



PARACELSUS
KLINIKEN



Rückblick auf ein Jahr Feedback

2021

Das Lob- und Beschwerdemanagement der Paracelsus Kliniken



Sehr geehrte Damen und Herren,

die Paracelsus Kliniken stehen für kompetente medizinische und pflegerische Leistungen und sie sind bei unseren Patient:innen für ihre menschliche Zuwendung und ihre familiäre Atmosphäre geschätzt. Die beiden Säulen der Medizin – Kompetenz und Menschlichkeit – und selbstverständlich die Qualität unserer Arbeit sind der Kern unseres Unternehmens.

Kontinuierlich gute Qualität ist und bleibt ein Leitmotiv der Paracelsus Kliniken. Damit sichern wir unseren Patient:innen die bestmögliche Versorgung. Qualität im Krankenhaus hat für alle Patient:innen eine gro-

ße Bedeutung. Schließlich geht es um ihren Körper und ihre Gesundheit. Sie möchten darauf vertrauen, sicher in guten Händen zu sein. Bei den Paracelsus Kliniken sind sie das. Besonderen Wert legen wir auf die Rückmeldung unserer Patient:innen, deren Angehörigen, unseren Kooperationspartnern, sowie unseren Mitarbeitenden, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen, gestalten oder daran beteiligt sind. Denn nur wenn wir wissen, was ihnen bei uns gefallen hat oder was zu verbessern ist, können wir unsere Aktivitäten auf diese Anforderungen ausrichten.

Basis dieses Berichtes sind die sehr guten Ergebnisse im Lob- und Be-

schwerdemanagement. Er spiegelt die Zufriedenheit unserer Patient:innen wider und zeigt, dass sich unsere Patient:innen gerne in den Kliniken unserer Paracelsus Gesundheitsfamilie behandeln lassen, dass sie sich trotz ihrer besonderen Situation wohlfühlen und unsere tägliche Arbeit zu schätzen wissen.

Wir danken allen Mitarbeitenden der Paracelsus Kliniken, die diese Arbeit jeden Tag gerne leisten. Und wir danken allen Patient:innen für ihr Vertrauen.

Susanne Blinn
Leiterin ZD Qualität

Lob und Beschwerde sind bei uns in guten Händen

Seit Anfang des Jahres kümmern sich Margret Wiegmann und Ursula Reuß um das Lob- und Beschwerdemanagement der Paracelsus Kliniken. Und dass die beiden erfahrenen Frauen eine Menge mehr machen, als Zahlen auszuwerten, wird im Gespräch mit den beiden schnell klar.

Ihr beschäftigt euch also seit Januar tagein tagaus mit Beschwerden, das ist doch frustrierend!

Ursula: Wenn es so wäre, dann wäre es sicherlich schön. Aber die Realität ist: Von den 1 600 Eingängen, die uns im letzten Jahr erreicht haben, sind mehr als Zweidrittel positiv. Dabei erreichen uns Lob und Kritik über die Homepage, per Mail, Brief oder über die Briefkästen in den Kliniken.

Margret: Und zu den Kritiken kann ich sagen: Die sind für uns essentiell! Denn nur so können wir uns ja verbessern. Man wird schnell betriebsblind, verliert vielleicht auch manchmal die Sicht des Patienten aus dem Blick. Besonders Kritik hat in den letzten Monaten immer wieder auch zu Verbesserungen geführt.

Habt ihr ein Beispiel?

Margret: Da fällt mir eine Dame ein, die an einem un-

serer Reha-Standorte sehr unzufrieden mit dem Essen war. Nach Rücksprache mit der Patientin und mit dem Standort stellte sich heraus, dass die Dame Probleme mit dem Schlucken hatte, dies wurde am Standort dann aufgegriffen und wird jetzt mit abgefragt. Und das Tollste: Bei ihrem zweiten Aufenthalt hat die Patientin das Essen ausdrücklich gelobt.

