

## Jahresbericht Meinungsmanagement 2018

### Zollernalb Klinikum gGmbH

#### Einleitung

Die Zollernalb Klinikum gGmbH verfügt bereits seit 2005 über ein aktives Meinungsmanagement. Mit den Rückmeldungen möchten wir unsere Leistungen und Prozesse wenn möglich an die Bedürfnisse der Patienten anpassen. Beschwerden, Anmerkungen usw. sind Hinweise an uns, um Probleme zu identifizieren und Verbesserungen anzustreben. Sehr wichtig für die tägliche Arbeit sind die positiven Rückmeldungen, welche unsere Mitarbeiter/-innen in ihrem Handeln bestärken.

#### 1. Umgang mit Meldungen

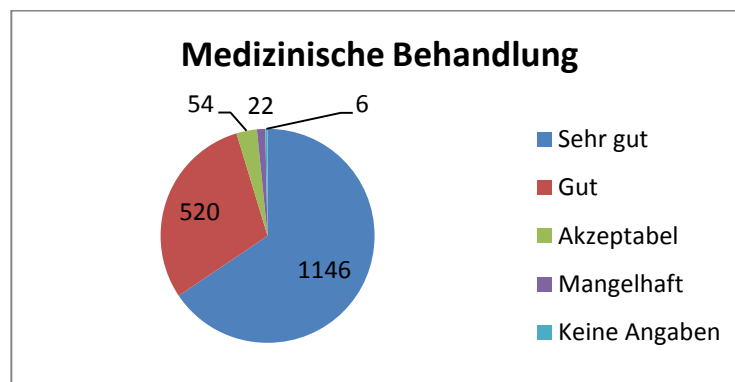
Jede Rückmeldung wird von uns ernst genommen und soweit möglich sofort bearbeitet. Die im Klinikum auf jeder Etage aufgehängten roten Rückmeldebrieff Kästen werden 1x pro Woche geleert. Die darin befindlichen Rückmeldungen werden dann umgehend gesichtet und bearbeitet.

Bei Rückmeldungen welche per Post, E-Mail usw. eingehen, möchten wir eine Reaktionszeit von 48 Stunden einhalten, in dieser Zeit muss ein Kontakt von uns zu Ihnen erfolgen. Die Bearbeitung einer Rückmeldung kann je nach Komplexität deutlich länger in Anspruch nehmen.

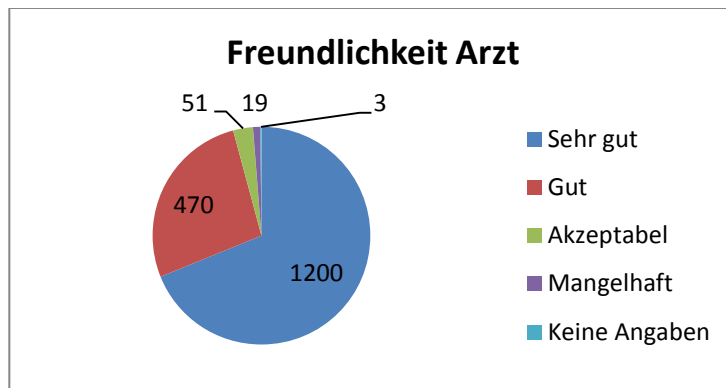
#### 2. Ergebnisse

Die Auswertung der Patientenrückmeldungen erfolgt getrennt nach Lob und Tadel.

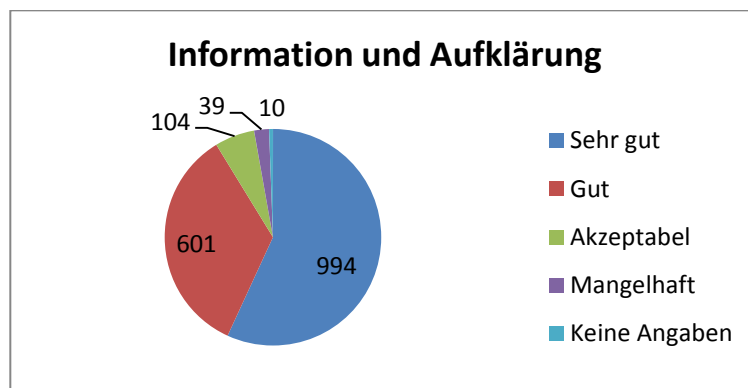
Für das Gesamtjahr 2018 wurden 1794 Rückmeldebögen mit Loben abgegeben, dies entspricht einer Quote von 8,2% bezogen auf die Gesamtpatientenanzahl. Die hier dargestellte Auswertung bezieht sich auf das Gesamtklinikum. Die einzelnen Fachbereiche erhalten parallel noch Einzelauswertungen



