








# Beschwerdemanagement am Universitätsklinikum Mannheim: Prozessablauf und Auswertung



# Das Büro für Patientenzufriedenheit und die Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit



# Auswertung Beschwerdemanagement

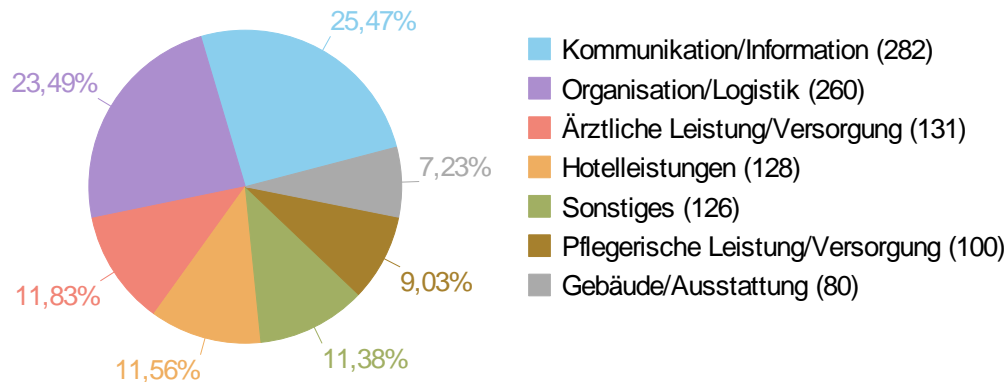
Zeitraum		Relevanz		Status	
	<b>2016 - 2017</b>	kein Risiko	 82,82% (1788)	offen	3
<b>Anzahl Meldungen*</b>	<b>2187</b>	geringes Risiko	 11,49% (248)	fällig	0
<b>Davon 2017</b>	<b>1156</b>	mittleres Risiko	 4,96% (107)	abgeschlossen	 2184
<b>Davon 2016</b>	<b>1031</b>	hohes Risiko	 0,74% (16)		
<b>Beschwerden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