Ursula: Das Beispiel zeigt auch gut, wie wichtig es ist, insbesondere Kritik schnell und möglichst persönlich zu beantworten und auch transparent zu machen, wie wir damit umgehen. Das wissen Patienten sehr zu schätzen. Das Feedback ist dann oft „Ich hätte gar nicht damit gerechnet, dass Sie sich darum tatsächlich kümmern“.

Unsere beiden
Ansprech-
partnerinnen

Ursula

am Standort Kassel seit
1.10.2005

Motto: Wie möchte ich, dass
man mit mir umgeht?

Ausbildung: Diätassistentin,
Industriefachwirtin

Berufsweg: Diätassistentin in
Klinik, Krankenkasse und Arzt-
praxen, Mitarbeit im Fami-
lienbetrieb (Feinmechanik &
Optik), selbständig mit eigener
Ernährungsberatungs-Praxis,
16 Jahre Betriebsratsmitglied in
der Elena-Klinik – davon 6 Jahre
Vorsitzende

Qualifizierungen: Diätküchen-
leiterin DGE, Fortbildung
zur Qualitätsbeauftragten,
Fortbildung interner Auditor,
Fortbildung Patientensicher-
heitsbeauftragte

Margret

am Standort Hannover-Langenhagen seit 1.1.2011

Motto: Kritik ist essentiell, um sich zu verbessern.

Ausbildung: Gesundheits- und Krankenpflegerin

Berufsweg: Arbeit auf Station, selbständig mit ambulantem Pfl-
gedienst, PDL, Heimleitung, Bereichsleitung

Qualifizierungen: Fachkraft für Leitungsfragen in der Pflege, Fort-
bildung interner Auditor, Fortbildung zur Qualitätsbeauftragten

Wie tragt ihr die Kritik in die Häuser?

Ursula: Wenn sich Kritik zu einem bestimmten Thema häuft, erbitten wir eine Stellungnahme. Wann immer möglich, sprechen wir mit den betroffenen Mitarbeitern auch persönlich. Vor Ort, am Telefon oder eben per Mail. So erfahren wir auch die Sicht der Mitarbeiter. Wenn die Kritik berechtigt ist, findet sich meist ein Weg für Verbesserung. Und darüber informieren wir dann auch den Patienten bzw. Angehörigen.

Geratet ihr da nicht zwischen die Fronten?

Margret: So sehen wir das überhaupt nicht – wir sind eher das Bindeglied zwischen den Patienten und unseren Beschäftigten.

Ursula: Wir sind Ansprechpartnerinnen in zwei Richtungen, das gilt für Patienten genauso wie für unsere Beschäftigten. Wir nehmen möglichst alle in den Blick, und unsere Erfahrung ist: Unsere Beschäftigten freuen sich über Lob und sind sehr offen, wenn es um konstruktive Verbesserungsvorschläge geht.

Was hat sich seit eurem Dienstantritt geändert?

Margret: Das Lob- und Beschwerdemanagement ist neuerdings sehr beliebt! Und eigentlich kann das nicht verwundern. Denn wir informieren die Mitarbeiter bei jedem positiven Feedback seitens der Patienten oder Angehörigen. Das ist uns ganz besonders wichtig, dass die Beschäftigten auch mitbekommen, wenn Patienten sich gut aufgehoben fühlten. Also hat es sich mittlerweile herumgesprochen, dass es was zum Freuen gibt, wenn wir auftauchen oder anrufen. Das war früher einfach nicht so, da ist vieles verloren gegangen. Mittlerweile gibt es Fragebögen für Patienten in zwei Formaten und es werden alle Bögen ausgewertet. Kein Bogen landet in der Versenkung.

Ursula: Wir haben einen klaren Prozess definiert, wie wir mit Lob und Beschwerde umgehen. Immer antworten, den Fall möglichst innerhalb von 72 Stunden bearbeiten oder mindestens antworten. Und wir sind digitaler geworden: QR-Codes in den Kliniken und eine Feedback-Möglichkeit auf unserer Homepage werden bereits sehr gut angenommen.

