmedizin Göttingen

-Unterschiede und Gemeinsamkeiten-

Herbsttagung des BBfG

Göttingen, 09. / 10. November 2017



Evangelisches Krankenhaus Göttingen-Weende gGmbH

- Haus der Grund- und Regelversorgung
- Träger: Frei gemeinnützig
- Anzahl der Betten: 601
- Fallzahlen stationär: 26.210
- Fallzahlen ambulant: 66.000
- Mitarbeiter: ca. 1.500 Mitarbeiter an den drei Standorten:
Göttingen-Weende, Neu-Mariahilf und Bovenden-Lenglern

Universitätsmedizin Göttingen

- Haus der Maximalversorgung
- Stiftung öffentlichen Rechts
- Anzahl der Betten: 1.554
- Fallzahlen stationär: 60.427
- Fallzahlen ambulant: 214.921
- Mitarbeiter: Ca. 7.700


*Evangelisches Krankenhaus
Göttingen-Weende e. V.*



EKW gGmbH

Neu-Mariahilf

Weende



Lenglern



Medizin für mich!

Töchter



Geschichtliche Entwicklung

1947 Hilfskrankenhaus auf dem Rohns



Bauplanung 50er Jahre



Standort EKW heute



EVANGELISCHES
KRANKENHAUS
GÖTTINGEN-WEENDE
Medizin für mich!

1950 Weender Kaserne



Ideen- und Beschwerdemanagement

- Ansiedlung: Geschäftsführung (medizinischer Direktor)
- Organisation: Zentral
- Besetzung: 0,4 Stellen
- Software-Nutzung: „Intrafox“ seit Okt. 2014

- Kontinuierliche Patientenbefragung durch Meinungskarten
- Patientenbefragung (regelmäßig alle 3 Jahre mit Unterstützung von Anaquestra)

Meinungs- und Beschwerdemanagement

- Ansiedlung: Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
- Organisation: Dual
- Besetzung: 1,25 Stellen
- Software-Nutzung: Intrafox (ab 12/17)

- Patientenbefragung: Regelmäßig (alle drei Jahre, mit Unterstützung des Picker-Instituts)

IDEEN UND BESCHWERDEN

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!

Das Ideen- und Beschwerdemanagement ist uns ein besonderes Anliegen. Patienten, Angehörige, Besucher und auch Einzelner erhalten auf diesem Weg die Möglichkeit, Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder auch Kritik zu äußern. Ihre Rückmeldungen werden zeitnah entgegengenommen und bearbeitet.

Wir verstehen kritische Rückmeldungen als wertvolle Informationen, die es uns ermöglichen, unsere organisatorischen und medizinischen Prozesse zu analysieren und Abläufe am Bedarf des Patienten weiterzuentwickeln.

Wir freuen uns auch über positive Rückmeldungen.

Wenn Sie Ihre persönlichen Daten übermitteln, erhalten Sie zeitnah eine Rückmeldung. Alle Angaben unterliegen dem Datenschutz und werden vertraulich behandelt.

KONTAKT



Sieglinda Voß

- Ideen- und Beschwerdemanagement
- Fort- und Weiterbildung

Telefon: 0551 5034-1338

Falls Sie uns einmal nicht persönlich erreichen, können Sie gerne eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. Sie werden schnellstmöglich zurückgerufen.

Wenn Sie einen persönlichen Kontakt wünschen, vereinbaren Sie bitte einen Termin.

Fax: 0551 5034-1663

E-Mail: ideen-beschwerden@ekweende.de

Hier gelangen Sie zum [Feedback-Formular](#).



Anregungen, Kritik und Lob

"Ihr Wort zählt"

Liebe Patientin, lieber Patient!

Liebe Angehörige und Besucher!

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universitätsmedizin Göttingen begrüßen Sie in unserem Haus. Ihre bestmögliche Betreuung ist unser wichtigstes Anliegen, denn wir möchten, dass Sie sich trotz Ihrer Erkrankung oder Sorgen bei uns wohlfühlen.

Wenn Sie dennoch einen Grund zur Kritik haben, den Sie nicht selbst vor Ort klären konnten, sind wir für Sie da: Die Mitarbeiter des Meinungs- und Beschwerdemanagements.

Bitte sprechen Sie uns an!

Wir unterstützen Sie dabei, eine Lösung zu finden.

Gerne nehmen wir auch Ihre Verbesserungsvorschläge und Ihr Lob entgegen und leiten diese an die entsprechenden Bereiche weiter.

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Das Meinungs- und Beschwerdemanagement ist Teil der Stabsstelle Qualitäts- und klinisches Risikomanagements der Universitätsmedizin Göttingen (UMG).

Ihre Rückmeldungen helfen uns. Wir werten nach Abschluss der konkreten Bearbeitung aller Anliegen die Ergebnisse aus- natürlich in anonymisierter Form.

Sie geben uns, der Universitätsmedizin Göttingen, damit die Chance, dass wir uns stetig weiterentwickeln und die Leistungen ständig verbessern können.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Wir sind gerne für Sie da!

Ihre

Ute Büchner

Zentrale Ansprechpartnerin im Meinungs- und Beschwerdemanagement
- Mediatorin lt. Standards des Bundesverbandes MEDIATION e.V. -

ANSPRECHPARTNER



Ute Büchner

Telefon: 0551 39-66996

Telefax: 0551 39-13066996

E-Mail: lobundkritik@med.uni-goettingen.de

Ort: 37099 Göttingen (Briefpostadresse)

Sprechzeit: Mo., Di., Do., Fr. 9:00 - 11:00 Uhr und Mi. 14:00 - 16:00 Uhr



Die UMG ist Mitglied im
BBfG e.V.

Ihre Anregung, Kritik
oder Lob an uns

Beschwerdeinhalte

- Kommunikation
- Ärztlicher Bereich
- Pflegerischer Bereich
- Entlassungsprozess
- Sonstiges



"I'm happy to see you, too."

Beschwerdeinhalte

- Information, Aufklärung, Kommunikation
- Administration, Organisation, Wartezeit
- Ärztliche, medizinische Behandlung
- Sonstiges
- Pflegerische Behandlung



Ausblick

- regelmäßiger Austausch mit den Patientenfürsprecherinnen
- Intensivierung der Umsetzung von geeigneten Maßnahmen für das Verbesserungsmanagement
- Wirkungskontrolle durchgeführter Maßnahmen
- Weiterführung eines bereichsübergreifenden Risikomanagements (seit Ende 2016)

Ausblick

- Weiterhin regelmäßiger Austausch mit den Patientenfürsprecherinnen
- Implementierung Meinungskarten
- Bestmögliche Nutzung der Informationen aus den Patientenrückmeldungen (= Erkennen von Problembereichen, Überführung ins Risiko- und Verbesserungsmanagement)
- Erweiterung der Fortbildungs- bzw. Schulungsangebote für Mitarbeiter

Fazit

- Schnelle Bearbeitung durch „kurze Wege“
- Gutes Netzwerk in der Einrichtung
- Hohe Akzeptanz
- Einfache Strukturen
- Beschwerdemanagement für drei Standorte zuständig
- Beschwerdemanagement als Teil der Gesamtzertifizierung des Hauses

Fazit

- Bearbeitungsdauer abhängig vom jeweiligen Ordinarius
- Gutes Netzwerk durch eigene Bekanntheit in der Einrichtung
- Hohe Akzeptanz
- Komplexe Strukturen, dadurch anteilig längere Bearbeitungsdauer
- Alle Ansprechpartner „unter einem Dach“

Vielen Dank für Ihr
Interesse!

Fragen?

