

Kurzbericht

Patientenmeinungsmanagement Bundeswehrkrankenhaus Ulm 2016

1. Umsetzung des Patientenmeinungsmanagements und Zertifizierung

Seit 2007 besteht für Patienten und ihre Angehörigen die Option, uns nach oder während ihres Klinikaufenthaltes über die positiven sowie negativen Erfahrungen in unserem Haus zu informieren und uns ihre Beschwerden, sowie natürlich auch Lob zukommen zu lassen. Wir sind stets bemüht, die Abläufe in unserem Haus zu optimieren und die Zufriedenheit unserer Patienten sicherzustellen. Daher motivieren vor allem die zahlreichen positiven Rückmeldungen, uns intensiv mit dem negativen Feedback zu beschäftigen und Lösungsansätze zu erarbeiten, die das Wohlbefinden unserer Patienten, aber selbstverständlich auch der Mitarbeiter auf einem hohen Level halten.

Für uns ist die Einbindung unserer Patienten und ihren Angehörigen zur Verbesserung unserer täglichen Arbeit von großer Bedeutung. Die hohe Anzahl an Rückmeldungen in den vergangenen Jahren zeigt, dass wir uns auf einem guten Weg befinden und bisher eine große Vertrauensbasis zu unseren Patienten schaffen konnten. Um einen weiteren Anreiz zur stetigen Verbesserung interner Vorgänge zu erreichen, haben wir uns Ende 2013 von dem Hamburger Institut für Beschwerdemanagement mit dem Zertifikat für „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ zertifizieren lassen. Zur Erlangung des Zertifikats sind gewisse Anforderungen in den Kategorien Zugänglichkeit, zügige Bearbeitung, Unabhängigkeit, Transparenz, Verantwortung, Unternehmenskultur und Zertifizierung notwendig. Diese werden im Folgenden genauer vorgestellt.

1.1 Zugänglichkeit

Lob und Beschwerden können das Beschwerdemanagement auf unterschiedlichen Wegen erreichen. Für unsere stationären Patienten besteht die Möglichkeit, uns ihre Rückmeldung über die Fragebögen, die bei Aufnahme oder Entlassung ausgeteilt werden, zukommen zu lassen. Die Fragebögen liegen auch in den Wartebereichen unserer Ambulanzen aus, um es auch den ambulanten Patienten zu ermöglichen, sich uns mitzuteilen. Auch neben den Briefkästen befinden sich Fragebögen, sowie gesonderte Blätter um eine ausführliche schriftliche Beschwerde oder ein Lob zu vermerken. Außerdem sind sowohl der Fragebogen für ambulante, als auch der unserer stationären Patienten im Internet aufrufbar und können bei Bedarf nachträglich eingereicht werden.

Im ganzen Haus verteilt, weisen Plakate und orangene Briefkästen auf die Fragebögen hin und sollen die Patienten zusätzlich zu den Mitarbeitern motivieren, uns ihre Meinung und ihre Erfahrungen mitzuteilen.

Weiterhin gibt es die Möglichkeit der schriftlichen Beschwerde per Brief, Email oder der mündlichen Beschwerde im persönlichen Gespräch oder einem Anruf. Gerne besucht Sie unsere Meinungsmanagementbeauftragte auch auf Ihrem Zimmer.

1.2 Zügige Bearbeitung

Die Briefkästen werden zweimal wöchentlich durch Mitarbeiter des Beschwerdemanagements geleert. Die Auswertung der eingegangenen Fragebögen und handschriftlichen Äußerungen erfolgt im Idealfall am Tag der Leerung, damit schnell und effizient auf eventuelle Beschwerden eingegangen werden kann. Für gewöhnlich erhalten Patienten innerhalb von 48 Stunden eine erste Reaktion auf ihre Rückmeldung. Für Rückmeldungen, die eine schriftliche Antwort erfordern, erhalten die betreffenden Patienten, sofern sie ihre Kontaktdaten hinterlegt haben, binnen 4 Wochen eine Antwort, in der nach Gesprächen mit den Verantwortlichen und Zuständigen eine Stellungnahme, bzw. ein Lösungsansatz für den Grund der Beschwerde dargelegt werden. Im Rahmen interner Auswertungen konnte die Einhaltung der Reaktionszeiten, ausgenommen von Einzelfällen (6%) erfolgen. Gründe für die erst später erfolgte Rückmeldung waren nicht ausreichende zeitliche Ressource zur angemessenen Rückmeldungsbearbeitung.