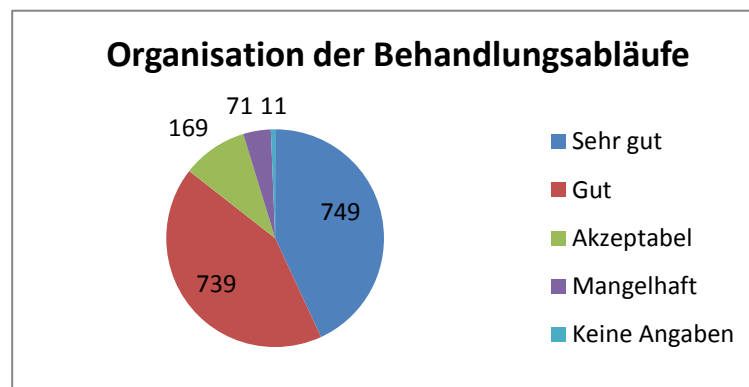
Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1748 Rückmeldebögen



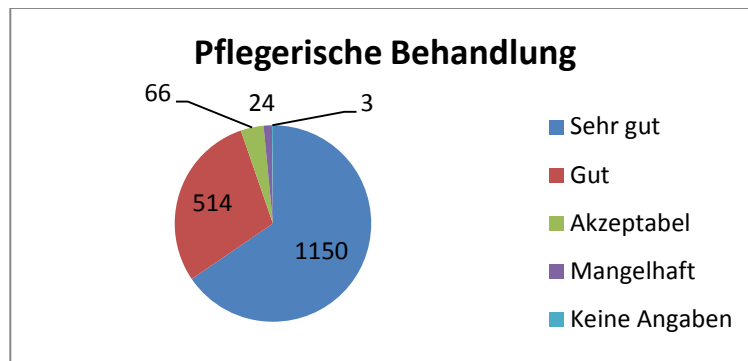
Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1743 Rückmeldebögen



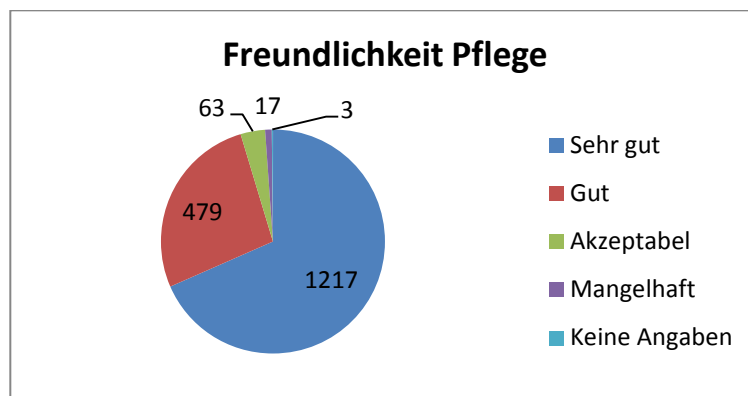
Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1748 Rückmeldebögen



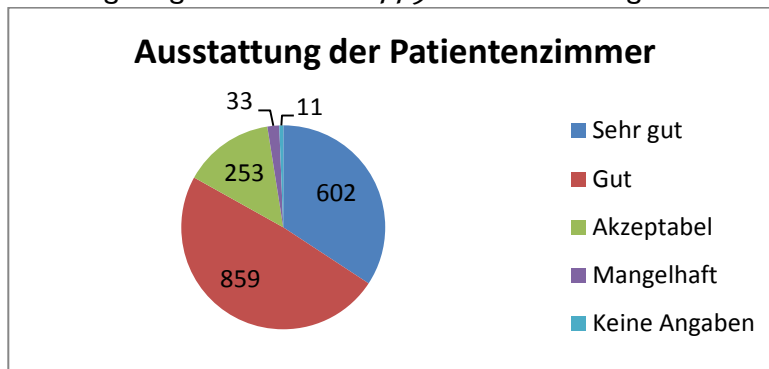
Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1739 Rückmeldebögen



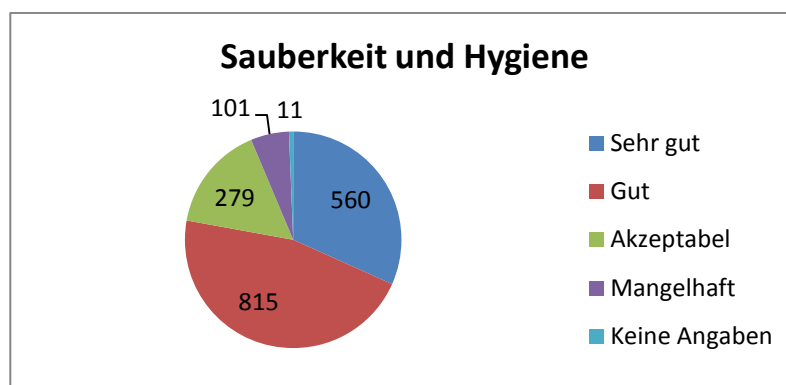
Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1757 Rückmeldebögen



