

## RÜCKMELDUNGEN AN DAS BESCHWERDEMANAGEMENT IN 2024

Von insgesamt **2.350 stationären Patienten** im Jahr **2024** haben **595** Patienten unseren **Lob- und Kritikbogen genutzt**. Das entspricht einer **Rücklaufquote von 25,3 %**. Telefonische Rückmeldungen gab es 6 x, Rückmeldungen per Email 35 x. Die **Rücklaufquote ist in 2024**, im Vergleich zum Vorjahr, **leicht gestiegen** (in 2023 24,7 %).

Wie auch in den vergangenen Jahren besucht die Beschwerdebeauftragte die operierten Patienten während ihres stationären Aufenthaltes werktätig in deren Zimmer. Damit wird eine individuelle und persönliche Vorgehensweise im Gespräch ermöglicht. Die Patienten fühlen sich mit Ihren Rückmeldungen und Anregungen ernst- und wahrgenommen und können persönlich ihre Empfindungen und Anliegen direkt kommunizieren.

Das in Gesprächen und schriftlich geäußerte **Lob (insgesamt 2.460 x)** bezieht sich weitestgehend auf die sehr freundliche, fürsorgliche und empathische Versorgung und Betreuung - sowohl im stationären als auch im OP-/ Anästhesiebereich - gepaart mit einer hohen Fachkompetenz in allen Bereichen. Die ruhige und angenehme Atmosphäre im ganzen Hause wird sehr geschätzt und trägt zum Genesungsprozess bei. Man wird als Mensch behandelt, entsprechend versorgt und betreut.

Die **Kritik (insgesamt 122 x)** und geäußerte **Verbesserungsvorschläge** beziehen sich vereinzelt z.B. auf organisatorische Themen (Wartezeiten präoperativ, externe Untersuchungen werden als Belastung empfunden). Vereinzelt gibt es Rückmeldungen und Anregungen zur Speisenversorgung, z.B. die Kost noch gezielter auf die Krebsdiagnosen der Patienten auszurichten. An dieser Thematik wird fortlaufend gearbeitet, um eine weitere Optimierung zu erreichen.

Im Zusammenhang mit dem laufenden OP- Neubau gibt es – über das Jahr gesehen – einige wenige Patientenrückmeldungen bzgl. des entstehenden Geräuschpegels / Baulärms.

Insgesamt überwiegen die lobenden und positiven Rückmeldungen deutlich !

## RÜCKMELDUNGEN AN DAS BESCHWERDEMANAGEMENT IN 2024

<b>Lob gesamt</b>	<b>2460 x</b>
Atmosphäre	820 x
Personal	1558 x
Patientenverpflegung	83 x
<b>Kritik gesamt</b>	<b>122 x</b>
Allg. Beschwerden	25 x
Patientenverpflegung	34 x
baul. Mängel	5 x
Ärzte	4 x
Kommunikation / Orga.	39 x
Reinigung/Pflege	15 x
Pflege	0 x