1.3 Unabhängigkeit

Für die Auswertung der Fragebögen gibt es klare Anweisungen. Die unabhängige Beschwerdemanagementbeauftragte nimmt Lob und Kritik mündlich und schriftlich entgegen, wertet sie aus, dokumentiert sie und leitet sie dann an die betreffenden Stationen und Verantwortlichen weiter, um Lösungsansätze zu entwickeln und nach den Gründen für die eingereichte Beschwerde zu suchen.

1.4 Transparenz

Der Weg der Patientenrückmeldungen geht über den Beschwerdeeingang, ihrer sorgfältigen Prüfung, bis hin zur Lösung eines festgestellten Problems und ist für Patienten und Mitarbeiter klar nachvollziehbar. Patienten, deren Anliegen einer größeren Prüfung bedarf, erhalten eine Zwischennachricht, in der sie über den Verlauf ihrer Rückmeldung informiert werden.

Monatlich werden die Ergebnisse und schriftlichen Meinungsäußerungen in einer Statistik ausgewertet und den Fachabteilungen sowie Institutionen wie der Hygiene, Verwaltung oder Verpflegung mitgeteilt, sodass jederzeit auf die Daten zurückgegriffen werden kann. Zusätzlich werden Halbjahresanalysen für das Management und Jahresberichte, welche über die monatlichen Übersichten hinausgehen, erstellt.

1.5 Verantwortung

Durch die Beschwerdebeauftragte und ihre Stellvertretung im Qualitätsmanagement steht für Patienten, Angehörige und Mitarbeiter immer ein zuverlässiger Ansprechpartner zur Verfügung. Die Verantwortlichkeiten aller an der Beschwerdeentgegennahme, -auswertung und Erarbeitung von Lösungen beteiligten Mitarbeiter ist in Prozessen und Arbeitsanweisungen genau geregelt.

1.6 Unternehmenskultur

Für uns sind die aus den Patientenrückläufen stammenden Erkenntnisse sehr wertvoll auf dem Weg zu einer stetigen Optimierung hausinterner Abläufe, Organisation und Management. Bei der großen Anzahl an Stationen und Abteilungen in unserem Haus sind wir daher auf solches Feedback unbedingt angewiesen. Beschwerden sehen wir als Chance für eine anzustrebende Verbesserung der störenden Aspekte. Das Lob und die positiven Rückmeldungen dienen uns dafür als Hilfestellung, bestmöglich funktionierende Prozesse zu entwickeln und damit die Zufriedenheit unserer Patienten, der Angehörigen und unserer Mitarbeiter zu gewährleisten. Der Leitsatz „Zur Menschlichkeit verpflichtet“ ist in der Unternehmenskultur fest verankert und im Rahmen der täglichen Arbeit von zentraler Bedeutung. Das Meinungsmanagement wird seitens des Chefarztes unterstützt und begleitet.

1.7 Zertifizierung

Im Dezember 2013 fand die erstmalige Zertifizierung unseres Patientenmeinungsmanagements durch Auditoren des Hamburger Institutes für Beschwerdemanagement statt. Eine Rezertifizierung für das Siegel zum „Kundenorientierten Beschwerdemanagement“ wird Ende 2017 angestrebt. Das Bundeswehrkrankenhaus Ulm ist die erste mit dem Zertifikat „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ militärische Klinikeinrichtung in Deutschland.