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

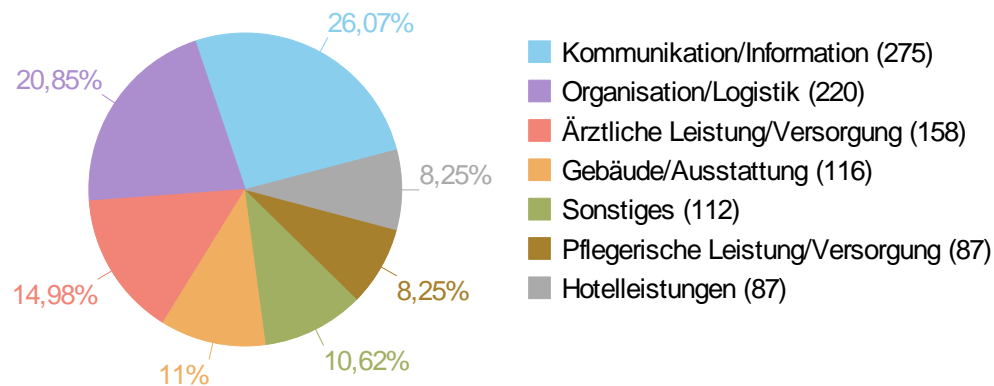


# Auswertung Beschwerdemanagement

## Beschwerdeinhalte 2017 (Mehrfachnennungen möglich)

