

Beschwerdemanagement

Jahresbericht 2024

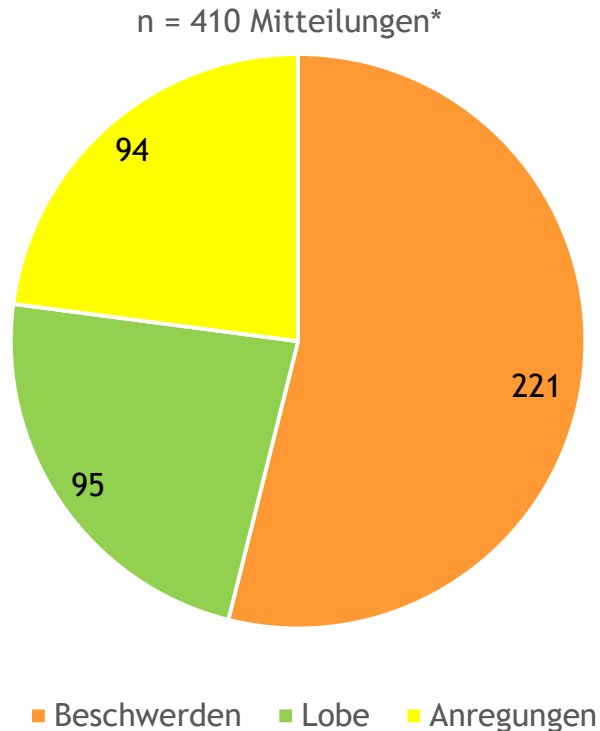


Südwürttemberg

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 Austausch mit dem Geschäftsführer werden die Patientenfürsprechenden zweimal jährlich über die wichtigsten Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement informiert.

Anzahl Rückmeldungen (Lobe, Beschwerden, Anregungen)

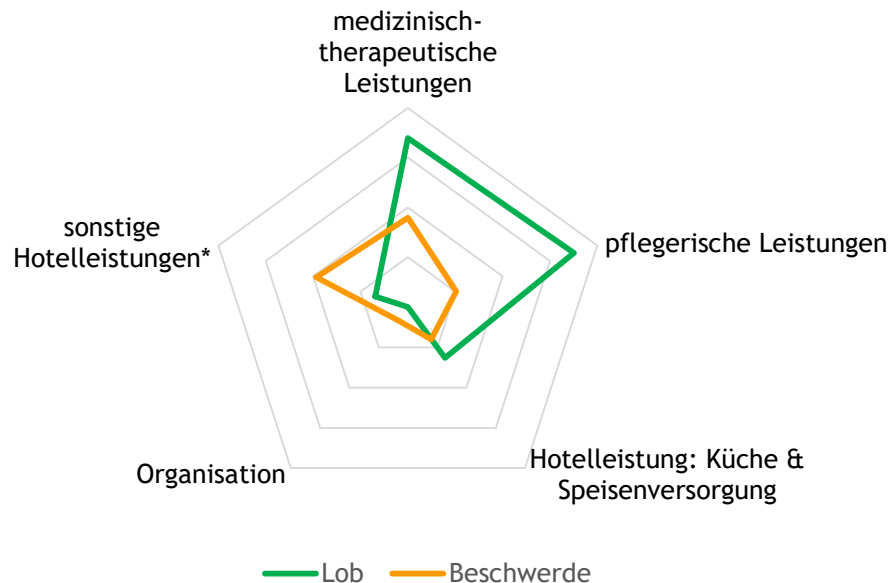


* Mehrfachnennungen (Lob, Anregung, Beschwerde in einem Rückmeldevorgang) möglich

- Es sind insgesamt 410 einzelne Mitteilungen aus 356 Rückmeldevorgängen im Beschwerdemanagement eingegangen
- Beschwerdekanaäle werden unterschiedlich stark genutzt: 300 Papierformulare, 48 online-Meldungen, 8 Anrufe
- Rückmeldevorgänge im Vergleich zum Vorjahr nahezu gleichbleibend: Zunahme der Beschwerden
- Bei 35 Rückmeldevorgängen 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

