

Reklamationsmanagement in der ZSVA

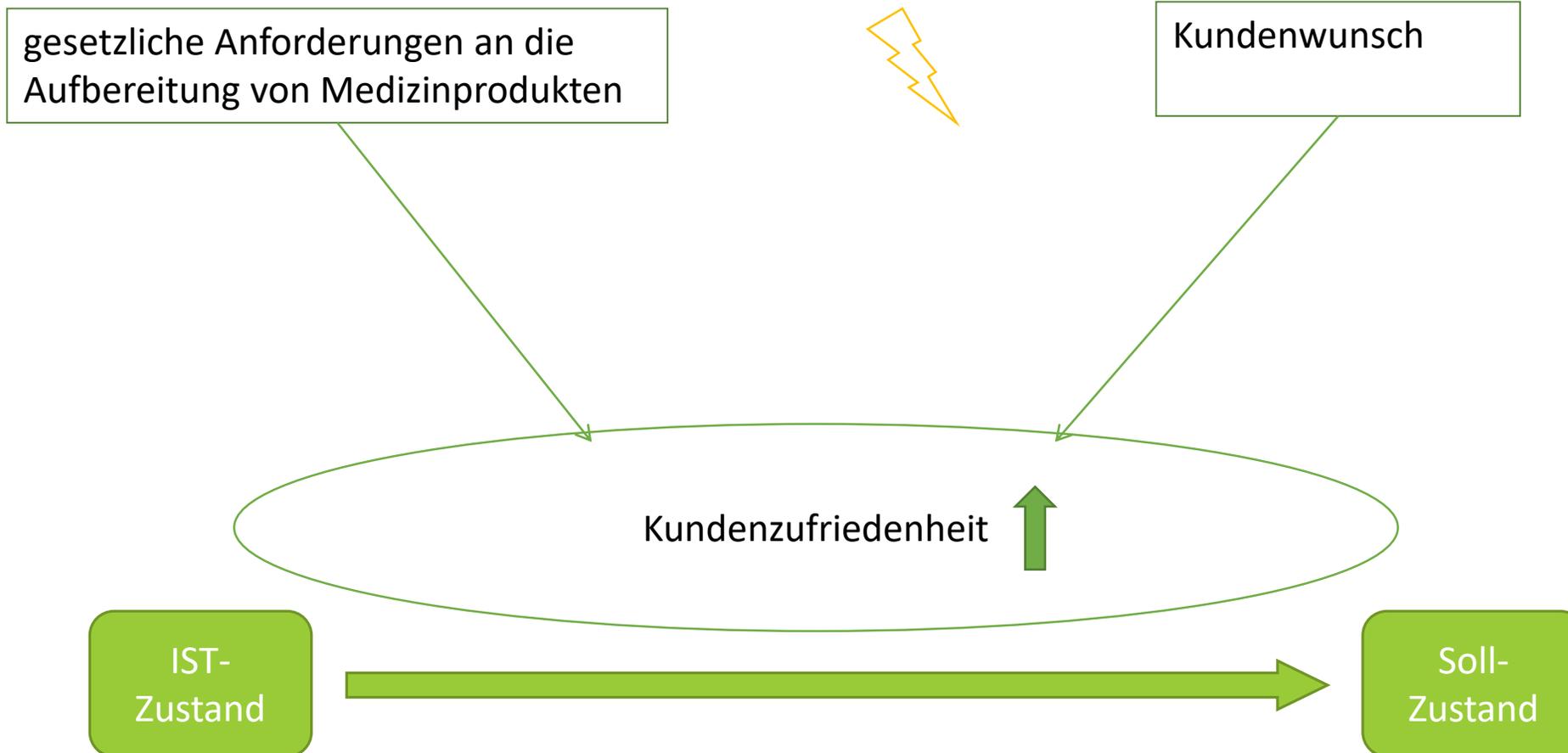
-Ein kundenorientierter Ansatz zur Qualitätsverbesserung-

MADELEINE SCHENK, M.SC. PUBLIC HEALTH

PRÄSENTATION ABSCHLUSSARBEIT FK III

ZSVA-LEITUNG, STÄDTISCHES KLINIKUM DESSAU

Hintergrund und Problemstellung



Hintergrund und Problemstellung II

Fragestellung:

- Mit welchen **konkreten Prozessschritten** des Reklamationsmanagements in der ZSVA kann die Kundenzufriedenheit und somit auch **die Kundenbeziehung verbessert werden?**
- **Unterfragen:**
 - Inwieweit beeinflusst ein kundenorientierter Ansatz, durch ein eingeführtes Reklamationsmanagement, die Qualität in der ZSVA?
 - Und welche konkreten Umsetzungsschritte bedarf es bei der Planung bis zur Realisierung dieses Prozesses.

