



BETHESDA
KRANKENHAUS
BERGEDORF



BESCHWERDEBERICHT 2011

WIR SORGEN FÜR SIE

Bethesda – Krankenhaus Bergedorf

Umsetzung der Hamburger Erklärung

Professionelles Beschwerdemanagement leistet einen wichtigen 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 und eine gute Kommunikation mit Patienten und Angehörigen aber auch Besuchern sicherzustellen.

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.

Bei der Überarbeitung des Internetauftritts im Jahr 2011 wurde auch der Bereich des Beschwerdemanagements überarbeitet. So ist es nun möglich direkt aus der Internetseite der Klinik heraus Beschwerden an das BKB zu senden.

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 Verfahrensweisung wurde von Beginn an der Ablauf der Beschwerdebearbeitung, Aufgaben und Kompetenzen



Kontakt

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

dieser Stabsstelle festgelegt. Zudem besteht durch das Qualitätsmanagement, welches auch als Stabsstelle direkt an die Geschäftsführung angebunden ist und mit für das Beschwerdemanagement verantwortlich ist, die direkte Möglichkeit, Verbesserungen durch Prozessänderungen schnell umzusetzen.

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. Durch einen festen Ansprechpartner im Beschwerdemanagement und eine gesicherte Urlaubsvertretung steht immer ein Ansprechpartner zur Verfügung.

6. Unternehmenskultur

Der tägliche konstruktive Umgang mit kleineren oder größeren Problemen und Beschwerden gehört für jeden Mitarbeiter zum Stationsalltag. Begleitet durch das jetzt sehr lang bereits bestehende BM hat sich eine grundsätzlich positive Einstellung zu Beschwerden durch alle Hierarchieebenen etabliert. Die Mitarbeiter des BKB sehen Beschwerden als Anregungen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe.

7. Zertifizierung

Die kritische Überprüfung aller Abläufe durch unabhängige Auditoren bildet die Grundlage des Qualitätsmanagements. Deshalb soll die Zertifizierung des Beschwerdemanagements im Rahmen der DIN ISO-Zertifizierung der Kliniken erfolgen. Im Rahmen von unabhängigen Audits durch betriebsfremde Auditoren und der Zertifizierung eines Behandlungspfades der Klinik wurde auch das Beschwerdemanagement überprüft. Hierbei wurden keine Beanstandungen festgestellt.

Patientenrückmeldungen

Der im Jahr 2010 beobachtete rückläufige Trend der Beschwerden konnte im Jahr 2011 nicht verzeichnet werden. Es gingen beim Beschwerdemanagement insgesamt 125 Beschwerden ein; gegenüber 2010 entspricht dies einer Steigerung von rund 24,8% oder in absoluten Zahlen um 31 Fälle. Die Anzahl der stationär und ambulant behandelten Patienten ist gegenüber dem Jahr 2010 annähernd gleich geblieben. Insofern scheint es sich bei dem Rückgang der Beschwerden im Jahr 2010 nicht um einen anhaltenden Trend zu handeln.

Die monatliche Verteilung der Beschwerden blieb über das Jahr weitestgehend konstant, wobei die jahrestypischen Schwankungen, bedingt durch z.B. die Ferien oder den Wintermonaten zu verzeichnen waren. Im Januar und Februar gab es eine deutliche Beschwerdehäufung, die aber durch ein deutlich erhöhtes Patientenaufkommen in diesen Monaten zu erklären

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

gewesen ist. Die Verteilung auf die betroffenen Bereiche und die Beschwerdegründe entsprachen der „normalen“ Streuung der Vorjahre. Insgesamt gab es nur eine anonym zu behandelnde Beschwerde.

Im Jahr 2011 wurde die Mehrzahl der Beschwerden (42%) telefonisch vorgebracht, gefolgt von den persönlich (25%) und den schriftlich (18%) vorgebrachten Beschwerden. Knapp 15 % erreichten das BM per Email. Hierbei ist es gegenüber den Vorjahren zu deutlichen Veränderungen gekommen. Während die telefonischen Beschwerden nach wie vor an erster Stelle liegen, haben die persönlich vorgebrachten Beschwerden jetzt den zweiten Platz eigenommen und die schriftlichen Beschwerden auf den 3 Platz verdrängt. Gleichzeitig haben sich die Beschwerden per Mail fast verdoppelt. Insofern war die Einrichtung eines Kontaktformulars bei der Neugestaltung des Internetangebotes des Krankenhauses eine logische Konsequenz. Bei den persönlichen Beschwerden wurden die Patienten in der Regel durch den Beschwerdemanager auf den Stationen besucht.

Die meisten Beschwerden wurden durch die Patienten selber vorgebracht (57%). Danach folgten die Beschwerden von Angehörigen (35%). Diese Zahlen deckten sich mit den Zahlen der Vorjahre und weisen nur sehr geringe Veränderungen auf. Gleichbleibend ist auch, dass die meisten Beschwerden das ärztliche oder pflegerische Handeln betreffen.

