

Beschwerdemanagement

**Jahresbericht 2023**

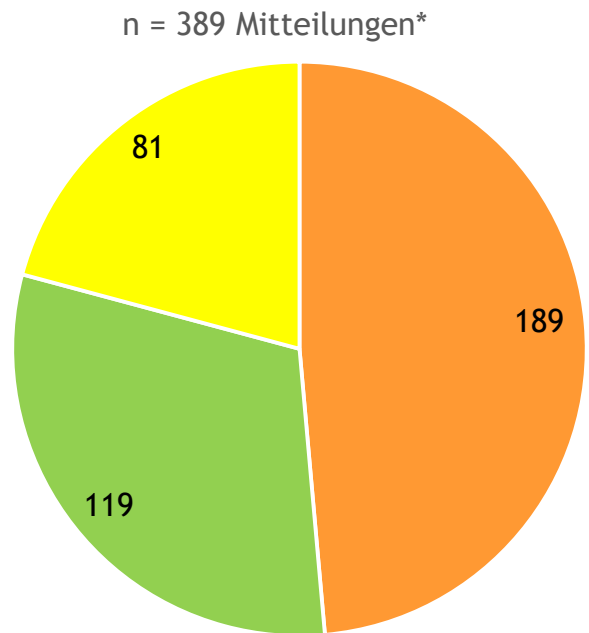


Südwürttemberg

# 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)



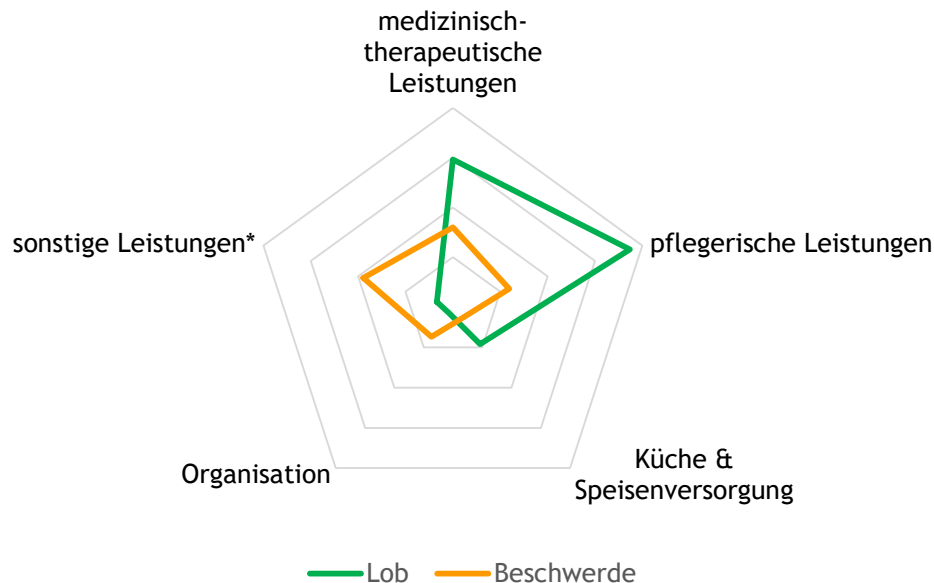
■ Beschwerden ■ Lobe ■ Anregungen

\* 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

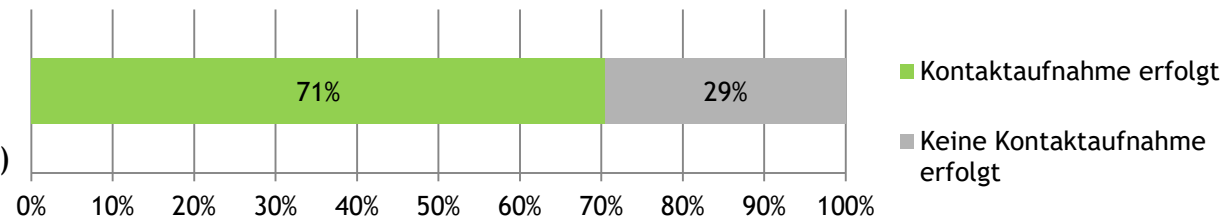


- Viele explizite Lob für den Pflegedienst als auch für medizinisch-therapeutische Leistungen. Insgesamt ist hier eine Zunahme zu verzeichnen.
- Sonstige Leistungen bieten häufiger Anlass für Rückmeldungen. Hier überwiegen die Rückmeldungen zu den Hotelleistungen.

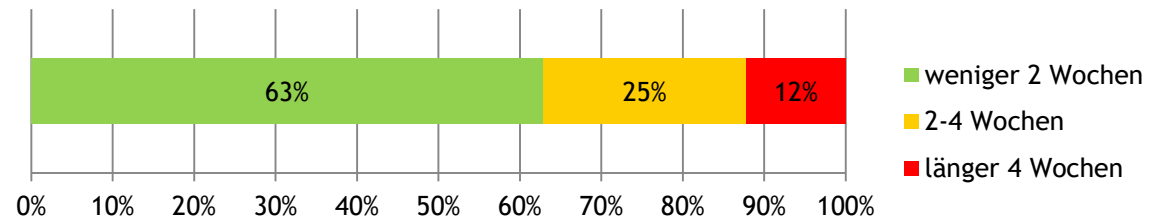
\* Sonstige Leistungen beinhalten: Technik/ Gebäudeausstattung; Reinigung/ Hauswirtschaft; weitere Hotelleistungen

# Kontakt mit Beschwerdeführenden und Beschwerdebearbeitung

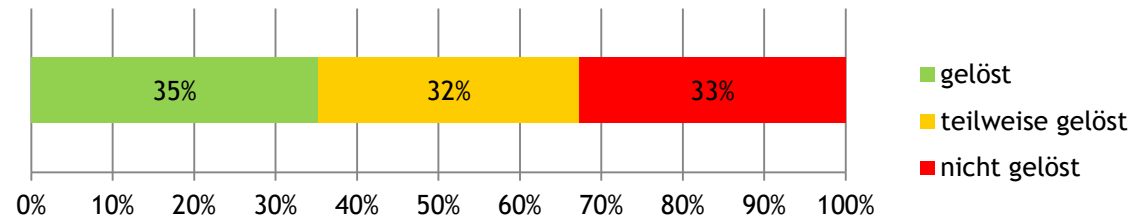
In 71% der Fälle konnte eine Kontaktaufnahme einer Stations- oder Abteilungsleitung mit dem Beschwerdeführenden erfolgen (N = 156)



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](mailto:beschwerdemanagement@zfp-zentrum.de)

Tel.: 07583 33 4041