Ziel: Verbesserung des Aufbereitungsprozesses (Qualitätsverbesserung) und der Kundenbeziehung

Problemstellung in ZSVA- Städtisches Klinikum Dessau

Methode zur Erfassung der Problemfelder:

- Walk and Talk-Methode, Prozessanalyse (Aufnahme des IST-Zustandes):
 - Erfassung der Kundenbeziehung zwischen OP und ZSVA durch externe Begehungen und einer offenen Gesprächskultur mit dem OP-Personal
 - Erfassung des Prozessablaufes innerhalb der ZSVA (interne Begehung/Analyse)

Identifizierte Problemfelder:

- Aufnahme der Reklamationen
- Dokumentationen der Reklamationen und Umsetzung ableitender Maßnahmen
- Rückmeldung über Reklamationen an den Kunden und die Aufbereitungseinheit

Maßnahmen zur Verbesserung des IST-Zustandes

Tabelle: Auszug FK III-Ergebnisse aus Analyse nach Problemfeldern

Problemfeld	Konkretes Problem	Ableitende Maßnahmen
Aufnahme der Reklamationen	<p>Unkoordinierte Kommunikationswege: Formular „Qualitätskontrolle ZSVA“ nicht vollständig ausgefüllt bzw. nicht verwendet.</p> <p>Hygiene: Kontaminiertes Formular gelangt in reinen Bereich.</p>	<p>Verfahrensweisung über Ablauf mit Reklamationen erstellen (QM). OP-Personal sensibilisieren (Schulung)</p> <p>Reklamationsverfahren so gestalten, dass Formulare nicht in den reinen Bereich kommen.</p>
Dokumentation der Reklamationen	<p>Eingegangene Reklamationen werden nicht bewertet (z.B. nach Schweregrad) noch dokumentiert.</p> <p>Problem: Überblick über Reklamationen (Art und Ursache) fehlt in ZSVA und beim Anwender, adäquate Maßnahmen können nicht abgeleitet werden.</p>	<p>Dokumentation der Reklamationen (Aufnahme) durch Mitarbeiter in die Chargendokumentationssoftware.</p> <p>Reklamationsweitergabe erfolgt direkt an Verursacher und bei Bedarf an gesamte Abteilung via Memo-System.</p>

Quelle: eigene Darstellung

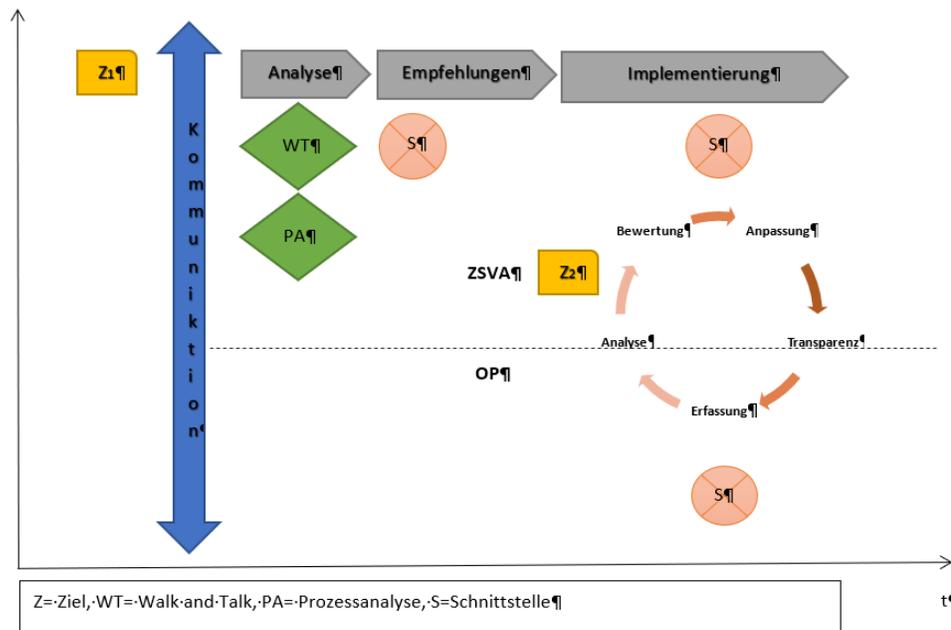
Maßnahmen zur Verbesserung des IST-Zustandes

