

MIT SICHERHEIT –

Beschwerdemanagement
als Teil des klinischen Risikomanagements

Aktionsbündnis Patientensicherheit

11. APS-Jahrestagung 2016, Berlin



ST. FRANZISKUS-HOSPITAL
MÜNSTER



Fakten zum St. Franziskus-Hospital Münster



- Das St. Franziskus-Hospital in Münster ist ein modernes Akutkrankenhaus in zentraler Lage in Münster.
- Träger des Hospitals ist die St. Franziskus-Stiftung Münster.
- Zu der Stiftung gehören 14 Krankenhäuser, 20 weitere soziale Einrichtungen und 14 Dienstleistungsgesellschaften mit fast 11.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
- Das St. Franziskus-Hospital beschäftigt 1896 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, betreibt 18 Fachabteilungen, besitzt 562 Planbetten und versorgt fast 30.000 stationäre und über 68.000 ambulante Patientinnen und Patienten.



Beschwerdemanagement als Teil des Klinischen Risikomanagements



- Beschwerden sind „Artikulationen von Unzufriedenheit, die gegenüber Unternehmen oder auch Drittinstitutionen mit dem Zweck geäußert werden, auf ein subjektiv als schädigendes Verhalten eines Anbieters aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigung zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu erreichen“ (Stauss/Seidel 2007)
- Beschwerdemanagement - der bewusst gesteuerte Umgang einer Organisation mit Kundenrückmeldungen - hat in den letzten 20 Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Für das Krankenhaus heißt dies nicht nur Sicherung der Patientenzufriedenheit- Patientensicherheit

Beschwerdemanagement als Teil des Klinischen Risikomanagements



Beschwerdestimulation – Kontaktaufnahme und Erreichbarkeit im Krankenhaus



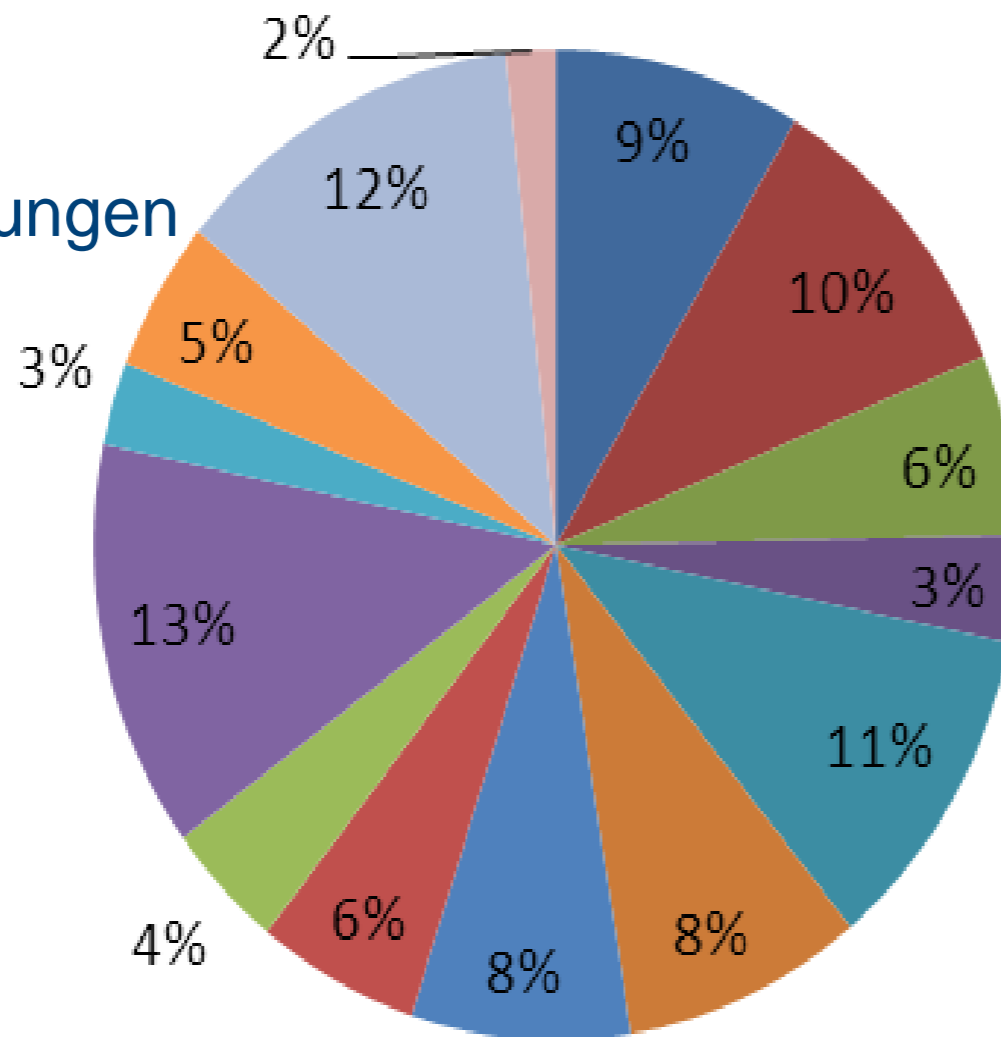
- Informationsflyer- Lob und Kritik
- Poster – Ihre Meinung ist uns wichtig
- Anrufbeantworter
- **Hot Line**
- e-Mail Kontakt
- persönliche Gesprächstermine
- regelmäßiger Austausch mit Abteilungen und Krankenhausleitung
- gem. Jahresberichte
CIRS/BM/Patientenbefragungen



Auswertung 2015 Beschwerdemanagement



405
Rückmeldungen



- keine Angabe
- Sonstiges
- Wartezeiten
- Wahlleistung
- Reinigung
- Organisation
- Pflege
- med. Maßnahmen
- Ärzte med. Behandlung
- Infrastruktur
- Speiseversorgung
- Hygiene
- Information
- Medikamentengabe



Danke für Ihre Aufmerksamkeit.