Zahlen // Daten // Fakten

2021

1 569
Meldeeingänge

im ersten Jahr nach
Einführung eines bundesweiten
Rückmeldesystems



29 %

Rückmeldungen

erreichen uns online

71 %

aller Rückmeldungen beinhalten **Lob**



1 248

Meldeeingänge

von Patientinnen und Patienten

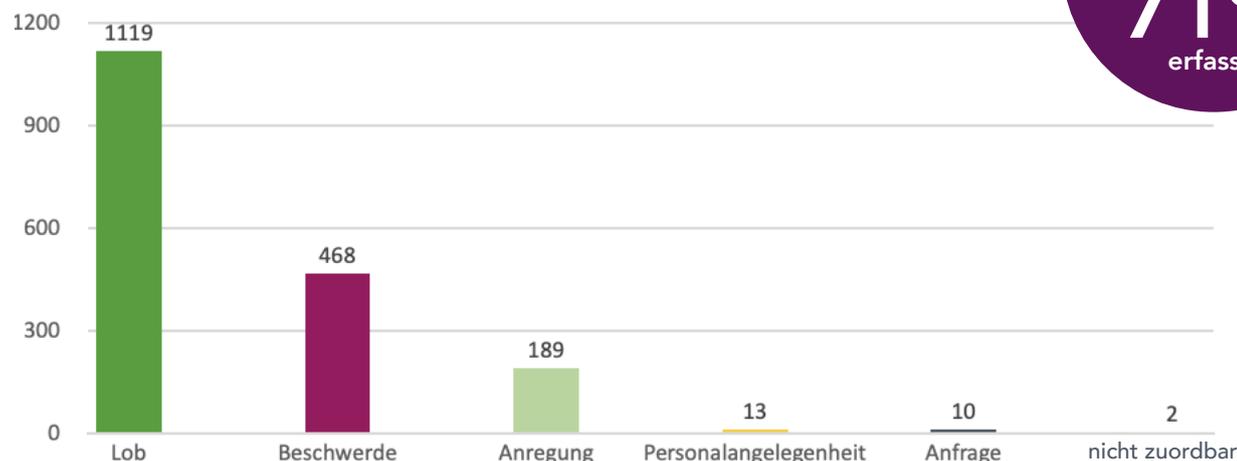


Das erste Jahr

In der vorliegenden Publikation stellen wir die Ergebnisse des Lob- und Beschwerdemanagements für alle Standorte der Paracelsus Kliniken vor. Die Ergebnisse beziehen sich auf das erste Jahr nach Einführung der Software „Intrafox“ und der Vereinheitlichung der Fallbearbeitung seit Februar 2021.

In den kommenden Jahren werden wir die Entwicklung der Meldeeingänge im Verlauf darstellen. Wir erwarten einen quantitativen Anstieg der Vorgänge.

Die eingegangenen Meldungen teilen sich in folgende Kategorien auf:



Die meisten
Meldungen
wurden als Lob

71%
erfasst.

