



BETHESDA
KRANKENHAUS
BERGEDORF



BESCHWERDEBERICHT 2010

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. Eine Prüfung und ggfs. Erweiterung der Zugangswegen ist im Jahr 2011 vorgesehen.

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.

Mit Beginn des Jahres 2011 wird die Zuständigkeit für das Beschwerdemanagement auf den Qualitätsmanager des Bethesda Krankenhauses Bergedorf, Herrn Markus Linniek, übergehen. Der bisherige Beschwerdebeauftragte wird dann die ständige Abwesenheitsvertretung übernehmen.



Neu ab 1.1.2011 Kontakt

Markus Linniek
Beschwerdebeauftragter
Bethesda Krankenhaus Bergedorf
gemeinnützige GmbH
Glindersweg 80
21029 Hamburg
Tel: 040 / 725 54 - 0
linniek@bkb.info

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.

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 7 Jahre bestehende BM hat sich eine grundsätzlich positive Einstellung zu Beschwerden durch alle Hierarchieebenen etabliert.

7. Zertifizierung

Die Zertifizierung des Beschwerdemanagements wird weiterhin angestrebt und voraussichtlich in 2011 erfolgen.

Patientenrückmeldungen

Im Jahr 2010 gingen beim Beschwerdemanagement insgesamt 94 Beschwerden ein; gegenüber 2009 entspricht dies einem Rückgang von rund 13% oder in absoluten Zahlen um 13 Fälle. Die Anzahl der stationär und ambulant behandelten Patienten ist gegenüber dem Jahr 2009 annähernd gleich geblieben. Es bleibt zu beobachten, ob es sich beim Rückgang der Beschwerdefälle um einen Trend oder um eine zufällige Veränderung handelt.

Die monatliche Verteilung der Beschwerden blieb über das Jahr annähernd konstant. 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 (47%) telefonisch vorgebracht, gefolgt von den schriftlich (31%) und den persönlich (14%) vorgetragenen Beschwerden. Knapp 9 % erreichten das BM per Email.

Zu rund 53 % wurden die Beschwerden von den Betroffenen selbst, 36% durch Angehörige eingereicht. Auch diese Zahlen liegen jahresübergreifend im Trend. Knapp die Hälfte der Beschwerden betraf ärztliches, ein gutes Drittel pflegerisches Handeln.

**Bethesda
Krankenhaus Bergedorf**

Eine erfreuliche Entwicklung hat es bei den Anlass gebenden Gründen für Beschwerden gegeben: lagen im Vorjahr die Ursachen für Beschwerden noch überwiegend im kommunikativen bzw. menschlich-atmosphärischen Bereich (66%), ist dieser Anteil in 2010 auf 51% zurück gegangen. Auch in puncto Wartezeit, Organisation und Termintreue ist Zahl der Beschwerden leicht gesunken (11%, Vorjahr 16%). Mit der Art der Behandlung oder gestellten Diagnose waren 15% der Beschwerdeführer unzufrieden.

2% der Beschwerden betrafen die Qualität bzw. die Mengen in der Speiserversorgung. Dieser Anteil ist im Verhältnis zum Vorjahr leicht rückläufig.

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

Als deutlich Konfliktlösend hat sich auch in diesem Jahr die Aufarbeitung der Beschwerdeanlässe in konstruktiven persönlichen Gesprächen erwiesen.

Schwerpunkte der Verbesserungsmaßnahmen, Besonderheiten

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

- Hinweisschilder auf den Patientenwertfächern, dass die Schlüssel während der Abwesenheit eines Patienten im Dienstzimmer verwahrt werden können
- Filzgleiter für die Stühle in den Dienst- und Aufenthaltsräumen
- Verbesserung der Informationswege zwischen dem Reinigungsdienst und der technischen Abteilung
- Einführung einer Pflegevisite
- Optimierung der Abläufe bei einem Fachrichtungswechsel im Rahmen eines ambulanten Aufenthaltes
- Verbesserung der Aufnahmemodalitäten für Patienten mit Assistenzbedarf in Zusammenarbeit mit dem Verein „Leben mit Behinderung Hamburg Elternverein e.V.“

Ziele für das nächste Jahr

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

Art und Qualität der Rücklaufwege der Anregungen und Beschwerden sollen überprüft und ggfs. verändert oder ergänzt werden.

Aufgrund von Rückmeldungen von Angehörigen aber auch von Mitarbeitern wurde im Jahr 2010 damit begonnen, die Versorgung der demenziell erkrankten Patienten im Bethesda Krankenhaus Bergedorf zu verbessern. Dazu wurde ein berufsgruppenübergreifendes Projekt seitens des Qualitätsmanagements im Krankenhaus initiiert, dessen Ziel es war, für diese Patienten eine angemessene Behandlung der Akuterkrankung unter Berücksichtigung der Demenz sicherzustellen. Inzwischen hat dieses Projekt die Planungsstufe verlassen und es werden zum jetzigen Zeitpunkt erste Maßnahmen durch eine für dieses Projekt verantwortliche

**Bethesda
Krankenhaus Bergedorf**

Krankenschwester im Krankenhausalltag umgesetzt.

Der Beschwerdebericht 2010 des Bethesda Krankenhauses Bergedorf kann auf der Homepage unter www.klinik-bergedorf.de eingesehen werden.