

Beschwerdemanagement

Jahresbericht 2022

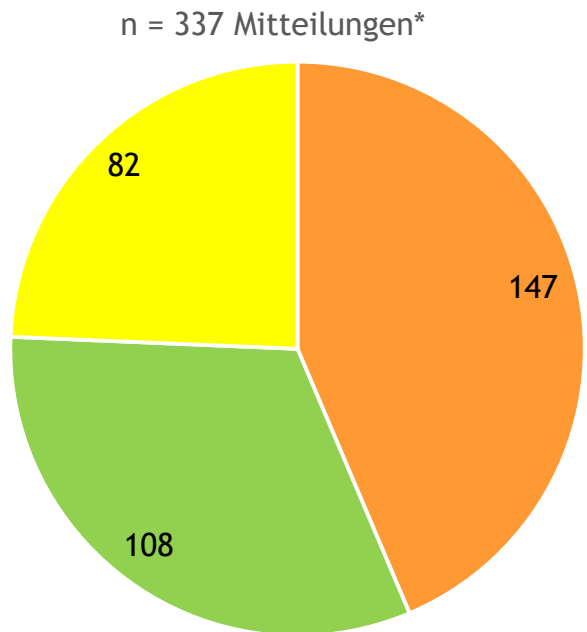


Südwürttemberg

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/die Beschwerdeführer:in 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)



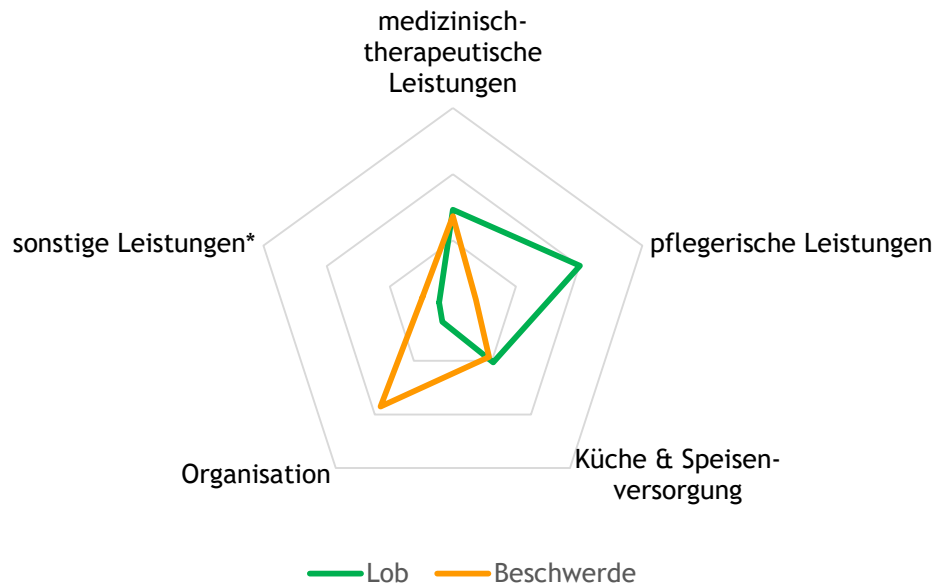
■ Beschwerden ■ Lobe ■ Anregungen

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

- Es sind insgesamt 337 einzelne Mitteilungen aus 299 Rückmeldevorgängen im Beschwerdemanagement eingegangen
- Beschwerdekanäle werden unterschiedlich stark genutzt: 267 Papierformulare, 21 online-Meldungen, 8 Anrufe, 2 mündliche Beschwerden, 1 über das Sozialministerium
- Rückgang der Rückmeldevorgängen seit 2021 (343): deutlich weniger Lobe, etwas mehr Beschwerden als 2021
- Bei 43 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

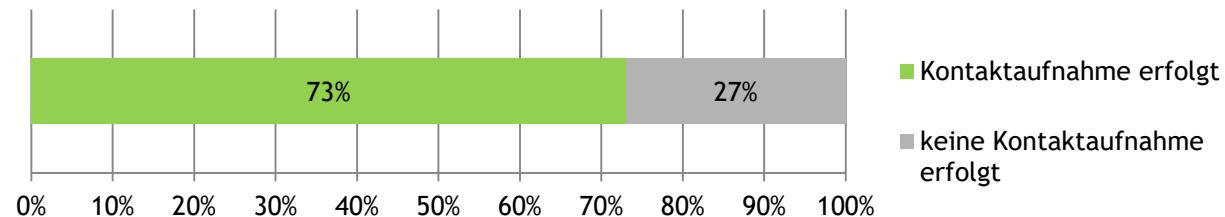


- Viele explizite Lobe für den Pflegedienst
- Küche/ Speiserversorgung bietet häufigen Anlass für Rückmeldungen, diese sind aber ausgewogen (ähnliche hohe Anteile der Lobe und Beschwerden für Küche/ Speiserversorgung)
- Für organisatorische Aspekte liegen überwiegend Beschwerden vor, im Jahr 2022 vor allem zu den Corona-Regelungen

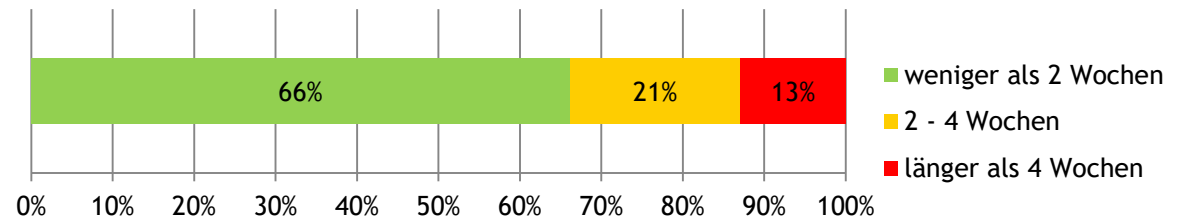
* Sonstige Leistungen beinhalten: Technik/ Gebäudeausstattung; Reinigung/ Hauswirtschaft; weitere Hotelleistungen

Kontakt mit Beschwerdeführenden und Beschwerdebearbeitung

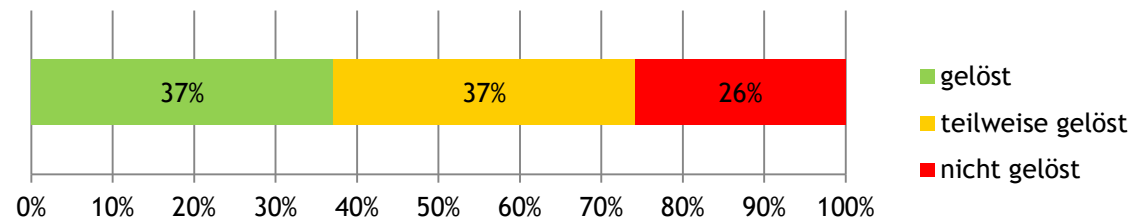
In 73% der Fälle konnte eine Kontaktaufnahme einer Stations- oder Abteilungsleitung mit dem/ der Beschwerdeführerin erfolgen (N = 124)



Zwei Drittel der Beschwerden wurden innerhalb von 2 Wochen bearbeitet (N = 124)



74% der Beschwerden konnten ganz oder teilweise gelöst werden (N = 124)





Kontakt

Beschwerdemanagement im ZfP Südwürttemberg

Mail: beschwerdemanagement@zfp-zentrum.de

Tel.: 07583 33 4041