



BETHESDA
KRANKENHAUS
BERGEDORF



BESCHWERDEBERICHT 2009

WIR SORGEN FÜR SIE

Bethesda – Krankenhaus Bergedorf



Umsetzung der Hamburger Erklärung

Professionelles Beschwerdemanagement leistet einen Beitrag, das Krankenhaus für Patienten und Angehörige durchschaubarer zu machen und führt dazu, dass in der Klinik insgesamt die Perspektive der Patienten und Angehörigen noch ernster genommen wird. Beschwerden sind so gesehen kein negatives Problem, sondern eine gute Möglichkeit zu lernen, um die eigene Leistung zu verbessern.

Das Bethesda Krankenhaus Bergedorf (BKB) gehörte im November 2004 zu den Erstunterzeichnern der Hamburger Erklärung. Um dieser Erklärung Rechnung zu tragen, wurde im BKB für das Beschwerdemanagement (BM) nach Unterzeichnung eine Stabsstelle etabliert. Hier erfolgt die Zusammenführung der Beschwerdewege, das Einholen von Stellungnahmen, die Antwort an den Beschwerdeführer und die Dokumentation der Beschwerden. Mit Schaffung dieser Funktion trägt das BKB der Bedeutung von Beschwerden und Anregungen von Patienten, deren Angehörigen und Besuchern zur Optimierung der klinischen Abläufe im geforderten Rahmen und darüber hinaus Rechnung.

1. Zugänglichkeit

Eine möglichst niedrigschwellige Zugänglichkeit ist eine wesentliche Voraussetzung für eine hohe Akzeptanz des Beschwerdemanagements. Im BKB wird auf die Beschwerdestelle in vielfältiger Weise aufmerksam gemacht: Es findet sich eine entsprechende Information im Internetauftritt, im Klinikflyer, auf den Stationsplakaten, in Form von Beschwerdekarten in allen Wartebereichen, im hauseigenen Fernsehkanal und per Aufkleber an jedem Patiententelefon.

2. Zügige Bearbeitung

Die Bearbeitung einer Beschwerde beginnt –sofern die Beschwerde nicht persönlich vorgetragen wurde- spätestens am nächsten Werktag mit einer Eingangsbestätigung. Die schriftliche Stellungnahme wird von den betroffenen Bereichen innerhalb von weiteren 5 Werktagen erstellt und dem BM übergeben. Die Antwort an den Beschwerdeführer erfolgt danach ebenfalls innerhalb der nächsten 5 Werktage. Sind diese Fristen nicht einzuhalten, wird der Beschwerdeführer über den Bearbeitungsstand und die voraussichtlich noch benötigte Zeitspanne informiert. Ist eine Klärung noch während des Aufenthaltes in der Klinik möglich, ist die sofortige persönliche Intervention das bevorzugte Vorgehen.

3. Unabhängigkeit

Mit der Etablierung des Beschwerdemanagements als Stabsstelle und der damit verbundenen unmittelbaren Anbindung dieser Funktion an die Geschäftsführung wurde eine höchstmögliche Eigenständigkeit und Weisungsfreiheit erreicht. Über eine Verfahrensanweisung wurde von Beginn an der Ablauf der Beschwerdebearbeitung, Aufgaben und Kompetenzen dieser Stabsstelle festgelegt.

Kontakt

Michael Asser
Beschwerdebeauftragter
Bethesda
Krankenhaus gGmbH Bergedorf
Glindersweg 80
21029 Hamburg
Tel: 040 / 725 54 - 0
asser@bkb.info

4. Transparenz

Die in der Verfahrensanweisung festgelegten Bearbeitungsstrukturen sind über das Intranet allen Mitarbeitern im Haus zugänglich. Stellungnahmen werden grundsätzlich über die jeweiligen Führungskräfte angefordert; die Antworten an den Beschwerdeführer und deren Reaktion an die betroffenen Bereiche zurück gemeldet. Gegenüber den Beschwerdeführern wird sowohl der weitere Bearbeitungsweg als auch die aus der Beschwerde resultierenden Maßnahmen bzw. Veränderungen offengelegt.

5. Verantwortung

Die Verantwortlichkeit aller Mitarbeiter für die Entgegennahme von Beschwerden und die Weiterleitung an den Beschwerdebeauftragten ist ebenfalls Bestandteil der Verfahrensanweisung zum BM.

6. Unternehmenskultur

Der tägliche konstruktive Umgang mit kleineren oder größeren Problemen und Beschwerden gehört für jeden Mitarbeiter zum Stationsalltag. Begleitet durch das jetzt fast 6 Jahre bestehende BM hat sich eine grundsätzlich positive Einstellung zu Beschwerden durch alle Hierarchieebenen etabliert.

7. Zertifizierung

Die Zertifizierung des Beschwerdemanagements wird im Rahmen der DIN ISO-Zertifizierung zweier Kliniken voraussichtlich in 2010 erfolgen.