2. Rückmeldungen an das Meinungsmanagement

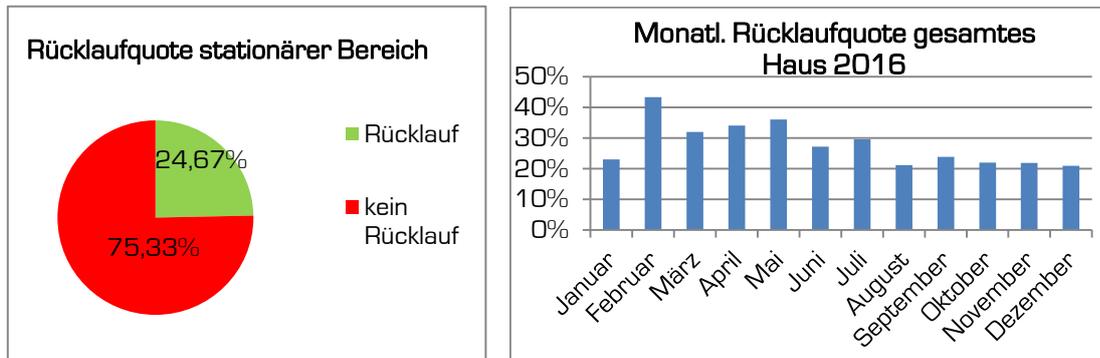
Patienten und deren Angehörige, Besucher und Gäste nutzten auch im Jahr 2016 alle angebotenen Rückmeldemöglichkeiten für Lob und Kritik, sowie für Anregungen zur kontinuierlichen Verbesserung von Leistungen und Optimierung von Prozessen. Die meisten Rückmeldungen (99%) erfolgten durch unsere standardisierten Rückmeldebögen, die jedem Patienten bei seiner Aufnahme in das Haus oder auf Verlangen ausgehändigt werden. Neben den Fragebögen erreichten uns Rückmeldungen auch per Email, Telefon, Brief oder Fax. Auch die Möglichkeit einer persönlichen Vorsprache beim Meinungsmanagement wurde im Jahr 2016 genutzt.

Im Jahr 2016 betrug die Gesamtzahl der eingegangenen Rückmeldebögen 5448. Aus dem stationären Bereich wurden 4670 Rückläufer gekennzeichnet. In den Ambulanzen nutzten 742 Patienten die Chance, uns ihre Meinung mitzuteilen. Alle Patienten oder Angehörigen, die ihre Kontaktdaten auf den Fragebögen hinterlassen haben, bekamen eine zügige Rückmeldung.

Zusätzlich zu den Fragebögen nutzten:

- 18 Patienten die Möglichkeit einer telefonischen Rückmeldung
- 3 Patienten die Möglichkeit einer persönlichen Rückmeldung
- 12 Patienten die Möglichkeit einer schriftlichen Rückmeldung in Form von Brief oder E-Mail

Die Rücklaufquote unseres stationären Meinungsmanagements ist mit 24,67% im Vergleich zum Jahr 2015 mit 28,37% leicht gesunken. Dieser Rückgang lässt sich durch die große Patientenbefragung im August/September erklären. Denn währenddessen wurden die Fragebögen des Meinungsmanagements zurückgestellt, um eine doppelte Befragung der Patienten zu vermeiden. Obwohl wir sehr stolz auf dieses im Vergleich zu anderen Kliniken hohe Ergebnis sind, ist es unser Ziel, die Rücklaufquote im kommenden Jahr wieder zu steigern.



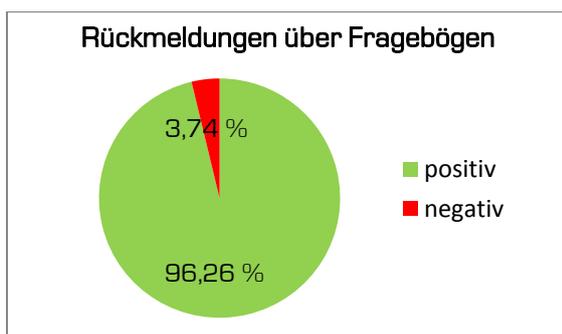
3. Kategorisierung der Rückmeldungen

3.1 Kategorisierung der Rückmeldung per Fragebogen

Die Unterteilung der Rückmeldungen in Lob und Kritik wird im Monatsverlauf einerseits anhand der handschriftlichen Äußerungen vorgenommen, andererseits anhand der Fragebögen.

Die monatlichen Auswertungsergebnisse zur Kategorisierung der Fragebögen sowie der handschriftlichen Rückmeldungen werden im Intranet eingestellt, um ermittelte Stärken und Schwächen an die Mitarbeiter weiterzugeben und geeignete Maßnahmen abzuleiten.

Im Fragebogen wurden alle Antworten in den Bereichen „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“ als Lob gewertet, wohingegen die Antworten in den Bereichen „trifft weniger zu“ und „trifft gar nicht zu“ als Kritik gesehen werden. Die Auswertung ergab 96,26% positive Rückmeldungen und nur 3,74% negative. Besonders gut wurden die Fragen zu der Kompetenz der Ärzte, der Freundlichkeit des pflegerischen und ärztlichen Personals, der zeitnahen Erhaltung benötigter Hilfeleistungen, der persönlichen Ansprache durch unsere Mitarbeiter sowie der Verständlichkeit der Informationen über die Behandlung, bewertet. Auf dieses Ergebnis sind wir sehr stolz. Dieses bestätigt uns, in unseren Bemühungen die Zufriedenheit unserer Patienten stets hoch zu erhalten und motiviert unsere Mitarbeiter.