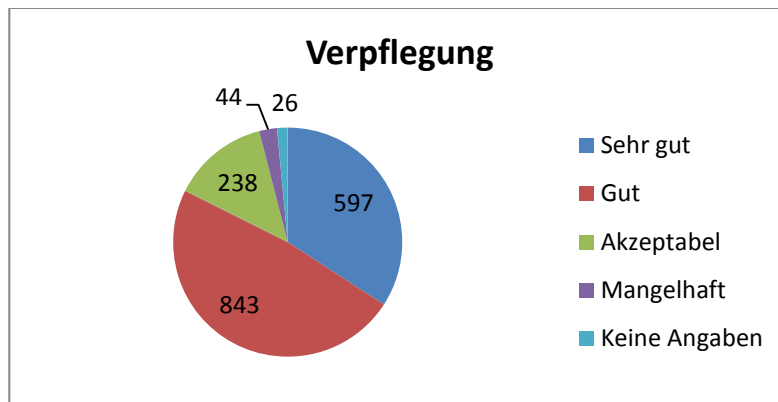
Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1779 Rückmeldebögen



Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1758 Rückmeldebögen

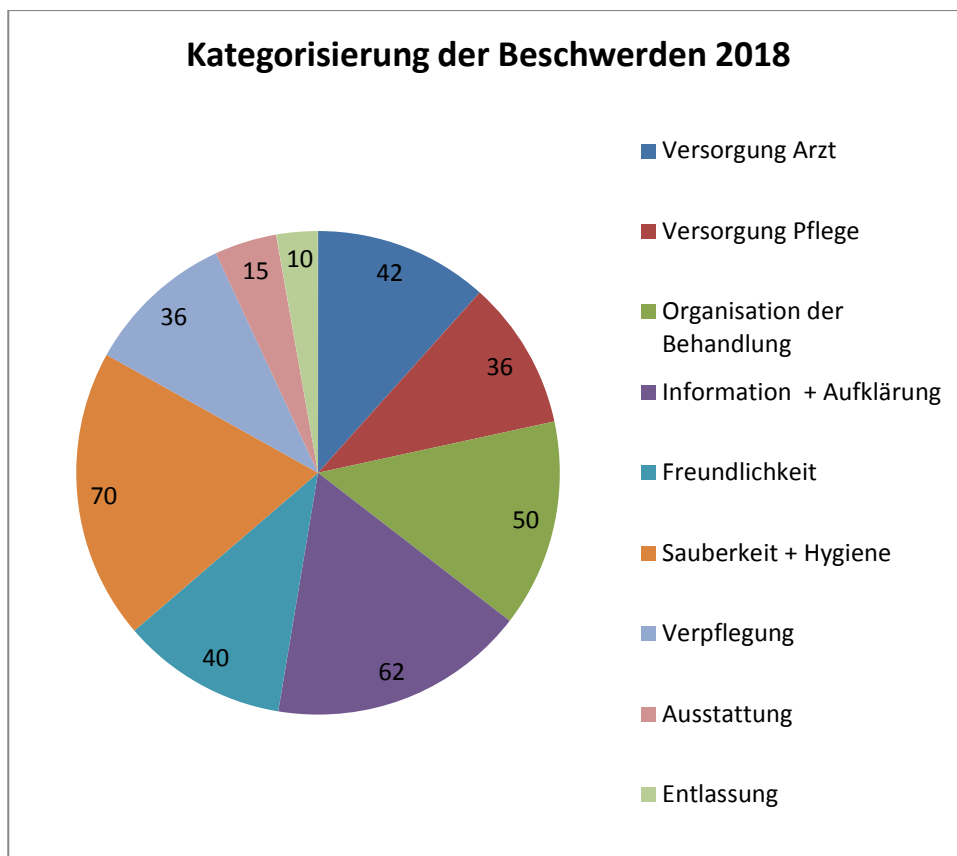


Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1766 Rückmeldebögen



Beurteilung der Leistung insgesamt durch 1748 Rückmeldebögen

Im Gesamtjahr 2018 sind 218 Beschwerden bei uns eingegangen, dies entspricht einer Quote von 0,9 % bezogen auf die Gesamtpatientenanzahl. Die dargestellte Auswertung der Beschwerden bezieht sich ebenfalls auf das Gesamtklinikum. Parallel erhalten die einzelnen Fachbereiche intern Einzelauswertungen.



### **Abgeleitete Maßnahmen aus den Beschwerden aus 2018**

- Gezielte Anmeldung von Verlegungen aus Albstadt nach Balingen im Patientenservicecenter
- Entwicklung einer Checkliste für Patienten von der Aufnahme bis zur Entlassung für das Gesamtklinikum
- Monitorschulungen im Bereich der Neugeborenen
- Einrichtung von einheitlichen Spielecken (in Planung)
- Etablierung einer Arbeitsgruppe zum Umgang mit Demenzpatienten im Krankenhaus
- Erarbeitung eines neuen Konzeptes zur Fußbodenreinigung gemeinsam mit der Fremdfirma