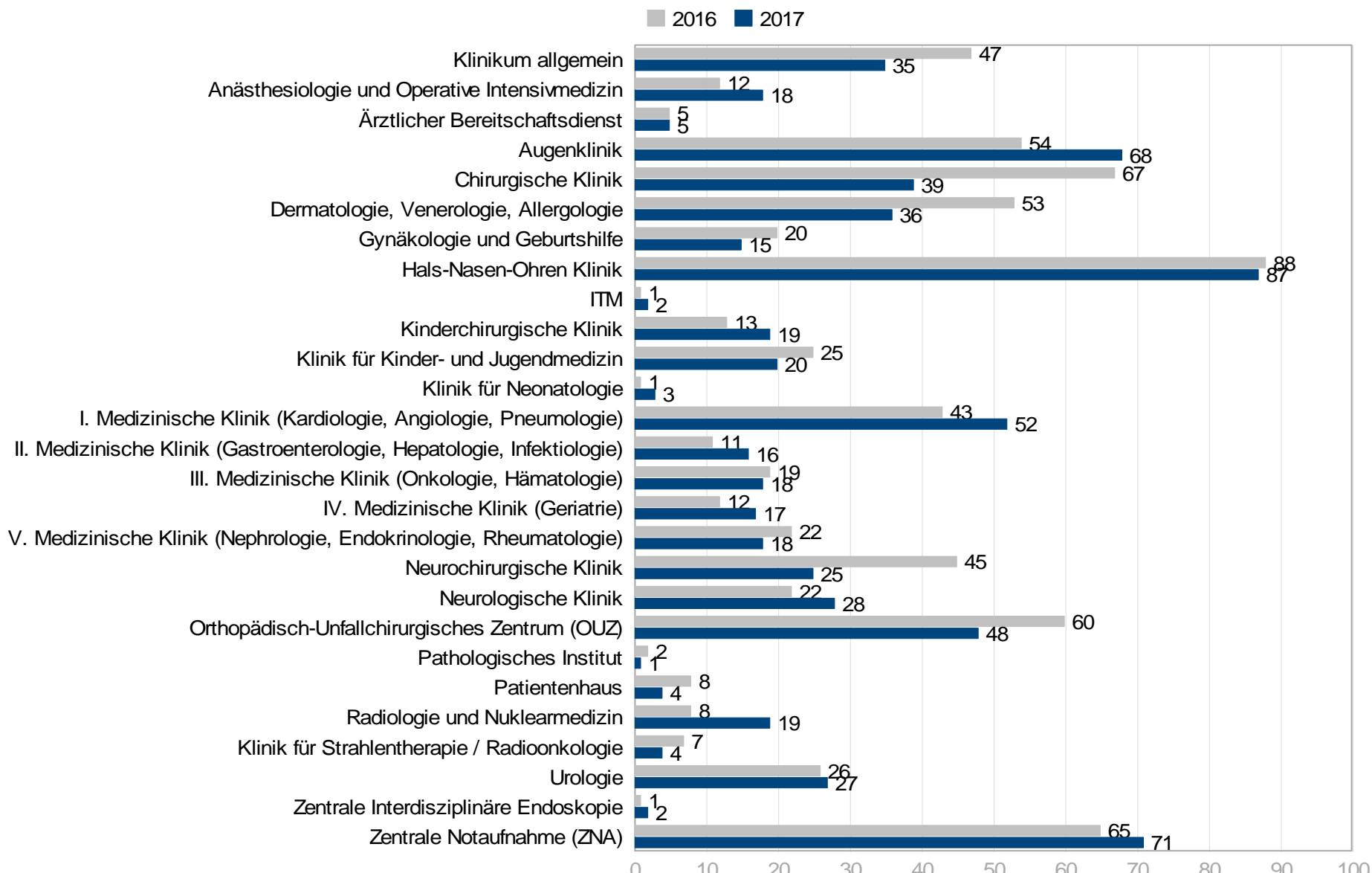


## Beschwerdeinhalte 2016 (Mehrfachnennungen möglich)



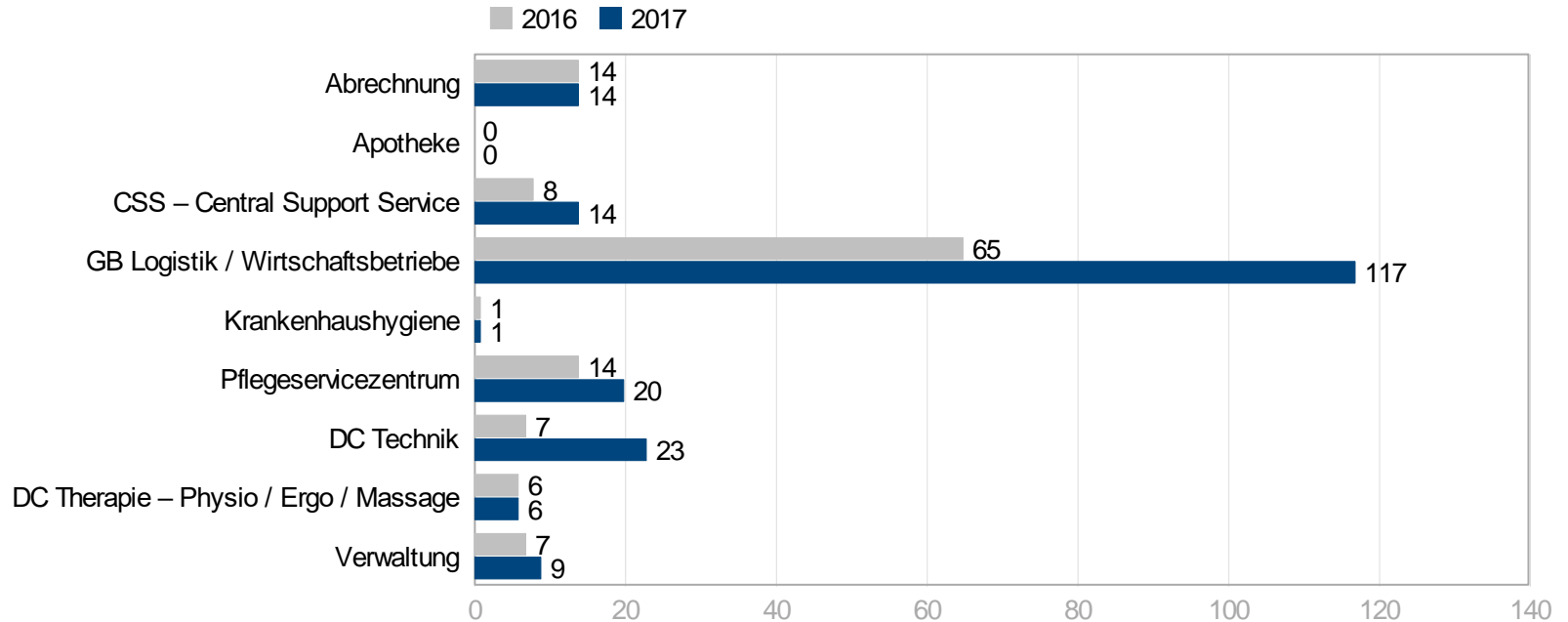
# Auswertung Beschwerdemanagement

## Beschwerden: