

Jahresbericht 2021/2022 Klinikum Landkreis Tuttlingen gGmbH

1. Patientenorientierter Umgang mit Lob, Beschwerden und Patientenbefragungen hat eine lange Tradition

- Seit 2003 bieten wir unseren Patienten/innen und deren Angehörigen die Möglichkeit, uns ihre Erfahrungen und Nöte mitzuteilen, aber auch positive Rückmeldung zu geben, wenn sie mit dem Aufenthalt in unserer Klinik zufrieden waren. Letzteres ist ein wertvolles Dankeschön für den täglichen und unermüdlichen Einsatz unserer Mitarbeiter/innen. Eine positive Rückmeldung zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind, gibt Orientierung und motiviert, dabei nicht nachzulassen. Aber auch, wenn Patienten/innen nicht zufrieden sind, nehmen wir diese Anliegen sehr ernst und beschäftigen uns sorgfältig damit.
- Auf verschiedenen Wegen können Lob und Beschwerden zu unseren Beschwerdebeauftragten gelangen. Mit anderen Worten: Wir wollen dafür sorgen, dass sich Abläufe und Strukturen verbessern, wo dies auch immer machbar ist.
- Beschwerdemanagement, Qualitäts- und Risikomanagement ergänzen sich bei der Analyse von Verbesserungspotenzialen und der Umsetzung von Maßnahmen bei der Patientenbehandlung. Durch eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der eine konstruktive Kritik zur Verbesserung der Abläufe und Prozesse möglich ist, wird die Einbindung der Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehörigen und den Besuchern sichergestellt. Die Schaffung von Vertrauen in unsere Leistungen ist das Ziel, das wir erreichen wollen.
- Als eine der ersten Kliniken hat das Klinikum Landkreis Tuttlingen im Frühjahr 2010 das Zertifikat „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ im Gesundheits- und Sozialwesen erhalten. Grundlage des Zertifizierungsverfahrens ist die „Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden“. Die Überprüfung aller Abläufe erfolgt regelmäßig durch unabhängige Auditoren. Der zugrunde liegende Prüfkatalog umfasst sieben Kriterien:

1.1 Zugänglichkeit

- Über die Rubrik „Ihre Meinung ist uns wichtig“ auf unserer Homepage. Mit dem hinterlegten Online-Fragebogen werden die wichtigsten Aspekte des Anliegens abgefragt. Damit bieten wir auch ambulanten Patienten, Angehörigen und Besuchern die Möglichkeit, ihre Meinung zu äußern.

Seit November 2016 gibt es im Klinikum einen Patientenführsprecher. Dieser ist ein unabhängiger und ehrenamtlich tätiger Ansprechpartner für die Patienten und Angehörige. Der Patientenführsprecher steht Patienten und deren Angehörigen für Fragen, Wünsche und Beschwerden zur Verfügung und übernimmt im Bedarfsfall eine Mittlerrolle zwischen Patienten und Krankenhaus, wenn er von der Schweigepflicht des jeweiligen Beschwerdeführers entbunden worden ist.

Des Weiteren gibt es einen Bogen in Form eines Flyers

Kontakt

Irma Heine-Penning
Sandra Graf
Bettina Kohl
Helene Kellner
Monika Mauch
Beschwerdebeauftragte
Klinikum Landkreis Tuttlingen gGmbH
Zeppelinstr. 21
78532 Tuttlingen
Tel. 07461/97-1600
Fax: 07461-97-5-1600
gm@klinikum-tut.de

„Ihre Meinung ist uns wichtig“. Diese Bögen/Flyer liegen an den zentralen Stellen (wie Empfang, Aufnahme, Sekretariate, Zentrale Notaufnahme, Stationen, usw.) an allen Standorten des Klinikums aus.

