



**BETHESDA**  
KRANKENHAUS  
BERGEDORF



## **BESCHWERDEBERICHT 2012**

**WIR SORGEN FÜR SIE**

# Bethesda – Krankenhaus Bergedorf



## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden gibt es seit dem Jahr 2004 im Bethesda Krankenhaus Bergedorf. Damit gehört es zu den Erstunterzeichnern der Erklärung.
- Die 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden in der Arbeit des Beschwerdemanagements im Bethesda Krankenhaus Bergedorf vollständig umgesetzt und beachtet. Dabei wurde die Umsetzung in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Die Berichte der letzten Jahre finden Sie auf der Homepage der Klinik und auf der Homepage der HKG. Wir bitten Sie die näheren Informationen zur Umsetzung der Hamburger Erklärung in unserem Krankenhaus dort nachzuschlagen. Dazu finden Sie die entsprechenden Links am Ende unseres Berichtes.
- Im Jahr 2012 wurden einzelne Teile des Krankenhauses im Rahmen von durchgeführten Qualitätsmanagementmaßnahmen auditiert und zertifiziert. Dabei wurde auch immer das Beschwerdemanagement der Klinik eingehend überprüft. In weiteren Qualitätsmaßnahmen ist dies auch für das Jahr 2014 geplant.
- Im Bethesda Krankenhaus Bergedorf sehen wir das Beschwerdemanagement als festen Baustein in unserem Qualitätsmanagement. Ohne die Rückmeldung der Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehörigen und den Besuchern wäre aus unserer Sicht ein nachhaltiges patientenorientiertes Qualitätsmanagement nur sehr eingeschränkt möglich. Deshalb haben wir in unserem Haus eine offene, Beschwerden fördernde Kultur geschaffen, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Krankenhausalltag getragen wird. Wir wollen so eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre schaffen, in der eine konstruktive Kritik zur Verbesserung unserer Abläufe und Prozesse möglich ist.

### Kontakt

Markus Linniek  
Beschwerdebeauftragter  
Bethesda  
Krankenhaus Bergedorf  
gemeinnützige GmbH  
Glindersweg 80  
21029 Hamburg  
Tel: 040 / 725 54 – 10 11  
unzufrieden@bkb.info

## **2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement**

- Im Jahr 2012 gingen beim Beschwerdemanagement insgesamt 124 Rückmeldungen ein. Damit ist die Zahl der Rückmeldungen im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Diese gilt auch für die Anzahl der stationär und ambulant behandelten Patienten. Die konstante Anzahl der Rückmeldezahlen werten wir als Beweis dafür, dass es dem Haus gelungen ist, eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, in der eine konstruktive Kritik zur Verbesserung unserer Abläufe und Prozesse möglich ist. Die Auswertung der Rückmeldungen erfolgte 2012 differenzierter als in den Vorjahren. So werden nun bei Rückmeldungen mit mehreren Berufsgruppennennungen die Rückmeldungen jeweils als Einzelrückmeldung erfasst.
- Im Vergleich zum Vorjahr sind in vier Bereichen die Rückmeldungen angestiegen während die Rückmeldungen in allen anderen Bereichen relativ konstant geblieben sind. Dies sind die Bereiche Kommunikation, Organisation / Wartezeiten / Termin, Art der Behandlung oder Diagnose und Lob. Während uns die Rückmeldungen gerade im dem Bereich Lob freuen und wir diese als Ansporn nehmen, haben wir die Rückmeldungen in den anderen Bereichen einer differenzierten Ursachenanalyse unterzogen, um Verbesserungen einzuleiten. Näheres dazu ist im Abschnitt 3. „Umgang mit Beschwerden“ beschrieben.
- Der im Jahr 2011 begonnene Versuch der Kommunikation mit den Beschwerdeführern in verschiedenen Internetforen wurde als fester Bestandteil der Beschwerdebearbeitung etabliert. Seitens des Beschwerdemanagements wird allen Beschwerdeführern nun eine Kontaktmöglichkeit genannt und ein Gespräch angeboten, sobald diese eine Kritik in einem Bewertungsforum eingestellt haben. Wir sehen in dieser Maßnahme nicht nur die Möglichkeit der Bearbeitung einer Rückmeldung, sondern möchten auf diesem Wege auch zeigen, dass uns der Kontakt zu unseren Patientinnen, Patienten, Angehörigen und Besuchern wichtig ist und wir deren Rückmeldungen ernst nehmen.

### **3. Umgang mit Beschwerden**

- Aufgrund der Analysen, die wir schon im laufenden Jahr angefangen haben, wurden mehrere Projekte im Haus initiiert und begonnen, um auf die Rückmeldungen zu reagieren. Im Bereich der Kommunikation wurde neben den schon fest etablierten Kommunikationsschulungen, die Information für die Patientinnen und Patienten verbessert. In neu geschaffenen Patienteninformationsmappen erhalten die Patienten nun die Möglichkeit sich über die Abläufe und Prozesse der Stationen und Bereiche zu informieren. Gleichzeitig werden dort die Ansprechpartner für die Patienten, Angehörigen und Besucher genannt. Durch diese Maßnahme wird nicht nur die Kommunikation mit den Patienten verbessert, sondern zudem auch noch im Bereich Art der Behandlung wichtige Informationen für die Patienten vermittelt. Im Bereich Art der Behandlung / Diagnose wurden feste Behandlungspfade zur Diagnose und Therapie entwickelt und etabliert. Da dieses Projekt sehr umfangreich ist, soll es im Jahr 2013 fortgeführt werden. In der Zentralen Notaufnahme wurde mit der Einführung der sogenannten „Manchester Triage“ begonnen, mit dem Ziel die Organisation der Behandlung zu verbessern und die Wartezeit der Patienten zu verkürzen.
- Die meisten Beschwerden konnten über klärende Antworten ggf. verbunden mit einer ernsthaften Entschuldigung gelöst werden. Zudem wurde auch immer das persönliche Gespräch mit den Beteiligten gesucht. Dabei nahm das Beschwerdemanagement oft die Rolle des Moderators ein.

### **4. Ziele für das nächste Jahr**

- Die im Jahr 2012 begonnenen Projekte, die im Abschnitt 3 vorgestellt wurden, sollen in 2013 fortgesetzt und ausgeweitet werden. Dabei wird das Qualitätsmanagement die einzelnen Bereiche unterstützen. Gleichzeitig soll das Beschwerdemanagement weiterhin an die Bedürfnisse der Kontaktsuchenden angepasst werden.

Den Beschwerdebericht des Krankenhauses finden Sie auch auf unserer Homepage unter [www.klinik-bergedorf.de](http://www.klinik-bergedorf.de), bzw. [http://www.klinik-](http://www.klinik-bergedorf.de)

[bergedorf.de/unzufrieden/informationen](http://bergedorf.de/unzufrieden/informationen).