

Jahresbericht Meinungsmanagement 2019

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

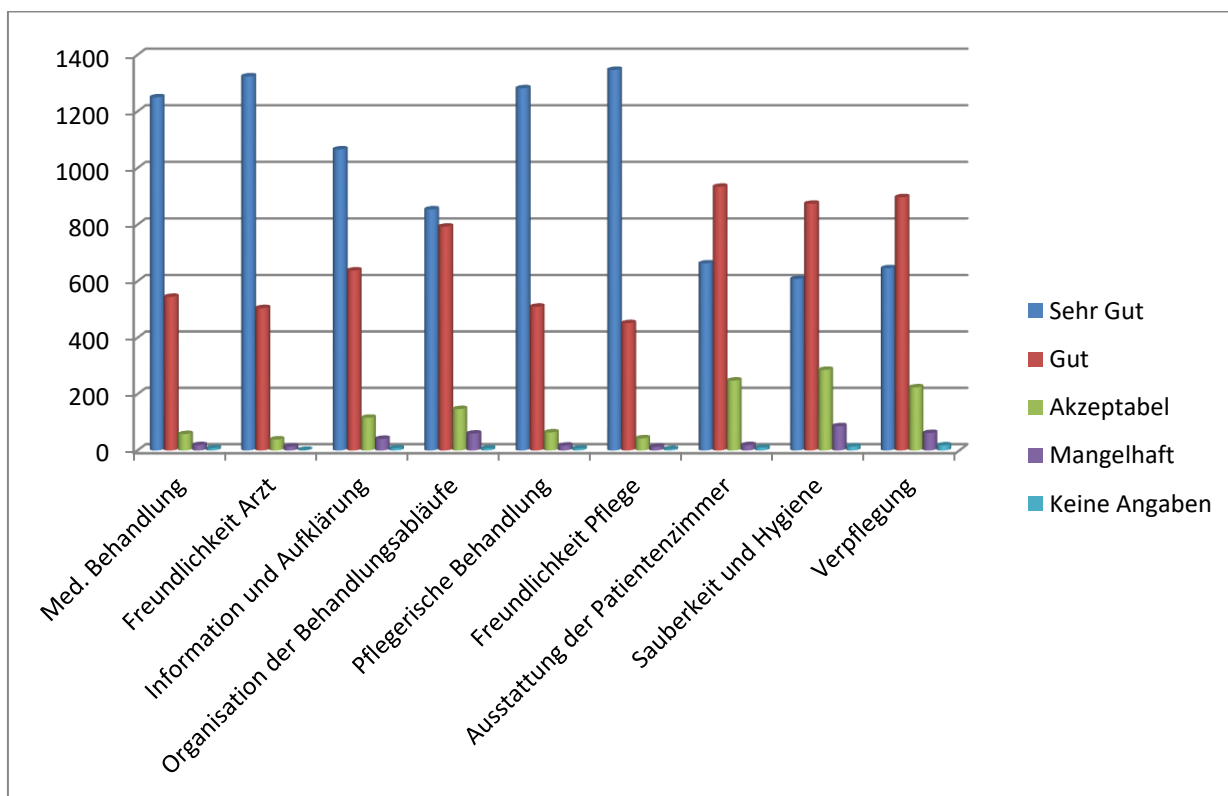
Jede Rückmeldung wird von uns ernst genommen und soweit möglich sofort bearbeitet. Die im Klinikum auf jeder Etage aufgehängten roten Rückmeldebriefkästen werden 1x pro Woche geleert. Die darin befindlichen Rückmeldungen werden dann umgehend gesichtet und bearbeitet.