Die Bögen sollten nach Möglichkeit in den Briefkasten beim Empfang (TUT/SPA), in der ZNA (TUT) oder im Speisesaal (TUT) eingeworfen werden. Diese Briefkästen werden täglich von einem/einer Mitarbeiter/in des Empfangs geleert, Lobe direkt kopiert und an die Fachabteilungen weitergeleitet. Der gesamte Inhalt wird an die Abteilung Qualitätsmanagement geschickt.

Auch können die Meinungsbögen auf den Stationen bzw. in den jeweiligen Fachabteilungen oder direkt in der QM-Abteilung abgegeben werden.

Die ausgefüllten Fragebögen werden in regelmäßigen Abständen von der Abteilung Qualitätsmanagement ausgewertet.

- Weitere Möglichkeiten, seine Meinung zu äußern, gibt es durch ein persönliches Gespräch mit jedem/r Mitarbeiter/in. Diese sind im Umgang mit Anregungen und Beschwerden geschult und können Ihre Meldung entgegennehmen. Die Mitarbeiter/innen sind angehalten, den Inhalt des Gesprächs zu dokumentieren und an die verantwortlichen Stellen weiterzuleiten. Diese dokumentierten Gespräche fließen in die Auswertung des Qualitätsmanagements mit ein.
- Es besteht zudem die Möglichkeit, Beschwerden und Lobe per E-Mail (qm@klinikum-tut.de) mitzuteilen.

1.2 Zügige Bearbeitung

Unser Ziel ist es, auf eine Beschwerde zeitnah zu reagieren, d.h. eine erste Rückmeldung über den Eingang der Beschwerde sowie über weitere Bearbeitungsschritte werden dem/der Beschwerdeführer/in mitgeteilt.

1.3 Unabhängigkeit

Mit der Etablierung des Beschwerdemanagements und der damit verbundenen unmittelbaren Anbindung dieser Funktion an die Geschäftsführung wurde eine höchstmögliche Eigenständigkeit und Weisungsfreiheit erreicht. Über eine Verfahrensanweisung wurde von Beginn an, der Ablauf der Beschwerdebearbeitung, Aufgaben und Kompetenzen festgelegt. Zudem besteht durch das Qualitätsmanagement, welches direkt an die Geschäftsführung angebunden ist und mit für das Beschwerdemanagement verantwortlich ist, die direkte Möglichkeit, Verbesserungen durch Prozessänderungen schnell umzusetzen.

Seit Ende 2016 wird das bewährte Qualitätsmanagement unterstützt und ergänzt durch einen unabhängigen und ehrenamtlich tätigen Patientenfürsprecher.

1.4 Transparenz

Die in der Verfahrensanweisung festgelegten Bearbeitungsstrukturen sind über das Intranet allen Mitarbeiter/innen des Klinikums bekannt.

Stellungnahmen werden in der Regel über die jeweiligen Vorgesetzten des betroffenen Bereiches angefordert; die

Antworten an den Beschwerdeführer weitergegeben und deren Reaktion an die betroffenen Bereiche zurückgemeldet.

1.5 Verantwortung

Die Verantwortlichkeit aller Mitarbeiter/innen für die Entgegennahme von Beschwerden und die Weiterleitung an den Beschwerdebeauftragten ist ebenfalls Bestandteil der Verfahrensanweisung zum Beschwerdemanagement. Durch einen festen Ansprechpartner im Beschwerdemanagement und eine gesicherte Urlaubsvertretung steht immer ein Ansprechpartner zur Verfügung.

1.6 Unternehmenskultur

Der tägliche konstruktive Umgang mit kleineren oder größeren Problemen und Beschwerden gehört für jede/n Mitarbeiter/in zum Alltag. Begleitet durch das bereits sehr lange bestehende Beschwerdemanagement hat sich eine grundsätzlich positive Einstellung zu Beschwerden durch alle Hierarchieebenen etabliert. Die Mitarbeiter/innen der Klinikum Landkreis Tuttlingen gGmbH sehen Beschwerden als „kostenlose Beratung“ zur Verbesserung der Arbeitsabläufe.