Problemfeld	Konkretes Problem	Ableitende Maßnahmen
Rückmeldung über Reklamationen	Fehlende Transparenz über ergriffen Maßnahmen führen zur Kundenunzufriedenheit und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden desensibilisiert.	Rückmeldung über Bearbeitung der Reklamationen (Überblick und Entwicklung im zeitlichen Verlauf) Bei Bedarf: zeitnahe Rückmeldung von Reklamationen bei Maßnahmen, die Anpassungen der Kundenwünsche betreffen (z.B. Anpassung der Packlisten bei Reklamation „Instrument fehlt“, welche unbegründet laut Liste ist)

Beantwortung der Fragestellung

- Mit welchen **konkreten Prozessschritten** des Reklamationsmanagements in der ZSVA die Kundenzufriedenheit und somit auch **die Kundenbeziehung verbessert werden kann?**

Abbildung: Architektur eines Veränderungsprozesses

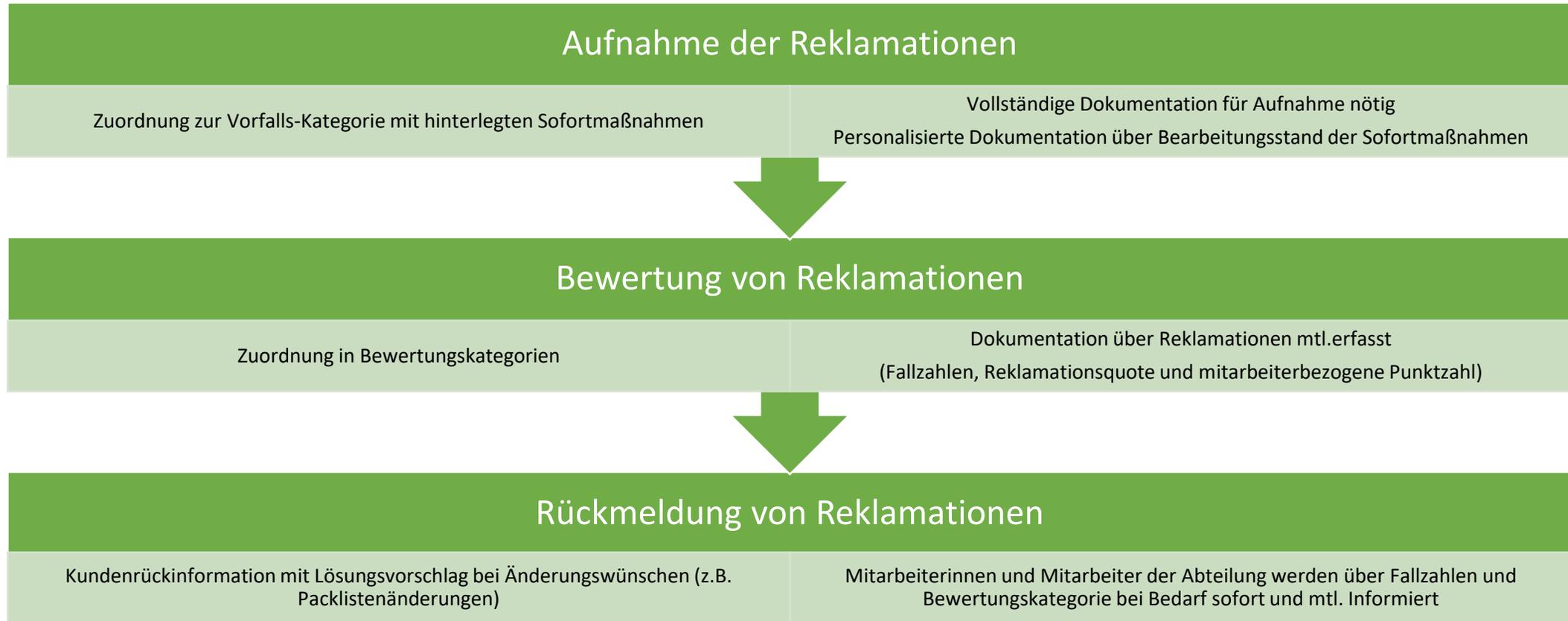


Z1: Verbesserung der Ergebnisqualität
Z2: Verbesserung der Strukturqualität

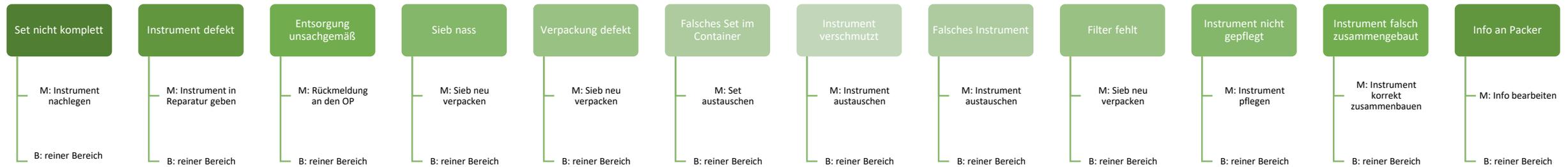
Erfassung: zeitsparend, korrekt, vollständig
Analyse: erste Einschätzung des Schweregrades
Bewertung: Dokumentation der Reklamationen
Anpassung: Prozessanpassungen (intern und extern)
Transparenz: Rückmeldung über Bearbeitung der Reklamationen

Quelle: eigene Darstellung , in Anlehnung an Wessel, 2012

Ablauf des neu strukturierten Reklamationsmanagements in der ZSVA



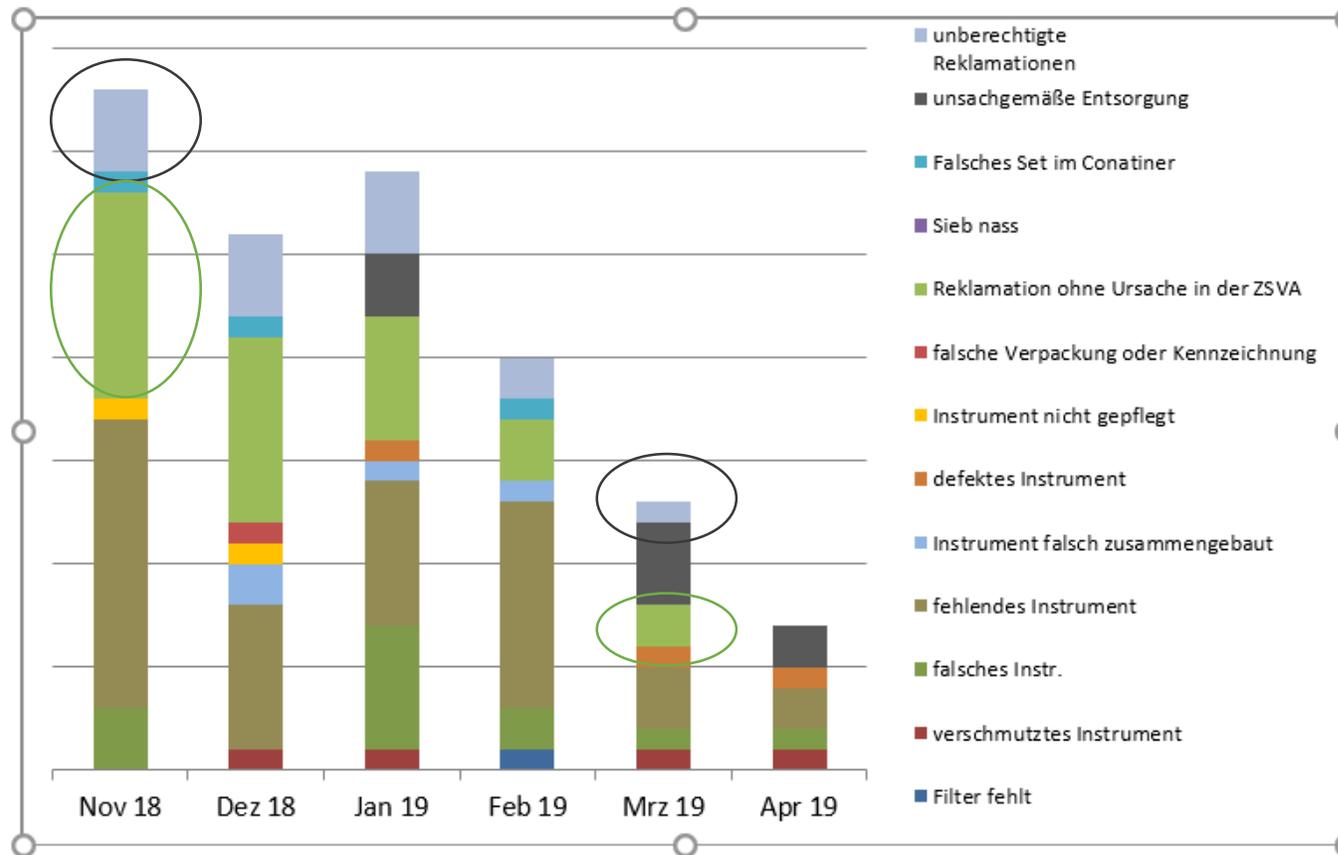
Auszug definierter Vorfälle und Maßnahmen