3.2. Kategorisierung der handschriftlichen Rückmeldungen

Die handschriftlichen Äußerungen der Patienten, welche zusätzlich zu den Kreuzen auf unseren Fragebögen angegeben werden können, werden vordefinierten Bereichen zugeordnet, die jeweils in positive, negative und Gesamtanzahl unterteilt sind. Eindeutig positive Rückmeldungen werden in der folgenden Tabelle als Stärken betrachtet. Anregungen und Beschwerden finden sich in den Verbesserungspotentialen wieder. Im Vergleich zum Vorjahr erreichten uns 11% weniger negative Äußerungen.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Anzahl und Kategorisierung der eingegangenen handschriftlichen Äußerungen im Jahr 2016:

| Themenkomplex | Anzahl der Äußerungen | Davon Stärken |
|------------------------|-----------------------|---------------|
| Verpflegung | 75 | 15 |
| Organisation | 75 | 11 |
| Personal | 99 | 78 |
| Ärztliches Personal | 56 | 43 |
| Pflegerisches Personal | 68 | 56 |
| Infrastruktur | 52 | 10 |
| Krankenhaus allgemein | 101 | 95 |
| Sonstiges | 17 | 5 |
| Äußerungen gesamt | 572 | 322 |

Verpflegung

Besonders gelobt wurde unser Mittagessen und die variantenreichen frischen Speisen, die wir unseren Patienten aus unserer hauseigenen Küche anbieten. Leider konnten wir nicht den Geschmack und das gewünschte Mengenverhältnis all unserer Patienten treffen.

Organisation

Im Bereich Organisation erreichten uns fast ausschließlich positive Rückmeldungen. Lob betraf vor allem die schnelle und kompetente Behandlung. Einige Patienten bemängeln längere Wartezeiten, welche sich aufgrund von Notfällen ergaben.

Personal

In der Kategorie Personal überwiegen ebenfalls die positiven Rückmeldungen. Besonders gelobt wird sowohl unser ärztliches als auch unser pflegerisches Personal, welches sich sehr um unsere Patienten und ihre individuellen Bedürfnisse bemüht. Deutlich hervorgehoben wird auch die Freundlichkeit und medizinische Kompetenz des Personals. Negative Bemerkungen bezogen sich auf die leider manchmal fehlende Zeit unseres Personals sich unseren Patienten vollkommen zu widmen.

Infrastruktur

Besonders gelobt wurden die kurzen Wege und das Angebot der zahlreichen Fachdisziplinen unter einem Dach. Die in Spitzenzeiten teilweise nicht immer ausreichende Parkplatzkapazität und die nicht immer ausreichende Beschilderung innerhalb des Krankenhauses wurden bemängelt.

Krankenhaus allgemein

Mit insgesamt 101 Rückmeldungen zum Krankenhaus allgemein befinden sich lediglich 6 Äußerungen im Bereich der Verbesserungspotentiale. Dies repräsentiert die durchaus hohe Zufriedenheit der Patienten mit unserem Haus. Hier erreichten uns besonders viele Rückmeldungen wie:

- „Top Krankenhaus“
- „Vielen Dank für die tolle Behandlung“ oder
- „das Beste Krankenhaus das ich kenne“.

Bei allen kritischen Anmerkungen sind wir sehr bemüht, eine Lösung zu finden, welche für alle Beteiligten zufriedenstellend ist. Trotz aller Bemühungen ist es aus unterschiedlichen Gründen nicht immer möglich, alle konstruktiven Vorschläge umzusetzen, dafür bitten wir um ihr Verständnis.

4. Beispiele aus Maßnahmen des vergangenen Jahres

- **Fragebögen:**

Unsere stationären und ambulanten Fragebögen erhielten ein neues Design und wurden zudem an die Corporate – Identity angepasst. Außerdem wurde die Angabe von Kontaktdaten und Sprechzeiten des Meinungsmanagements auf diesen ergänzt, um eine leichtere Auffindbarkeit des Meinungsmanagements sicherzustellen. Zusätzlich zu englischen und russischen Übersetzungen wurde der Fragebogen auch auf Türkisch übersetzt.