1.7 Zertifizierung

Die kritische Überprüfung aller Abläufe durch unabhängige Auditoren führte zur erfolgreichen Zertifizierung des „kundenorientierten Beschwerdemanagements“ im Frühjahr 2010. Die Re-Zertifizierung erfolgte Ende 2020. Das Zertifikat behält dann für weitere fünf Jahre seine Gültigkeit.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement 2021

- Die Meldungen erfolgten per Hausformular, persönlich, Internet, E-Mail, Telefon, Brief oder über den Patientenfürsprecher. Insgesamt 368 Rückmeldungen (mit Mehrfachnennungen), die 787 Lobe/Dank und 253 Anregungen/Beschwerden enthalten, erreichten im Jahr 2021 das Beschwerdemanagement.
- Die meisten Meldungen wurden durch Patienten (74,7 %) und durch Angehörige (19,3 %) vorgebracht.
- Da Beschwerden in aller Regel unmittelbar während oder nach dem Aufenthalt der Patienten entgegengenommen wurden, konnte hier durch die Beschwerdebeauftragten in den meisten Fällen eine zügige Lösung eingeleitet werden. In manchen Fällen reichte eine klärende Antwort oder es erfolgte eine Entschuldigung.
- Welche Kategorien werden im Einzelnen betrachtet?
Organisation/Logistik, Ärztliche Leistung/Versorgung, Pflegerische Leistungen/Versorgung, Gebäude/Ausstattung/Infrastruktur, Verpflegung/Serviceleistungen/Reinigung, Kommunikation (Information/Aufklärung), Sonstiges.
- Welche Ergebnisse der Beschwerden und der Patientenbefragung decken sich?
Deckungsgleich sind die Inhalte in der Kategorie Organisation.

3. Umgang mit Beschwerden

- Eine Vielzahl von Beschwerdeführern wurde zeitnah angerufen und ggf. zu einem persönlichen Gespräch eingeladen. Diese Möglichkeit nutzten viele Patienten/innen und Angehörige. In den sich daraus ergebenden Gesprächen wurden gemeinsam mit den Betroffenen Lösungen erarbeitet, die zu Prozess- und Strukturveränderungen geführt haben.
Wenn ein persönliches Gespräch nicht gewünscht wurde, ging die Rückmeldung über die Ergebnisse und Maßnahmen per Brief oder E-Mail an die Beschwerdeführer.
- Durch folgende Maßnahmen wurden auf die Anliegen der Patienten/innen eingegangen:
 - Aufrechterhaltung und Umsetzung des Beschwerdemanagements in Zeiten einer Pandemie
 - Schrittweise Umsetzung der digitalen Patientendokumentation
 - Befragungen:
Kontinuierliche Patientenbefragung (Befragungen bzw. externe Auswertungen)
Teilerhebungen in den Bereichen:
Endoprothetikzentrum (EPZ), Zentrale Notaufnahme (ZNA), Brustzentrum
 - Die Übergabe am Bett wurde wieder eingeführt
 - Die Pflegevisite wurde ausgeweitet
 - Optimierung des Entlassmanagements
 - Ein Patientenbegleitsdienst wurde eingeführt
 - Neustrukturierung des Risikomanagements

4. Ziele für das Jahr 2022/2023

- Überprüfung und Optimierung u.a. der patientennahen Prozesse im Rahmen des Updates des Intranets
- Neue Homepage des Klinikums
- Ausbau der digitalen Dokumentation
- Medikamentenplan - EDV gestützte Dokumentation
- Interne Audits fortlaufend
- Buffetwagen für die Komfortstation
- Kommunikationsseminare in Präsenz für die Mitarbeiter/innen

Auch im Jahr 2022 sind wir über jeden Hinweis, der uns das Verbesserungspotential unserer Prozesse aufzeigt, dankbar. Wie in den vergangenen Jahren werden wir unser bisher praktiziertes und bewährtes Beschwerdemanagement unter der Prämisse des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fortsetzen.