Kliniken im Jahresvergleich



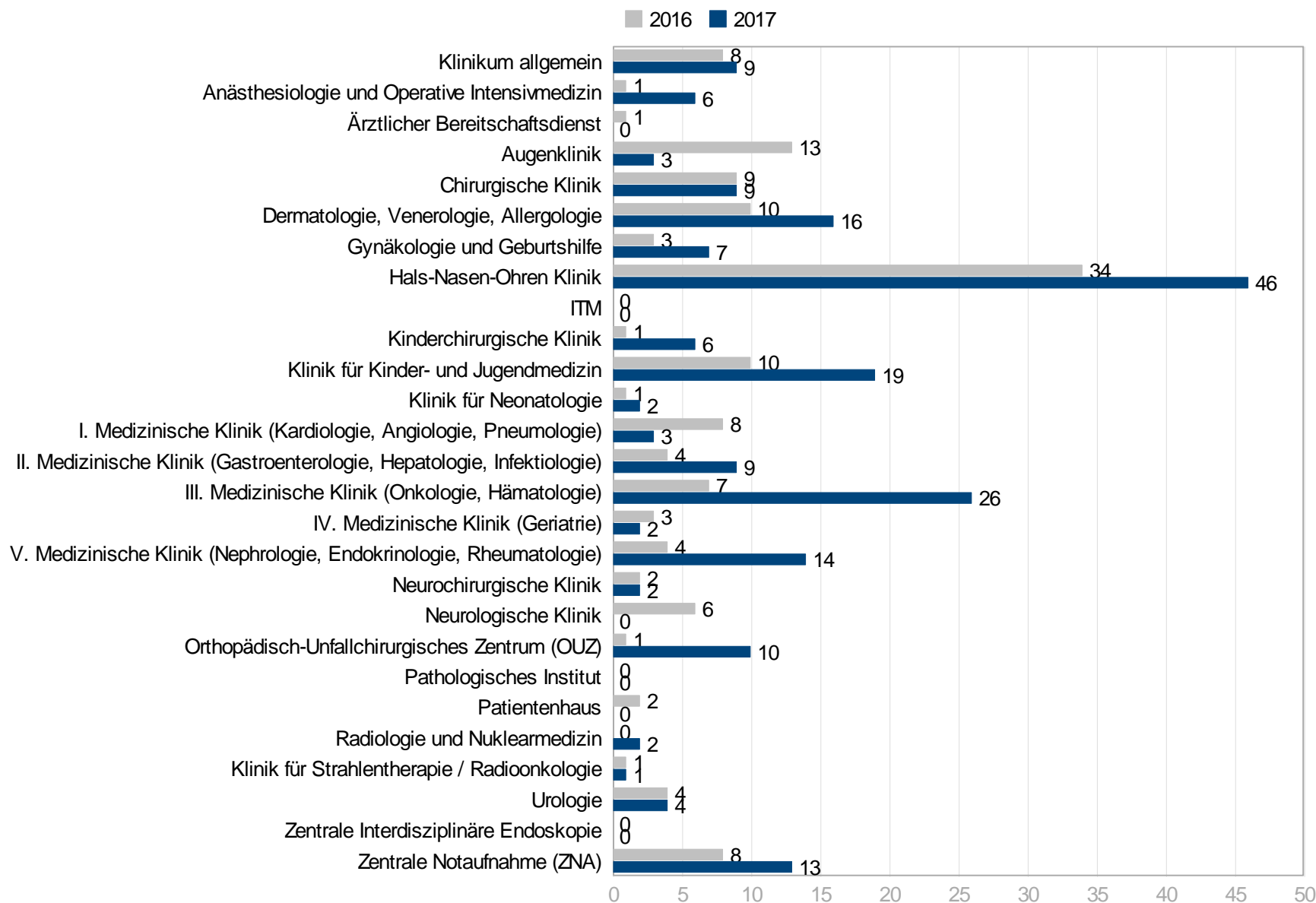
# Auswertung Beschwerdemanagement

## Beschwerden: Organisationseinheiten im Jahresvergleich



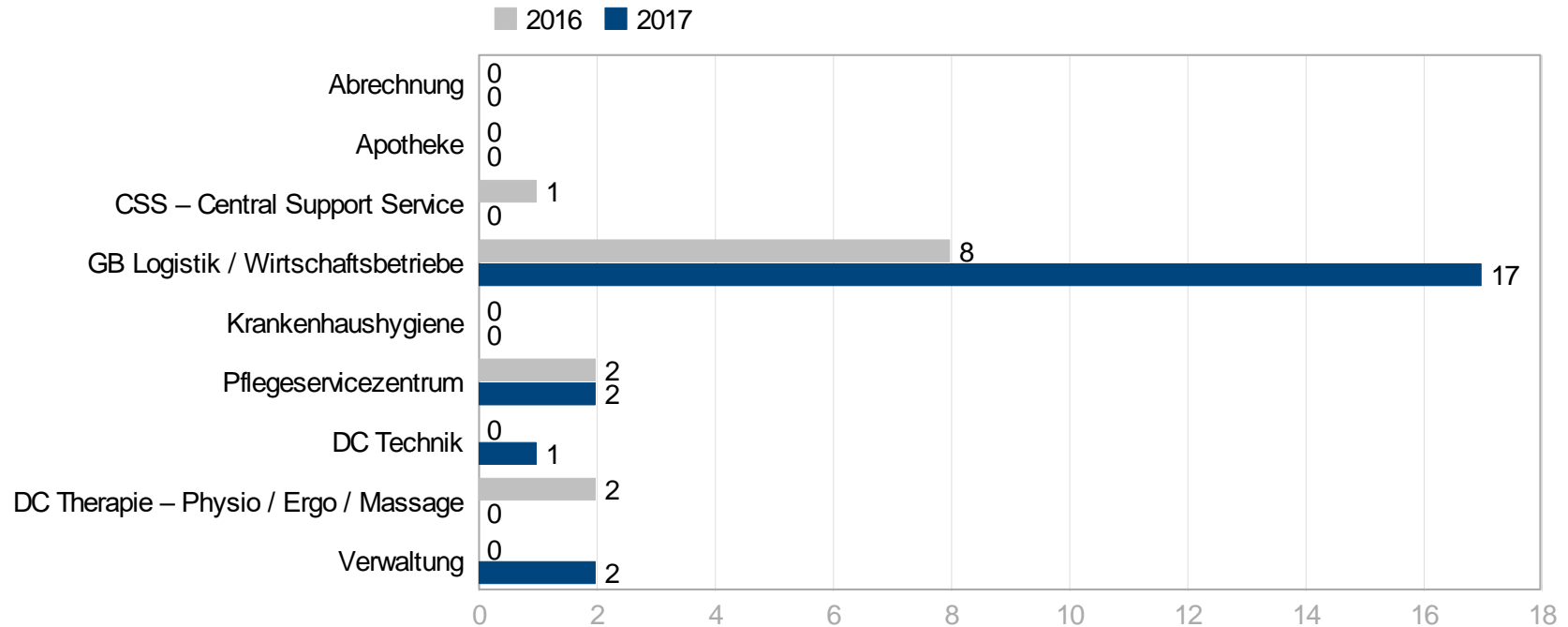
