



**BETHESDA**  
KRANKENHAUS  
BERGEDORF



## **BESCHWERDEBERICHT 2013**

**WIR SORGEN FÜR SIE**

# Bethesda – Krankenhaus Bergedorf



## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden erfolgt im Bethesda Krankenhaus Bergedorf seit dem Jahr 2004. Damit gehört das Krankenhaus zu den Erstunterzeichnern der Erklärung.
- Alle 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden in der Arbeit des Beschwerdemanagements im Bethesda Krankenhaus Bergedorf vollständig umgesetzt und beachtet. Die Umsetzung einzelner Punkte wurde in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich für unsere Klinik beschrieben. Die Berichte der letzten Jahre finden Sie auf der Homepage unserer Klinik und auf der Homepage der HKG. Wir bitten Sie, die näheren Informationen zur Umsetzung der Hamburger Erklärung in unserem Krankenhaus dort nachzuschlagen. Die dazu notwendigen Links finden Sie am Ende unseres Berichtes.  
Im Jahr 2012 und 2013 wurden einzelne Bereiche der Klinik 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.
- Momentan werden alle Prozesse im Beschwerdemanagement intern überprüft, um ggf. notwendige Verbesserungen einzuführen. Dazu wurden unter anderem die Ergebnisse externer Patientenbefragungen ausgewertet und mit in den Veränderungsprozess aufgenommen. Zudem wird im Frühjahr 2014 eine eigene Patientenbefragung durchgeführt, deren Ergebnisse auch zur Verbesserung genutzt werden sollen.
- Das Beschwerdemanagement ist im Bethesda Krankenhaus Bergedorf ein fester Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagements. Nur durch die Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehörigen und den Besuchern ist ein nachhaltiges und patientenorientiertes Qualitätsmanagement möglich. Deswegen herrscht im Bethesda Krankenhaus Bergedorf eine offene, Beschwerdekultur, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen wird. Durch eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der eine konstruktive Kritik zur Verbesserung der Abläufe und Prozesse möglich ist, wird die Einbindung der Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehörigen und den Besuchern sichergestellt.

### Kontakt

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

## Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Insgesamt 157 Rückmeldungen erreichten im Jahr 2013 das Beschwerdemanagement. Somit hat sich die Zahl der Rückmeldungen im Vergleich zum Vorjahr leicht erhöht, wobei aber auch die Anzahl stationär und ambulant behandelter Patienten angestiegen ist und sich so die Gesamtprozentzahl der Rückmeldungen für das Krankenhaus nicht verändert hat. Während die Anzahl der Rückmeldungen durch Angehörige konstant blieb, stieg hingegen die Anzahl der Rückmeldungen der Patienten und der Betreuer. Da diese Beschwerden in aller Regel unmittelbar während des Aufenthalts der Patienten entgegen genommen wurden, konnte hier durch das Beschwerdemanagement in den meisten Fällen ein zügiger Dialog zur Verbesserung eingeleitet werden.
- Vergleicht man die Inhalte der Rückmeldungen mit denen des Vorjahres, fällt besonders auf, dass sie in allen Kategorien relativ konstant geblieben sind und somit keinen klaren Handlungsansatz bieten. Deshalb sollen die im Vorjahr begonnenen Maßnahmen in den einzelnen Berufsgruppen und Fachabteilungen fortgeführt werden, um Verbesserungsmaßnahmen zu initiieren. Näheres dazu ist im Abschnitt 3. „Umgang mit Beschwerden“ beschrieben.
- Erstmals wurden im gesetzlichen Qualitätsbericht für das Jahr 2012 die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements als Pflichtangaben von allen Krankenhäusern zwingend eingefordert. Hier wird sich nun in der Zukunft zeigen, ob dies zu einem Anstieg der Rückmeldungen führen wird. Das Bethesda Krankenhaus hatte dazu schon in den vorhergegangenen Qualitätsberichten Angaben gemacht, konnte damit aber keine Steigerung der Rückmeldungen verzeichnen.  
Aufgrund einer Patientenbefragung, die eine gesetzliche Krankenversicherung bei ihren Mitgliedern Bundesweit durchgeführt hat, wurde durch eine unabhängige Organisation unter anderem auch die Arbeitsweise des Beschwerdemanagements überprüft und durch die Patienten bewertet. In den Ergebnissen zeigte sich, dass ca. 80% der befragten Patienten mit den Leistungen des Krankenhauses zufrieden waren und keinen Grund zur Beschwerde hatten. Die Möglichkeit der Beschwerde nutzten ca. 6% der Patienten. Von diesen Patienten war rund ein Drittel mit der Bearbeitung der Beschwerde zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Im Bereich der vollkommen zufriedenen Patienten schnitt das Krankenhaus aber deutlich besser als die Vergleichsgruppe im Bund und im Bundesland Hamburg ab. Um hier einen weiteren Anstieg der Zufriedenheit zu erreichen, hat sich das Krankenhaus entschieden mit einer eigenen Patientenbefragung genauere Ergebnisse zu erzielen und diese zur Verbesserung der Strukturen zu nutzen. Dabei wird die Befragung von einem unabhängigen Befragungsinstitut begleitet.