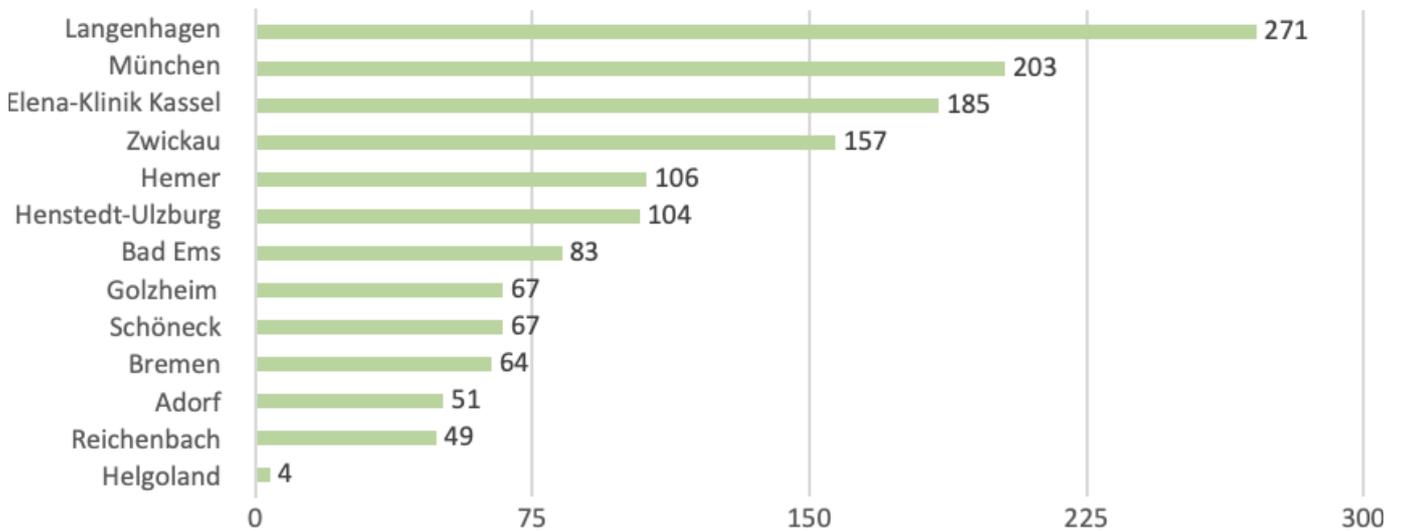
Aufteilung der Meldungen nach Kategorie

Meldeeingänge nach Standort

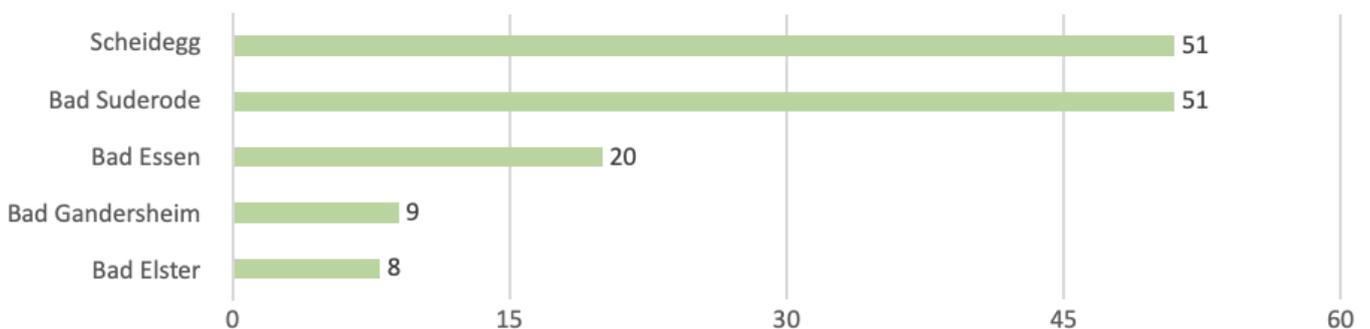
Unsere Kliniken in Langenhagen, München und Kassel wurden im Jahr 2021 durch die hauptverantwortlichen Mitarbeiterinnen für das Lob- und Beschwerdemanagement betreut. Die Standorte Bad Ems, Hemer und Bremen folgten nach, bis im Januar 2022 alle Akutstandorte in die zentrale Bearbeitung integriert waren. Die Stimulierung zur Rückmeldung über verschiedene Maßnahmen, wie zum Beispiel Poster mit QR-Code zum Onlineformular, die Auslage von Meldekarten an zentralen Punkten in den Kliniken und die Einbindung des Mel-

deformulars auf der Homepage, haben zu einem deutlichen Anstieg der Meldungen geführt, dies jedoch noch nicht in allen Standorten gleichermaßen.

Die Rehakliniken schließen sich der zentralen Bearbeitung vorerst nicht an. Zudem werden in den Rehakliniken regelhaft standardisierte Befragungen der Patienten durchgeführt, dies begründet vermutlich den geringeren Meldeeingang.



