

Beschwerdemanagement

Jahresbericht 2023

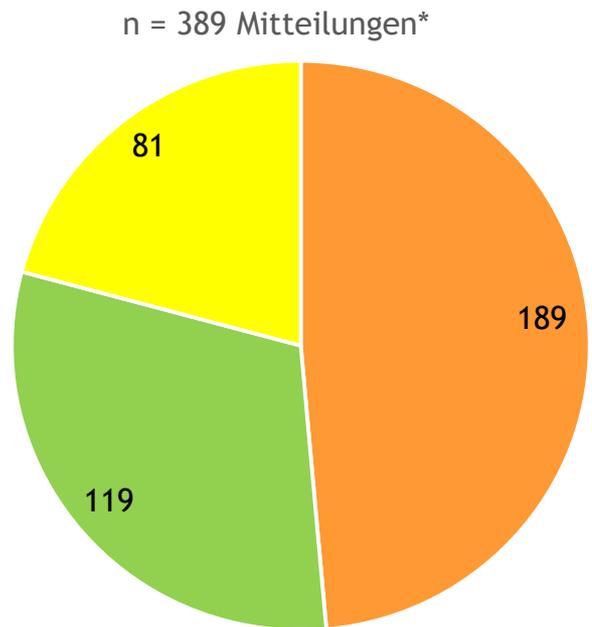


Südwürttemberg

Informationen zum Beschwerdemanagement

- Der direkte Austausch mit unseren Patient:innen, Klient:innen, Angehörigen und Kooperationspartnern ist uns wichtig. Nur so erfahren wir von den Wünschen und Anforderungen, die diese an uns und die Versorgung in unseren Einrichtungen stellen.
- Im Beschwerdebüro des ZfP Südwürttemberg werden alle Rückmeldungen (Lobe, Anregungen, Beschwerden) erfasst und zur Bearbeitung an die zuständigen Abteilungsleitungen weitergeleitet.
- Bei nicht anonymen Rückmeldungen erfolgt durch das Beschwerdebüro eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführenden sowie durch den Beschwerdebearbeitenden Informationen über weitere Bearbeitungsschritte.
- Im Rahmen eines jährlichen Termins mit den Patientenfürsprechenden und den Vertreter:innen der IBB-Stellen werden die wichtigsten Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement vorgestellt.

Anzahl Rückmeldungen (Lobe, Beschwerden, Anregungen)



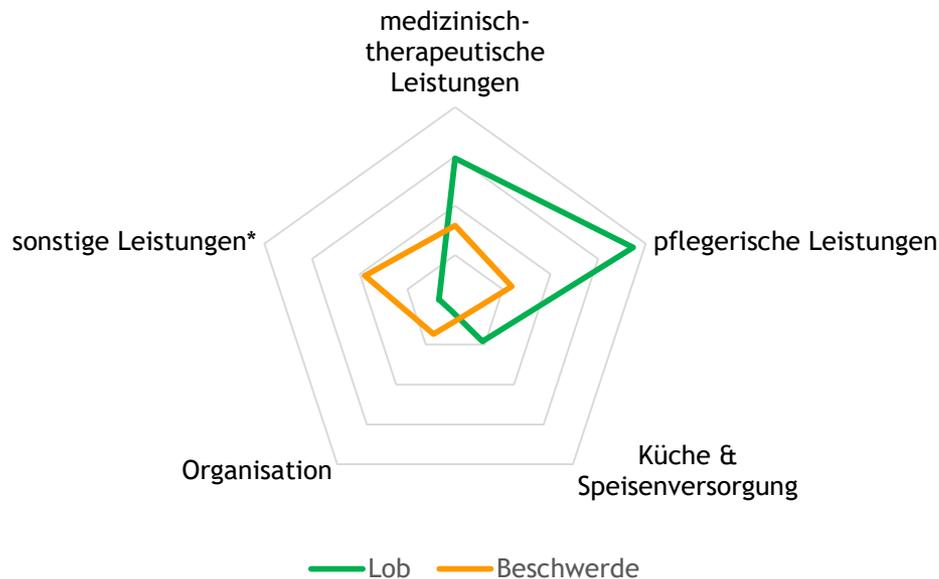
■ Beschwerden ■ Lobe ■ Anregungen

* Mehrfachnennungen (Lob, Anregung, Beschwerde auf einer Mitteilung) möglich

- Es sind insgesamt 389 einzelne Mitteilungen aus 359 Rückmeldevorgängen im Beschwerdemanagement eingegangen
- Beschwerdekanäle werden unterschiedlich stark genutzt: 325 Papierformulare, 23 online-Meldungen, 11 Anrufe
- Zunahme der Rückmeldevorgänge seit 2022 (299): mehr Lobe und Beschwerden
- Bei 66 Mitteilungen konnte keine weitere Bearbeitung erfolgen (krankheitsbedingtes Beschwerdeverhalten oder allgemeine, undifferenzierte Rückmeldungen). Diese werden im Folgenden nicht berücksichtigt.