- **Kontakt/Funktionsweise:**

Es wurden Visitenkarten des Beschwerdemanagements an alle Briefkästen verteilt. In der Ambulanz und Inneren Medizin wurde ein zusätzlicher Briefkasten zum Einwurf der Fragebögen aufgebaut. Außerdem wurden die Prozesse des Meinungsmanagements überarbeitet. Dazu wurden Arbeitsanweisungen zur Arbeit im Meinungsmanagement erstellt.

- **Flyer:**

Aufgrund häufiger Rückmeldungen zur schweren Orientierung im Bundeswehrkrankenhaus Ulm wurde ein Orientierungsflyer für unsere Patienten und Gäste erstellt.

Anlässlich häufiger Kritik an der Verpflegung wurde ein Flyer zur Verpflegung erstellt. Hierin werden häufige Fragen wie „Warum ist das Essen so schwach gesalzen?“ erläutert und Kontakte, an welche sich Patienten mit z.B. Allergien wenden können aufgeführt.

Auch das Meinungsmanagement erhielt einen eigenen Flyer, in welchem die Funktionsweise des Systems ergänzend zu den Plakaten erläutert wird, die Patienten zur Teilnahme motiviert werden sollen und Kontaktmöglichkeiten aufgeführt werden.

- **Berichtswesen:**

Der Jahresbericht wurde inhaltlich erweitert und um zusätzliche statistische Kennzahlen ergänzt. Eine Verbesserung der Darstellung der Auswertungsergebnisse der Monatsberichte wird mithilfe der Nutzung von Farben vorgenommen. Dabei wird das Ampelprinzip zur Vereinfachung der Verständlichkeit und leichteren Erkennbarkeit von Problembereichen verwendet.

- **Management – Info:**

Um eine Verbesserung der Information des Managements über aktuelle Ergebnisse sowie die Ableitung möglicher Maßnahmen sicherzustellen, wurde eine Halbjahresanalyse als Managementinfo eingeführt.

5. Ziele für das nächste Jahr

In erster Linie hoffen wir natürlich auch im neuen Jahr, so viele Rückmeldungen unserer Patienten zu erhalten wie bisher, da sie uns wichtige Hinweise liefern, an welchen Stellen in unserem Haus es Verbesserungspotential gibt, auf welche Punkte man sein Augenmerk gezielter richten muss und welche Bereiche für Patienten und Mitarbeiter zufriedenstellend organisiert sind. Wir möchten, dass sich unsere Patienten, ihre Angehörigen und das Personal auch weiterhin in unserem Haus wohlfühlen. Für 2017 haben wir uns deshalb unter anderem folgende Ziele gesetzt:

- ständiges Augenmerk auf die Reinigungsleistung
- höhere Zufriedenheit in der Kategorie Verpflegung
- erfolgreiche Re-Zertifizierung des Meinungsmanagement als „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“
- Steigerung der Rückläufer
- Erstellung eines Patienten – ABCs für häufige Fragen
- Intensivierung des Austausches mit der Führungsebene über die Zufriedenheitsentwicklung und Abstimmung von Verbesserungsmaßnahmen
- Social Media Analyse
- Etablierung von Schulungen zum Beschwerdemanagement für unser Pflegepersonal

Insgesamt können wir mit unserem Meinungsmanagement ein sehr gut implementiertes System feststellen, an welchem sich alle stationären Bereiche kontinuierlich beteiligen und sehr bemüht sind, eine kontinuierliche Verbesserung zu erzielen.

Wir danken allen Patientinnen und Patienten, Angehörigen, Besuchern und Kooperationspartnern für ihre Unterstützung im Rahmen der Rückmeldungen, die sie uns entgegengebracht haben. Ein herzliches Dankeschön auch an unsere Mitarbeiter für ihr Engagement und ihre Unterstützung bei der Umsetzung des Meinungsmanagements.

Patientenmeinungsmanagement BwKrhs Ulm

Oberer Eselsberg 40, 89081 Ulm

Telefon: 0731/171026703

Mail: bwKrhsulmcontrollingqualitaetsmanagement@bundeswehr.org

Ansprechpartner: HF Tanja Starke und Carolin Greiner