Meldeeingänge in den Akutkliniken



Meldeeingänge in den Rehakliniken

Kontaktaufnahme und meldende Personengruppe

Für Rückmeldungen bieten wir verschiedene Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme an. Die bisher gängigen und genutzten Verfahren sind durch das Online-Formular ergänzt. Zu erreichen ist das Melde-Formular über die PKD-Homepage (Feedback Paracelsus-Kliniken Deutschland). Im ersten Jahr nach Etablierung des LBM war der bevorzugte Meldeweg noch immer der Flyer, dieser beträgt 48 Prozent der Gesamtmeldungen. Wie erwartet gehören die Patient:innen zur Hauptmeldegruppe.

Zentraler Dienst Qualität

PARACELUS KLINIKEN

Lob, Anregungen oder Kritik?
Dann teilen Sie uns gerne Ihre Meinung mit!

Persönliche Angaben

* Sie sind (bitte auswählen)

* Anrede (bitte auswählen)

* Ihr Vorname

* Ihr Nachname

Ihre Telefonnummer

* Ihre E-Mail-Adresse

Straße:

PLZ Stadt

Ihre Rückmeldung

* Klinik & MVZ: (bitte auswählen)

Ihr Anliegen:

Dateien

Laden Sie optional Dateien hoch, die Ihr Feedback veranschaulichen

--- keine Dateien ausgewählt ---

Datenschutz

Hiermit erkläre ich mich mit der Verarbeitung und Speicherung im Rahmen der Feedbackbearbeitung gemäß der Datenschutzvereinbarung einverstanden

443
Rückmeldungen über das Online-Formular



- 754 Flyer
- 443 Online
- 191 Brief/Fax
- 63 E-Mail
- 61 Telefon
- 34 persönlich



- 1248 Patient/in
- 128 Angehörige
- 95 Mitarbeiter/in
- 8 Besucher/in
- 3 Einweiser/in
- 3 Kostenträger
- 22 sonstige Person oder Institution



Lob und Beschwerden in den Akutkliniken

Besonders hervorzuheben ist das Lob der ärztlichen und pflegerischen Behandlung, sowie die Freundlichkeit und die Fachkompetenz der Mitarbeitenden. In den Stand-

orten Langenhagen, Bremen, Kassel und München wird über die hauseigenen Küchen die Speiseversorgung sichergestellt. Hier findet sich prozentual das meiste Lob.