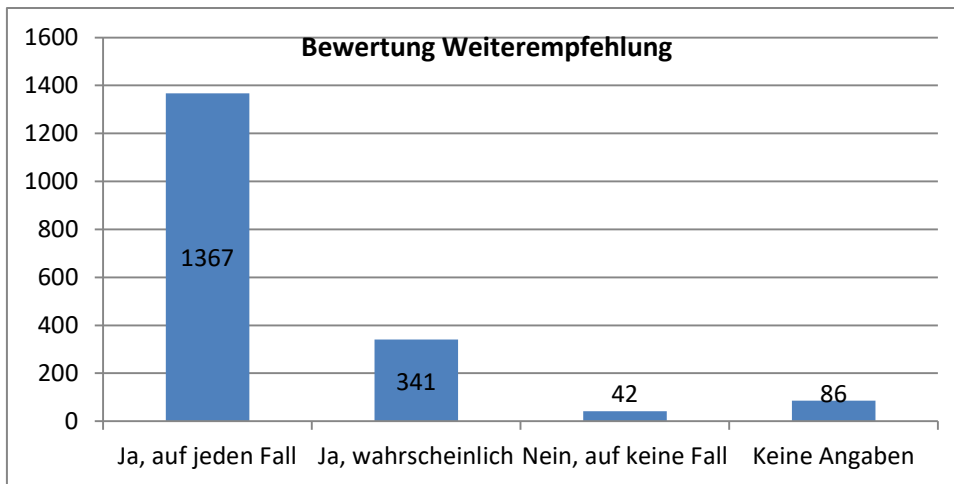
Bei Rückmeldungen welche per Post, E-Mail usw. eingehen, ist es unser Ziel eine Reaktionszeit von 48 Stunden einzuhalten, in dieser Zeit muss ein Kontakt von uns zu Ihnen erfolgen. Die Bearbeitung einer Rückmeldung kann je nach Komplexität deutlich länger in Anspruch nehmen.

2. Ergebnisse

Die Auswertung der Patientenrückmeldungen erfolgt getrennt nach Lob und Tadel.

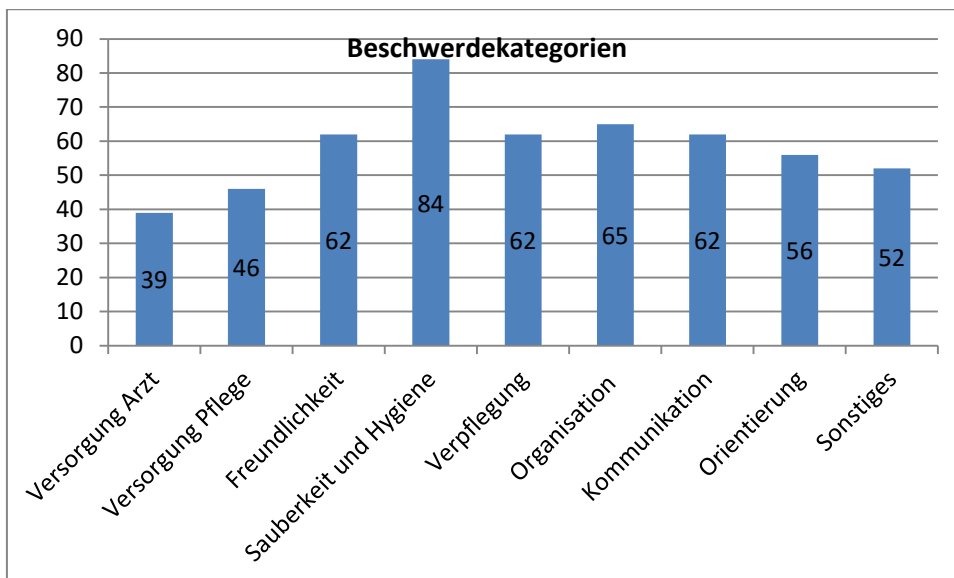
Für das Gesamtjahr 2019 wurden 2032 Rückmeldebögen mit Loben abgegeben, dies entspricht einer Quote von 9,2% bezogen auf die Gesamtpatientenanzahl. Die hier dargestellte Auswertung bezieht sich auf das Gesamtklinikum. Die einzelnen Fachbereiche erhalten parallel noch Einzelauswertungen.





Im Gesamtjahr 2019 sind 331 Beschwerden bei uns eingegangen, dies entspricht einer Quote von 1,5 % 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 2019

- Erstellung einer Information zur Tuchfaltmethode
- Erarbeitung eines neuen Konzeptes zur Fußbodenreinigung gemeinsam mit der Fremdfirma
- Überlegungen zu Konzepten zum Umgang mit Demenzkranken Patienten im Krankenhaus

Abgeleitete Maßnahme aus der Patientenbefragung insgesamt 2020

- Neues Befragungskonzept, Blockbefragung im 2. und 4. Quartal im Klinikum, 1. und 3. Quartal MVZs, intensive Werbung zur Teilnahme an der Befragung