Weiterhin deutlich rückläufig sind die Beschwerden im kommunikativen bzw. menschlich-atmosphärischen Bereich. Hier wurden die Zahlen gegenüber dem Vorjahr nochmals verringert und liegen jetzt zusammen bei 31% der Beschwerden. Diese Zahlen decken sich mit dem Ergebnis einer Patientenbefragung die, das Krankenhaus durch einen externen Anbieter durchführen lassen hat.

Angestiegen sind hingegen die Beschwerdezahlen im Bereich der Organisation, der Wartezeit und der Terminvergabe (19%, Vorjahr 11%) und Art der Behandlung oder der Diagnose (20%, Vorjahr 15%). Im Bereich Organisation, Wartezeit und Terminvergabe wurden noch im Jahr 2011 Korrekturmaßnahmen durch das Qualitätsmanagement eingeleitet. Da dieser Prozess aber sehr vielschichtig ist, werden hier Verbesserungen erst im Jahr 2012 erwartet. Gleiches gilt hier auch für den Bereich der Behandlung und Diagnose.

Im Bereich der Qualität der Speisenversorgung kam es hingegen dem rückläufigen Trend aus dem Vorjahr zu einem Anstieg der Beschwerden. Deswegen wurden hier seitens der Krankenhausleitung Korrekturmaßnahmen ergriffen, die im Jahr 2012 zum Tragen kommen.

Korrekturmaßnahmen

In der überwiegenden Mehrzahl der Beschwerden konnte über eine klärende Antwort verbunden mit einer ernsthaften Entschuldigung dem Anliegen der Beschwerdeführer Rechnung getragen werden. Zugleich wurde auch immer versucht in konstruktiven persönlichen Gesprächen mit den Beteiligten den Beschwerdeanlass aufzuarbeiten. Dabei nahm das Beschwerdemanagement oft die Rolle des Moderators ein. Dies erwies sich in fast allen Fällen als deutlich konfliktlösend.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

Im Rahmen der Nachbesprechung von Beschwerden wurden einzelne Verfahrensanweisungen präzisiert bzw. vervollständigt. Dabei wurden auch die Kooperationspartner der Klinik mit einbezogen.

Schwerpunkte der Verbesserungsmaßnahmen, Besonderheiten

Aufgrund von Anregungen oder Beschwerden wurden u.a. folgende Maßnahmen ergriffen:

- Verbesserung der Abläufe in den betroffenen Bereichen durch die dort tätigen Mitarbeitergruppen. Dabei wurde dieser Verbesserungsprozess durch das Qualitätsmanagement des Krankenhauses gesteuert und begleitet. Da dieser Veränderungsprozess sehr komplex ist und dabei viele Krankenhausbereiche betroffen sind, dauert diese Verbesserungsmaßnahme noch an.
- Wechsel des Kooperationspartners bei der Speiseversorgung der Klinik
- Optimierung der Abläufe bei Wertsachen die im Rahmen eines Notfalles mit in die Klinik eingebracht werden
- Monatliche Gespräche mit Teilen der Kooperationspartner, um gemeinsam Lösungen für eingehende Beschwerde zu entwickeln und Abläufe und Prozesse zu optimieren.
- Verbesserung der Informationswege zwischen dem Reinigungsdienst und der technischen Abteilung

Ziele für das nächste Jahr

Trotz der guten Ergebnisse im Bereich der Kommunikation und dem menschlich atmosphärischen Bereich wird weiterhin die Seminarreihe zur Kundenorientierung für Mitarbeiter in patientennahen Bereichen fortgesetzt. Ebenso wird weiterhin das Deeskalationstraining für Mitarbeiter der patientennahen Bereiche ergänzend angeboten.

Nachdem im Jahr 2011 der Internetauftritt des Beschwerdemanagements verbessert wurde, soll im Jahr 2012 die Beschwerdekarte überarbeitet werden. Bei der Beschwerdekarte ist angedacht auch hier die Möglichkeit für eine schriftliche Beschwerde zu schaffen und diese durch Postkästen an das Beschwerdemanagement weiterzuleiten.

Im Herbst 2011 wurde damit begonnen Beschwerdeführern auf Klinikbewertungsportalen im Internet (www.Klinikbewertungen.de) ein Dialogangebot der Klinik zur geäußerten Beschwerde anzubieten. Nach ersten positiven Gesprächen mit dortigen Beschwerdeführern soll dieser Versuch im Jahr 2012 nun regelhaft durch das BM umgesetzt werden.

Der Beschwerdebericht 2011 des Bethesda Krankenhauses Bergedorf kann auf der Homepage unter www.klinik-bergedorf.de eingesehen werden.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**