# Auswertung Beschwerdemanagement

**Lo:**  
**Kliniken im Jahresvergleich**



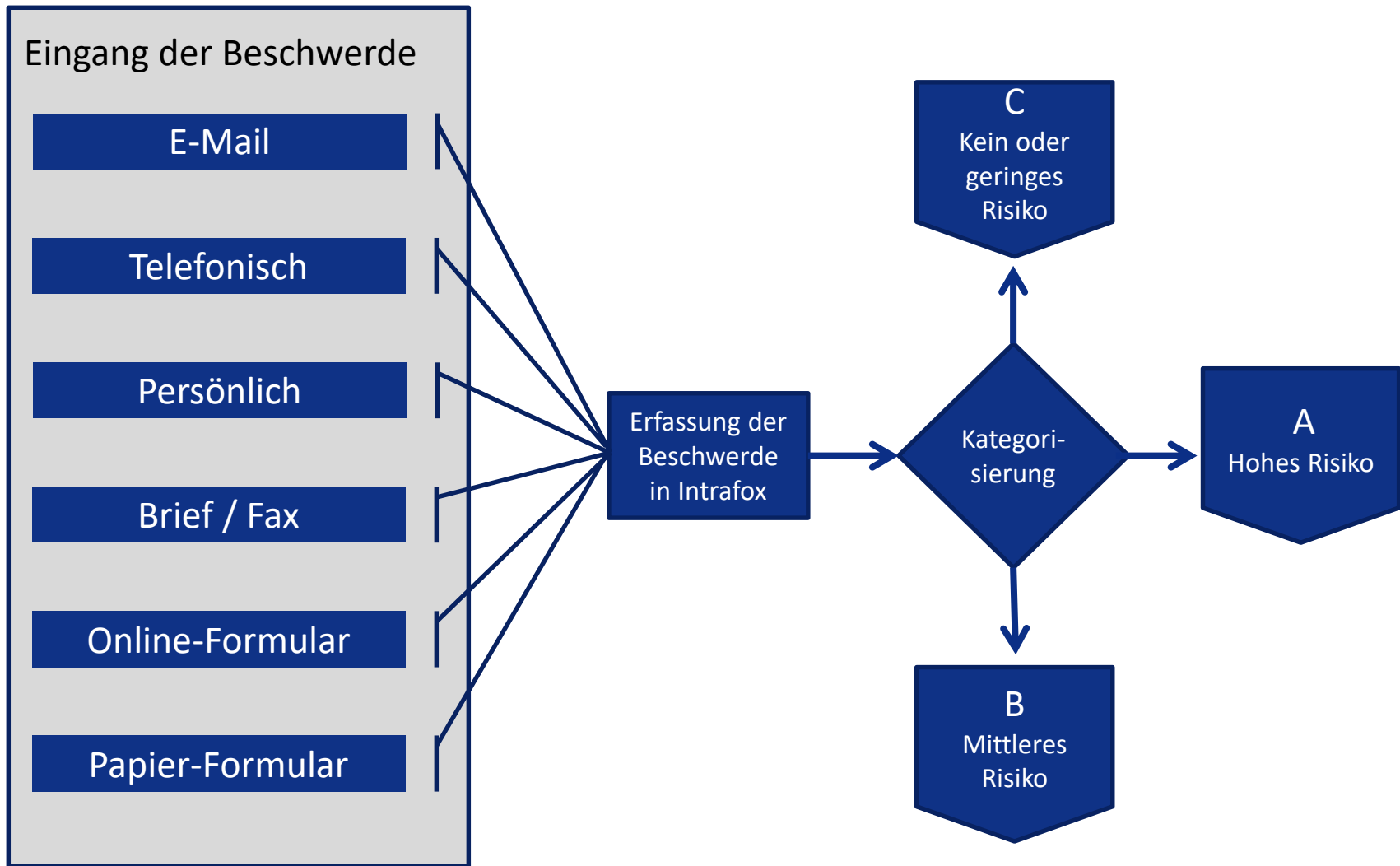
# Auswertung Beschwerdemanagement

## Lob: Organisationseinheiten