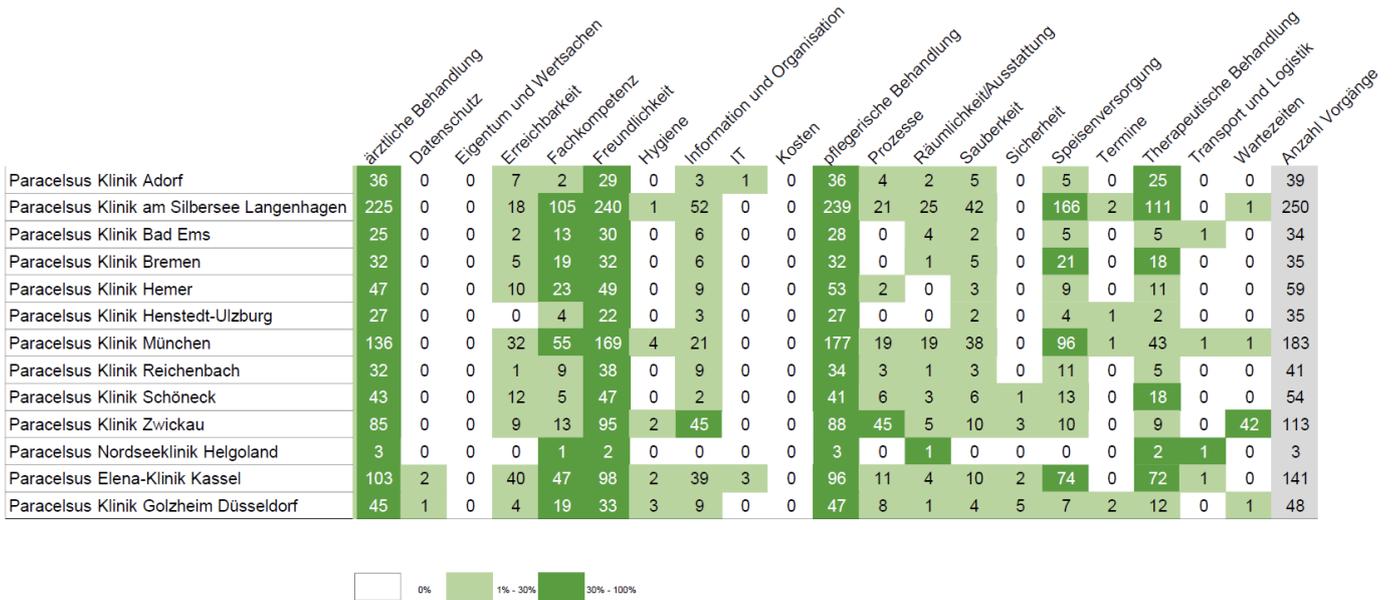


Abb. 6: Aufteilung der Themen nach Lob in den Akutkliniken

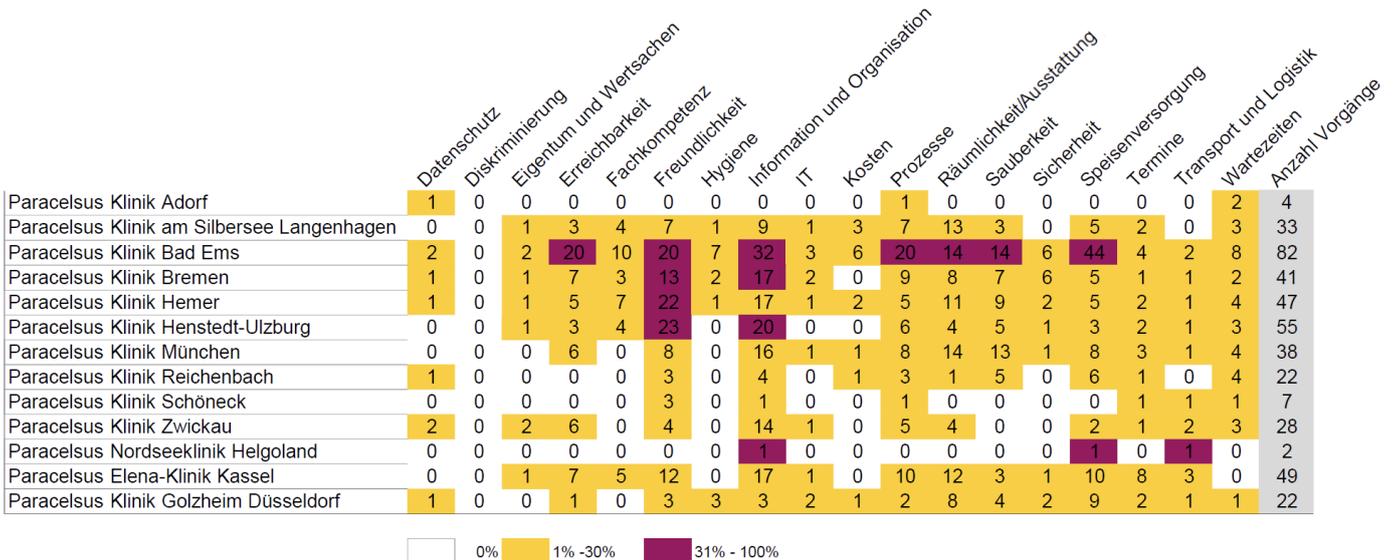


Abb. 7: Aufteilung der Themen nach Beschwerden in den Akutkliniken

Auffällige Beschwerdethemen finden sich im Bereich der ärztlichen Behandlung, Freundlichkeit, sowie der pflegerischen Behandlung. Dem steht jedoch ein größerer Anteil an Lob gegenüber. In 2022 werden wir den Fokus auf den Bereich Information und Organisation legen. Die In-

halte sind hier zu spezifizieren. Am Standort Bad Ems fällt der hohe Anteil der Beschwerden in der Speiseversorgung auf. Hier gab es einen Anbieterwechsel. Der Prozess der Umstellung wurde durch eine enge Begleitung vor Ort überwacht. Es zeichnet sich eine Besserung ab.