Bewertung der Vorfälle wird in einer der vier Kategorien zugeordnet:

1. unbegründete Reklamation
2. leichte Reklamation
3. mittelschwere Reklamation
4. schwerwiegende Reklamation

Reklamationsstatistik in der ZSVA- Orientierungsmöglichkeit zur Qualitätsbewertung



Quelle: eigene Darstellung nach Auswertungsdaten

Abnahme der unberechtigten Reklamationen und Reklamationen ohne Ursache in der ZSVA

Senkung der Fallzahlen in der Gesamtbetrachtung

Gezielte Ursachenforschung der häufigsten Vorfalls-Kategorien nun möglich

Zusammenfassung und Fazit

- Für Kunden sind ersichtliche und kommunizierte Indikatoren (Transparenz durch Rückmeldung) ausschlaggebend für eine Steigerung der Zufriedenheit

- Fallzahlen und Quoten eines integrierten Reklamationsmanagements sind wichtige Indikatoren für Ergebnisqualität

„Jede Beschwerde ist eine kostenlose Unternehmensberatung“ (Haußmann, 2012)

 Chance der Qualitätssicherung und –überwachung (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität) (vgl. Hensen 2016)

 Lösungsorientierte Umsetzung abgeleiteter Maßnahmen

Stand und Ausblick über Implementierung des Reklamationsprozesses

Positives Feedback innerhalb der Abteilung und beim Anwender:

- Reproduzierbarkeit von Reklamationsursachen schaffen transparente Bedingungen innerhalb des Aufbereitungsprozesses.
- Reklamationen schaffen eine qualitätsbezogene Grundlage zur Verbesserung der Kundenbeziehung. Dafür ist eine ergebnisorientierte und konstruktive Vorgehensweise unabdingbar!

Negative Auswirkungen:

- Sehr hoher Zeitaufwand, vor allem bei der Bewertung und der Etablierung nachfolgender Maßnahmen (Feedback an OP-Leitung, Mitarbeitergespräche und Anpassungsprozesse innerhalb der Abteilung)
- Jedoch: Aufwand lohnt sich! Steigerung des Verständnisses auf beiden Seiten.

Stand: Implementierungsprozess wird weiter fortgeführt. Berichterstattung halbjährlich an die Geschäftsführung. Gesteuerte Reklamationsaufnahmen über den Anwender momentan in Umsetzungsphase.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt: Madeleine.Schenk@klinikum-dessau.de

Literatur:

Buhn, Manfred (2009): Kundenorientierung, Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM), dtv, 5. Auflage.

Haußmann, Daniela(2012) nach Bauknecht, Ulrich: Richtig mit Beschwerden umgehen, Allgemeine Hotel- und Gastronomiezeitung, online unter: <https://www.ahgz.de/konzepte-und-management/richtig-mit-beschwerden-umgehen,200012197020.html>.

Hensen, Peter (2016): Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen, Grundlagen für Studium und Praxis, Kundenorientierung im Qualitätsmanagement, Springer Fachmedien, Wiesbaden.

instacount PLUS 3.5 (2015): Benutzerhandbuch

Liem, Lukas (2014): Reklamationsmanagement. Entwicklung und Einführung am Beispiel einer Krankenversicherung, Hamburg, Igel Verlag RWS 2014.

Kassenärztliche Vereinigung Sachsen(Kvs) (2018): Die drei Ebenen der Qualitätssicherung, online unter: <https://www.kvs-sachsen.de/mitglieder/qualitaet/struktur-prozess-ergebnisqualitaet/>.

Wessel; Christa(2012): Architektur eines Veränderungsprozesses...Wandel gestalten.