im Jahresvergleich

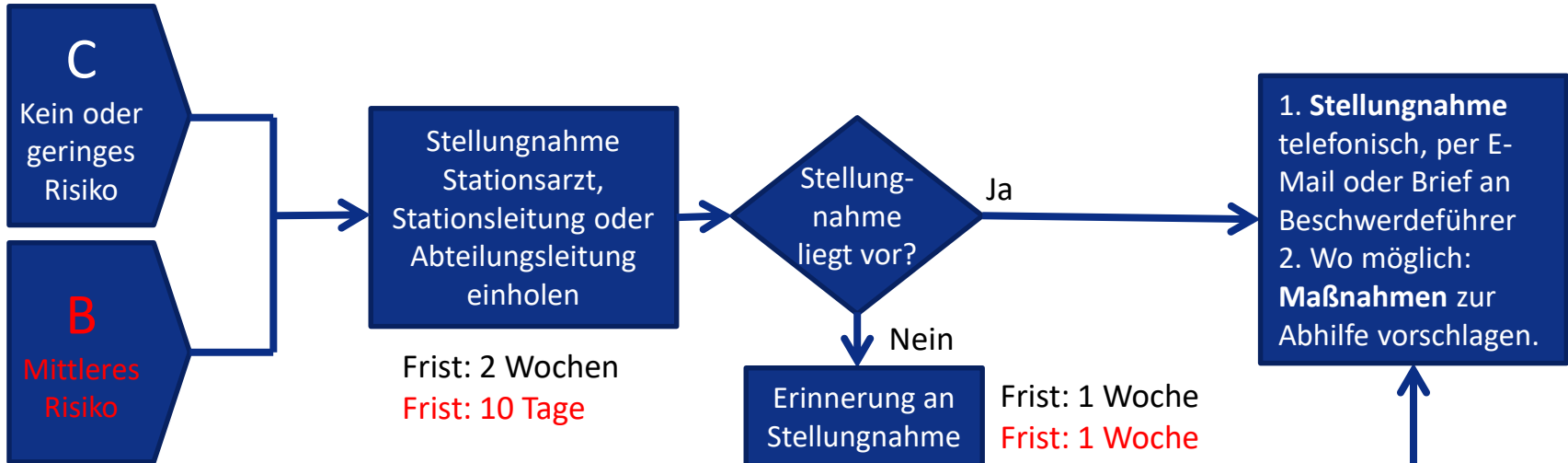




# Beschwerdemanagement: Kategorisierung der Beschwerden



# 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“