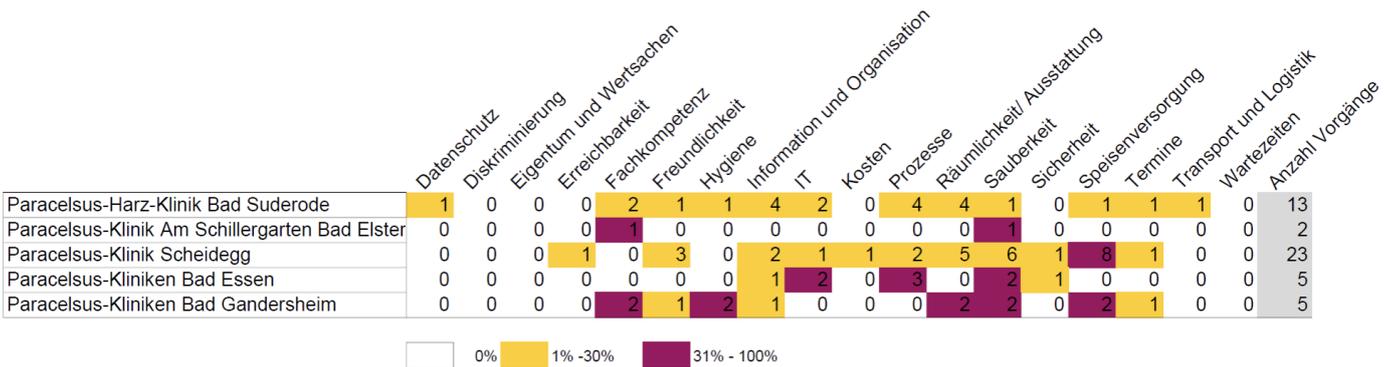
Lob und Beschwerden in den Rehakliniken

Besonders hervorzuheben ist das Lob in den Bereichen ärztliche, pflegerische und therapeutische Behandlung, sowie die Freundlichkeit und die Speisenversorgung.

Die Standorte sollten versuchen, die Meldeeingänge zu steigern.



Aufteilung der Themen nach Lob in den Rehakliniken



Aufteilung der Themen nach Beschwerden in den Rehakliniken

FAZIT

Auf eine Auswertung der Bereiche, die der Paracelsus Konzernzentrale zugeordnet sind, haben wir in diesem Jahr verzichtet, da wir Nachbesserungen in der systemseitigen Zuordnung vornehmen mussten. Die Aufnahme in das Berichtswesen sehen wir für 2022 vor.

Für die Standorte ist jeweils ein detaillierter Bericht an die Klinikleitungen und den örtlichen Betriebsrat verschickt worden. Dort sind die

Verbesserungsmaßnahmen, die aus den Meldeeingängen resultieren, mit aufgenommen.

Das Lob- und Beschwerdemanagement wurde von den Patient:innen und Mitarbeitenden sehr gut angenommen. Wir sehen bereits im ersten Quartal 2022 eine deutliche Steigerung der Meldeeingänge gegenüber dem gleichen Zeitraum 2021.

Wir werden uns auf diesen erfreulichen sehr guten Ergebnissen kei-

neswegs ausruhen. Alle Hinweise und Anregungen, jedes Lob und jede Beschwerde nehmen wir auch zukünftig zum Anlass, unsere Qualität stetig zu verbessern und zu steigern. Ab 2022 werden wir in diese Auswertungen zusätzlich sämtliche Online- und Portalbewertungen mit einbeziehen.

Wir bedanken uns für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Zentraler Dienst Qualität