**Bethesda  
Krankenhaus  
Bergedorf**

## 2. Umgang mit Beschwerden

- Der überwiegende Teil der Beschwerdeführer wurden zu einem persönlichen Gespräch in das Krankenhaus eingeladen. Von dieser Möglichkeit machten viele Patienten und Angehörige Gebrauch. In den sich daraus ergebenden Gesprächen und Diskussionen wurden gemeinsam mit den Betroffenen Lösungen erarbeitet, die zu Prozess- und Strukturveränderungen geführt haben. Wo ein persönliches Gespräch nicht gewünscht wurde oder dies nicht möglich war wurden die Beschwerdeführer per Brief oder E-Mail über die Ergebnisse und Maßnahmen aufgrund der Rückmeldung bzw. Beschwerde informiert.
- Durch Baumaßnahmen innerhalb der Klinik kam es zu einer Lärmbelastung für die Patienten. Wo immer es möglich war wurde darauf geachtet die Beeinträchtigung durch den Lärm so gering wie zu halten.
- Zur weiteren Verbesserung der Kommunikation wurde neben den fest etablierten Kommunikationsschulungen der Mitarbeiter, die Information der Patienten durch Patienteninformationsmappen verbessert. Diese im Jahr 2012 begonnene Maßnahme wurde 2013 in allen somatischen Bereichen des Krankenhauses umgesetzt.
- In der Zentralen Notaufnahme wurde die sogenannte „Manchester Triage“ nun regelhaft eingeführt, um die Organisation der Behandlung zu verbessern und die Wartezeit der Patienten zu verkürzen.

## 3. Ziele für das nächste Jahr

- Aufgrund der Ergebnisse der Patientenbefragung, die im Frühjahr 2014 stattfinden wird, sollen die Rückmeldungen der Patienten zu einer Optimierung aller Prozesse und Strukturen im Krankenhaus genutzt werden. Das Bethesda Krankenhaus erhofft sich in diesem Zusammenhang auch Informationen zum Beschwerdemanagement, damit auch hier Anpassungen und Verbesserungen der Strukturen zum Vorteil der Patienten stattfinden können. Gleichzeitig werden auch die Erkenntnisse der internen und externen Audits des Qualitätsmanagements zur Verbesserung genutzt werden.

Den vollständigen Bericht finden Sie auf unserer Homepage unter der Internetadresse [www.Klinik-bergedorf.de](http://www.Klinik-bergedorf.de) sowie auf der Homepage der Hamburger Krankenhausgesellschaft ([www.hkgev.de](http://www.hkgev.de)).

**Bethesda  
Krankenhaus  
Bergedorf**