Patientenrückmeldungen

Im Jahr 2009 gingen beim Beschwerdemanagement insgesamt 107 Beschwerden ein; gegenüber 2008 entspricht dies einer Steigerung von rund 16%. Die Fallzahlen des Krankenhauses (stationär und ambulant) erhöhten sich ebenfalls um knapp 6% (2008: 12980 stationäre/teilstationäre, 13180 ambulante Behandlungen, 2009: 13416 u. 14521).

Die monatliche Verteilung der Beschwerden blieb über das Jahr annähernd konstant, eine Ausnahme bildete Januar 2009. In diesem Monat gingen mehr als doppelt so viele Beschwerden ein als im Monatsschnitt. Die auffällige Häufung ließ sich aber nicht auf eine gemeinsame Ursache zurückführen. Die Verteilung auf die betroffenen Bereiche und die Beschwerdegründe entsprachen der „normalen“ Streuung. Es gab keine anonym zu behandelnden Beschwerden.

Wie in den Vorjahren auch, wurde die Mehrzahl der Beschwerden (46%) telefonisch vorgebracht, gefolgt von den schriftlich (24%) und den persönlich (21%) vorgetragenen Beschwerden. Knapp 10 % erreichten das BM per Email.

Zu rund 60 % wurden die Beschwerden von den Betroffenen selbst, 35% durch Angehörige eingereicht. Auch diese Zahlen liegen jahresübergreifend im Trend. Gut die Hälfte der Beschwerden betraf ärztliches, ein gutes Drittel pflegerisches Handeln.

Dem überwiegenden Anteil der Beschwerden (66%) lagen Ursachen in der Kommunikation bzw. im Menschlich-Atmosphärischen zugrunde. Mit der Art der Behandlung oder gestellten Diagnose waren 23% der Beschwerdeführer unzufrieden. Den Bereich Wartezeit, Organisation, Termine betrafen 16% der eingegangenen Beschwerden.

**Bethesda
Krankenhaus Bergedorf**

4% der Beschwerden betrafen die Qualität bzw. die Mengen in der Speiserversorgung. Dieser Anteil ist gegenüber dem Vorjahr konstant, im Verhältnis zu den Jahren 2005 -2007 leicht rückläufig.

Korrekturmaßnahmen

In der Mehrzahl der Beschwerden konnte über eine klärende Antwort verbunden mit einer ernsthaften Entschuldigung dem Anliegen der Beschwerdeführer Rechnung getragen werden.

Im Rahmen der Nachbesprechung von Beschwerden wurden einzelne Verfahrensanweisungen präzisiert bzw. vervollständigt, die pflegerische Dokumentation erweitert und z.B. das Aufnahmegespräch bei einer Anmeldung zur Geburt um die Frage nach einer Nachsorgehebamme erweitert.

Bedingt durch die Erweiterung der Zentralen Notaufnahme kam es zu erheblichen Störungen durch Baulärm. Durch einen engen Kontakt zur Bauleitung konnte erreicht werden, dass die Mittagsruhezeit weitestgehend eingehalten wurde.

Schwerpunkte der Verbesserungsmaßnahmen, Besonderheiten

Resultierend aus Anregungen oder Beschwerden wurden u.a. folgende Maßnahmen ergriffen:

- Einführung einer mehrsprachigen Information mit Piktogrammen für Besucher und Angehörige zur vorbeugenden Händedesinfektion
- Für die Betten- und Oberflächen-/Schrankreinigung werden nun farblich unterschiedliche Reinigungstücher eingesetzt.
- Durch organisatorische Maßnahmen wurde erreicht, dass Patienten bei internen Verlegungen die tags zuvor gewählten Speisen und nicht ein Reserveessen erhalten.

Ziele für das nächste Jahr

Nach Abschluss der Überlegungen zur Einführung von Meinungskarten soll die Umsetzung möglichst noch im ersten Halbjahr 2010 erfolgen. Mit dieser Maßnahme soll die Zugänglichkeit zum Beschwerdemanagement weiter gesenkt und die Chance genutzt werden, weitere Anregungen aus dem Kreis der Patienten und deren Angehörigen zur Verbesserung der Patientensituation zu erhalten.

Fortgesetzt wird die Seminarreihe zur Kundenorientierung für Mitarbeiter in patientennahen Bereichen. Für Mitarbeiter der Pflege wird ergänzend ein Deeskalationstraining angeboten.

Um die Herausforderung, die sich aus der steigenden Zahl der Patienten mit Demenz ergibt, annehmen und bewältigen zu können, wird eine extern moderierte Fortbildung aufgelegt.

Der Beschwerdebericht 2009 des Bethesda Krankenhauses Bergedorf kann auf der Homepage unter www.klinik-bergedorf.de eingesehen werden.

**Bethesda
Krankenhaus Bergedorf**