



BETHESDA
KRANKENHAUS
BERGEDORF



BESCHWERDEBERICHT 2014

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 nunmehr 10 Jahren, nach den damals gemeinsam aufgestellten Kriterien der Hamburger Krankenhäuser, der Hamburger Krankenhausgesellschaft, der Verbraucherzentrale Hamburg und der zuständigen Landesbehörde. Das Bethesda Krankenhaus Bergedorf gehörte im Jahr 2004 zu den Erstunterzeichnern der Hamburger Erklärung und ist erfreut darüber, dass die damals getroffenen Vereinbarungen sich zu einem festen Bestandteil der gemeinsamen Arbeit entwickelt haben.
- Alle 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden innerhalb des Beschwerdemanagements im Bethesda Krankenhaus Bergedorf vollständig umgesetzt und beachtet. Die Umsetzung einzelner Punkte wurde in den vorausgegangenen Berichten für unsere Klinik ausführlich beschrieben. Diese Berichte finden Sie auf der Seite der Hamburger Krankenhausgesellschaft (HKG) www.hkgev.de/hh-erklaerung.
- Im Jahr 2014 wurden große Bereiche der Klinik im Rahmen von durchgeführten Qualitätsmanagementmaßnahmen auditiert und zertifiziert. Hierbei wurde auch das Beschwerdemanagement der Klinik eingehend überprüft. Dabei kamen die externen unabhängigen Auditoren zu dem Ergebnis, dass ein patientenorientierter Umgang mit Beschwerden sichergestellt ist und auch die gesetzlichen Vorgaben aus dem Jahr 2014 vollständig eingehalten werden.
- Das Beschwerdemanagement ist in unserem Krankenhaus ein fester Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagements. 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.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Im Jahr 2014 erreichten das Beschwerdemanagement insgesamt 168 Rückmeldungen. Somit hat sich Die Anzahl der Rückmeldungen erneut leicht erhöht. Über diese Entwicklung sind wir als Krankenhaus sehr froh, da dies zum einen zeigt, dass unser Beschwerdemanagement ein fester Bestandteil im Klinikalltag ist und zum anderen die Beschwerdeführer uns so die Chance zu einer Verbesserung unserer Prozesse und Verfahren geben. Da die Beschwerden in aller Regel unmittelbar während des Aufenthalts der Patienten entgegen genommen wurden, konnte hier durch das Beschwerdemanagement in den

Kontakt

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

meisten Fällen ein zügiger Dialog zur Verbesserung eingeleitet werden. Andere Beschwerden wurden sowohl schriftlich aber auch telefonisch oder per Mail bearbeitet.

- Vergleicht man die Inhalte der Rückmeldungen aus dem Jahr 2014 mit denen der Vorjahre, fällt auf, dass die Inhalte in allen Kategorien relativ konstant geblieben sind und somit keinen klaren Handlungsansatz bieten. Deswegen wurden die im Vorjahr begonnenen Verbesserungsmaßnahmen in den einzelnen Berufsgruppen und Fachabteilungen fortgeführt. Näheres dazu ist im Abschnitt 3. „Umgang mit Beschwerden“ beschrieben.

3. Umgang mit Beschwerden

- Der größte Teil der Beschwerdeführer wurden zu einem persönlichen Gespräch in das Krankenhaus eingeladen. Viele Patienten und Angehörige machten von dieser Möglichkeit Gebrauch. In den sich dabei ergebenden Gesprächen und Diskussionen wurden mit den Betroffenen gemeinsam Lösungen erarbeitet, die zu einer Prozess- und Strukturveränderungen geführt haben. Daran waren auch immer die Mitarbeiter der verschiedenen Fachbereiche beteiligt. 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. 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.
- Als Verbesserungsmaßnahme sollen die im Haus begonnenen Schulungsmaßnahmen zur Kommunikationsverbesserung weiter fortgeführt werden.
- Zudem wurde die Ausschilderung im Gebäude immer wieder zeitnah angepasst, damit sich die Patienten auch während der stattfindenden Um- und Neubaumaßnahmen im Haus zurechtfinden konnten. Gleichzeitig wurde durch verschiedene Maßnahmen versucht, die Lärmbelästigung der Patienten innerhalb der Bauphase zu verringern.
- Durch eine Schwerpunktbefragung der Patienten im Bereich der Speiseversorgung durch den externen Dienstleister, sollen die Patientenwünsche noch gezielter bei der Speiseversorgung berücksichtigt werden. Diese Schwerpunktbefragung war ein Ergebnis der durchgeführten Patientenbefragung im Jahr 2014.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

4. Ziele für das nächste Jahr

- Im Jahr 2015 soll die die Beschwerdekarte des Krankenhauses erneut überarbeitet werden. Mit dieser Maßnahme, die schon einmal im Jahr 2010 erfolgt ist, soll die Zugänglichkeit zum Beschwerdemanagement erneut weiter gesenkt werden, um so weitere Anregungen aus dem Kreis der Patienten, deren Angehörigen und der Besucher zur Verbesserung der Patientensituation zu erhalten.
- Außerdem sollen die Mitarbeiter der ökumenischen Krankenhaushilfe, besser bekannt als Grüne Damen und Herren, durch das Beschwerdemanagement des Krankenhauses geschult werden. So soll diese sehr wichtige Personengruppe mit in die Beschwerdebearbeitung eingebunden werden, um so noch schneller auf die Bedürfnisse der einzelnen oben genannten Gruppen reagieren zu können.
- Im Herbst 2011 wurde damit begonnen, Beschwerdeführern auf dem Klinikbewertungsportal www.Klinikbewertungen.de im Internet ein Dialogangebot der Klinik zur geäußerten Beschwerde anzubieten. Nach den positiven Erfahrungen dieser Maßnahme soll dieses Angebot nun auch auf andere Bewertungsportale im Internet übertragen werden.

Diesen Beschwerdebericht unseres Krankenhauses finden Sie auch auf unserer Homepage unter www.klinik-bergedorf.de. Dort sind gleichzeitig weitere Informationen und Kontaktdaten für Sie hinterlegt.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