Verteilung der Rückmeldungen nach Kategorien

Anteil der einzelnen Kategorien an den gesamten Loben/ Beschwerden

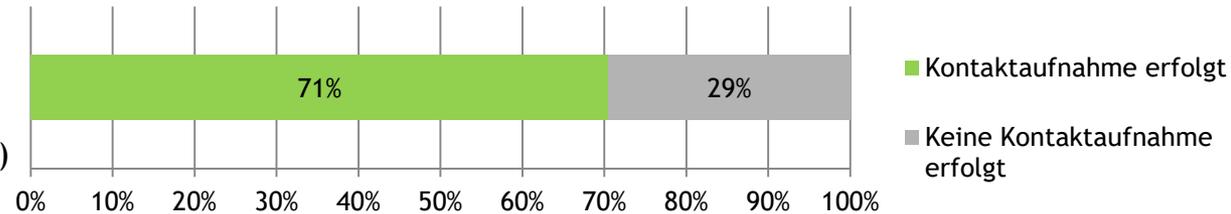


- Viele explizite Lobe für den Pflegedienst als auch für medizinisch-therapeutische Leistungen. Insgesamt ist hier eine Zunahme zu verzeichnen.
- Sonstige Leistungen bieten häufiger Anlass für Rückmeldungen. Hier überwiegen die Rückmeldungen zu den Hotelleistungen.

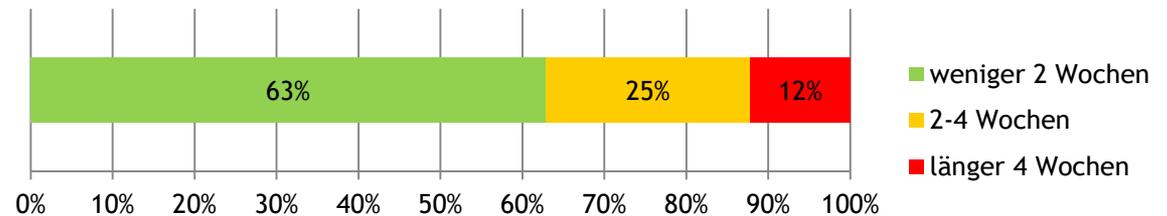
* Sonstige Leistungen beinhalten: Technik/ Gebäudeausstattung; Reinigung/ Hauswirtschaft; weitere Hotelleistungen

Kontakt mit Beschwerdeführenden und Beschwerdebearbeitung

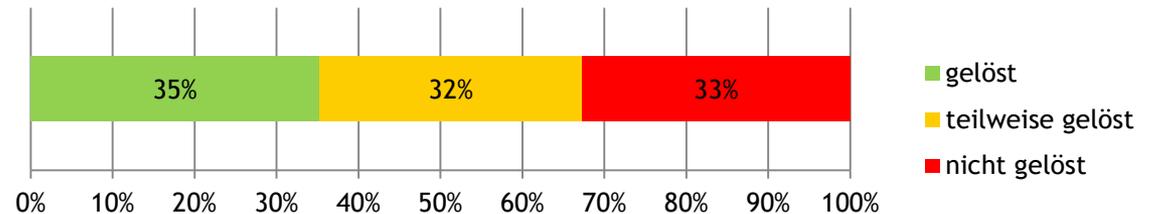
In 71% der Fälle konnte eine Kontaktaufnahme einer Stations- oder Abteilungsleitung mit dem Beschwerdeführenden erfolgen (N = 156)



Zwei Drittel der Beschwerden wurden innerhalb von 2 Wochen bearbeitet (N = 156)



67% der Beschwerden konnten ganz oder teilweise gelöst werden (N = 156)





Kontakt

Beschwerdemanagement im ZfP Südwürttemberg

Mail: beschwerdemanagement@zfp-zentrum.de

Tel.: 07583 33 4041