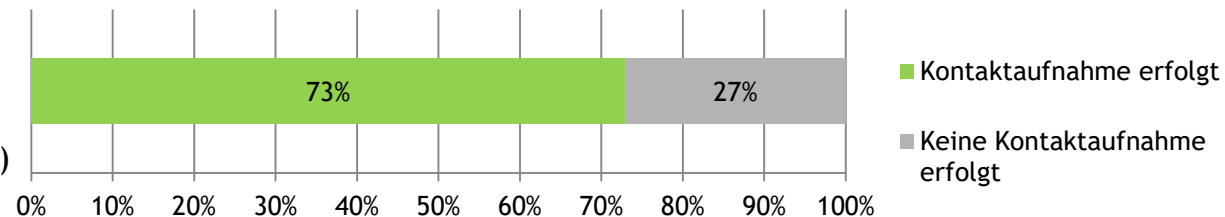


* Sonstige Leistungen beinhalten: Technik/ Gebäudeausstattung; Reinigung/ Hauswirtschaft; weitere Hotelleistungen

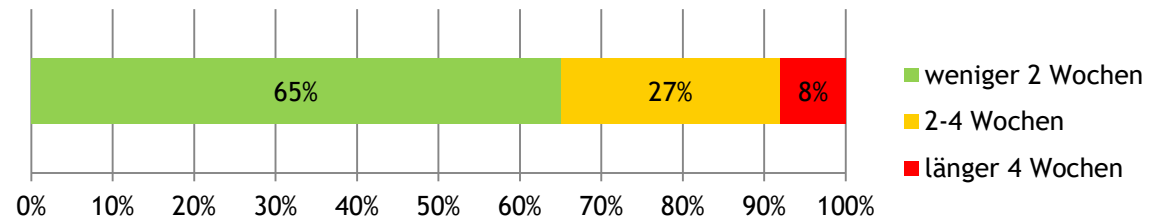
- Zunahme der Lobe für medizinisch-therapeutische Leistungen als auch für Hotelleistungen: Küche & Speiseversorgung.
- Abnahme der Lobe für pflegerische Leistungen.
- Zunahme der Beschwerden bei Hotelleistungen: Küche & Speiseversorgung.
- Sonstige Hotelleistungen bieten häufiger Anlass für Rückmeldungen.

Kontakt mit Beschwerdeführenden und Beschwerdebearbeitung

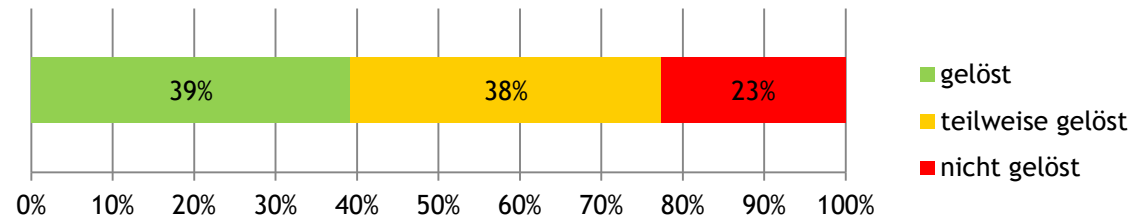
In 73% der Fälle konnte eine Kontaktaufnahme einer Stations- oder Abteilungsleitung mit dem Beschwerdeführenden erfolgen (N = 181)



Zwei Drittel der Beschwerden wurden innerhalb von 2 Wochen bearbeitet (N = 181)



77% der Beschwerden konnten ganz oder teilweise gelöst werden (N = 181)





Kontakt

Beschwerdemanagement im ZfP Südwürttemberg

Mail: beschwerdemanagement@zfp-zentrum.de

Tel.: 07583 33 4041