

Anregungen, Kritik und Lob – Beschwerdemanagement am Universitätsklinikum Greifswald



Der Kunde

Das Universitätsklinikum Greifswald umfasst mit 880 Betten ein weit reichendes Leistungsspektrum, in dem 21 Kliniken/Polikliniken, 19 Institute und weitere zentrale Einrichtungen zusammenarbeiten. 2009 wurden im Klinikum 147.000 Patienten, davon 35.796 stationär behandelte Fälle betreut.

Der Nutzen

Uta Knöchel vom Universitätsklinikum Greifswald, Leitung der Stabsstelle Klinische Informationstechnologien:

„Die Kritik unserer Patienten und Mitarbeiter ist die Chance auf Verbesserung. Aufgrund der verstärkten Qualitätssensibilität der Patienten wurde das System als fester Bestandteil in das Qualitätsmanagement eingebunden.“

Die Ausgangslage

Bereits 2006 entschloss sich das Universitätsklinikum Greifswald, Patientenbeschwerden ernst zu nehmen und beauftragte die dr.heydenreich GmbH ein software-unterstütztes Beschwerdemanagementsystem für die Patienten umzusetzen. Dieses System wurde seit dem von vielen Patienten, deren Angehörigen und Besuchern gleichermaßen benutzt, um sowohl Lob aber auch Kritik und Anregungen zu äußern.

Als Ergänzung sollten nun auch Mitarbeiter des Universitätsklinikums ein Feedback über interne und externe Dienstleister abgeben können.

Das neue System wurde Anfang 2009 ausgeschrieben. Unter den Bewerbern konnte sich die dr.heydenreich GmbH erfolgreich durchsetzen und erhielt den Auftrag zur Erweiterung des Systems.

Die gemeinsamen Projektziele

Angestrebt wurde ein einheitliches System, das sowohl die Patientenbeschwerden als auch die Mitarbeiterbeschwerden über die internen und externen Dienstleister managen kann.

Der Patientendatenschutz muss bei der Umsetzung des Systems gewährleistet sein.

Die Weiterleitung der Beschwerden soll durch einen vorkonfigurierten Workflow gesteuert werden. Daneben sollen berechtigte Nutzer die Weiterleitung der Vorgänge auch frei wählen können.



Zur einfachen Integration in den Klinikalltag soll die Datenerfassung webbasiert erfolgen.

Zu jedem Vorgang sollen beliebige Dateien z.B. Bilder, Berichte, gescannte Dokumente u.a. hochgeladen werden können.

Bei bekannten Email-Adressen soll eine automatische Eingangsbestätigung generiert werden.

Beschwerden bzw. Reklamationen sollen Prioritätsstufen erhalten.

Jeder Benutzer hat eine eigene Aufgabenliste, in der alle ihm zugewiesenen Vorgänge angezeigt werden.

Das System prüft zyklisch nach Terminüberschreitungen, diese werden per Email an definierte Benutzergruppen weitergeleitet



Auswertungen, Listen o.ä. sollen sich in ein Office-Format (Excel, Word) exportieren lassen.

Dem Systemstart des erweiterten Feedbackmanagementsystems gingen eine umfangreiche Soll-Ist-Analyse, eine gründliche Testphase und eine erfolgreiche Projektabschlussphase voraus.

Die Ergebnisse

Seit dem Dezember 2009 ist das neue Feedbackmanagementsystem des Universitätsklinikums Greifswald in Betrieb. Reklamationen können direkt an den betreffenden Dienstleister per Mail gesandt werden, wodurch eine raschere Bearbeitung bzw. Problembeseitigung ermöglicht wird. Damit sollen Störungen im Betriebsablauf zeitnah behoben, das Arbeitsklima verbessert sowie die Mitarbeiterzufriedenheit und indirekt auch die Patientenzufriedenheit erhöht werden.

Jeder Reklamant bekommt eine Information vom Dienstleister über die eingeleiteten Maßnahmen zur Problembeseitigung.

Das neue System macht es möglich, sowohl Lob, als auch Kritik und Anregungen getrennt von einander für einzelne Bereiche einzugeben und auszuwerten.

Da grundsätzlich sofort nach Eingang des Feedbacks eine Trennung zwischen ärztlichem und pflegerischem Bereich stattfindet, besteht die Möglichkeit ein Patientenfeedback aufzuteilen.

Alle Punkte werden getrennt voneinander bearbeitet. Kritikpunkte, welche die Dienstleister betreffen, werden direkt per Mail an den Dienstleister geschickt.

Die Reaktion erfolgt über Stellungnahmen per Email an das Feedbackmanagementsystem oder bei Mitarbeiterfeedback direkt per Email an den Mitarbeiter.

Durch die direkte Kontaktaufnahme zum Dienstleister nach Eingang eines Patientenfeedbacks kommt es zu einer Entlastung der Pflegedienstleitungen und einem ständigen Austausch zwischen dem Feedbackmanagement und den Dienstleistern.

Um die Suche nach Vorgängen zu vereinfachen, wurden erweiterte Filterkriterien integriert. So ist es möglich, nicht nur nach der Datenblatt-Nummer des Patientenfeedbacks oder Beschwerden in einzelnen Abteilungen und Stationen oder in verschiedenen Zeiträumen zu suchen, sondern auch nach Dienstleister, Beschwerdeführer, Reklamant und Bearbeiter.

Alle Vorgänge können ausgewertet und analysiert werden. Dafür stehen mehrere Auswertvarianten als Listen oder als Flash-Grafik zur Verfügung.

Mitarbeiterfeedback (neuer Datensatz)

Eingangsdatum: 09.10.2009

Abteilung: [Auswählen]

Name Reklamant: [Auswählen] E-Mail (Reklamant): [Auswählen]

Kategorien / Inhalt / Maßnahmen

I. Punkt

Klassifizierung: Kritik Lob Anregungen

Bericht: [Auswählen]

Kategorie: [Auswählen]

Inhalt: [Textfeld]

Dienstleister / Ansprechpartner: [Auswählen]

Schweregrad und Sofortmaßnahmen

Schweregrad: Ohne bzw. nur leichte temporäre Folgen im Prozessablauf Reversible Beeinträchtigungen des Prozessablaufs Starke Beeinträchtigungen des Prozessablaufs, Stillstand

Sofortmaßnahmen:

keine Sofortmaßnahmen eingeleitet Anruf - Problem konnte behoben werden Anruf - Problem konnte nicht behoben werden

Aktuelle Aufgaben (4 Datensätze) Seite 1/1

Daten-Nr.	Datum	Formular	letzte Bearb.	Anforderung v. Stellungnahmen
0052/2009	25.09.2009	Mitarbeiterfeedback	Gerald Schulz 25.09.2009 13:11	angef. am: 25.09.2009
0057/2009	07.10.2009	Patientenfeedback	Gerald Schulz 07.10.2009 15:39	angef. am: 25.09.2009
0042/2009	17.09.2009	Patientenfeedback	Gerald Schulz 09.10.2009 14:05	angef. am: 25.09.2009
0058/2009	07.10.2009	Patientenfeedback	Gerald Schulz 09.10.2009 17:14	angef. am: 24.09.2009

